SERVICIO: Público Móvil

Año:2014

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	**Averías Reportadas de la Banda Ancha de Móviles "BAM" / Líneas en Servicio de la Banda Ancha de Móviles "BAM"**		**= < 1.60%**	0.27%	0.20%	0.41%	0.37%	0.25%	0.24%	0.6%(*)	0.20%	0.26%	0.21%	0.19%	**0.24%**
	(Averías BAM Reparadas en menos de 24 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)			89.63%	87.05%	93.30%	92.19%	90.49%	91.35%	83.05%(*)	88.64%	87.25%	92.21%	90.22%	**87.80%**
	(Averías BAM Reparadas en más de 72 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)		**90.00%**	9.75%	9.92%	5.09%	5.36%	3.48%	5.60%	3.68%(*)	5.36%	6.25%	3.90%	3.62%	**5.65%**
Respuesta de Operadora	**(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)**	**Total**													
		Opción Avería		94.39%	93.15%	91.89%	92.65%	94.48%	93.73%	93.79%	91.21%	90.31%	93.96%	95.58%	**96.41%**
		Opción Reclamo		93.25%	93.80%	91.38%	90.22%	90.05%	91.25%	90.06%	90.40%	90.03%	93.13%	91.92%	**91.98%**
		103		91.19%	90.29%	90.66%	91.53%	91.59%	90.38%	90.67%	92.77%	91.05%	91.09%	92.16%	**91.12%**
Tasa de Intentos No Establecidos	**Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos**	**OnNet**	**= < 3.00%**	1.43%	1.34%	1.44%	1.32%	1.25%	1.29%	1.33%	1.36%	1.60%	1.48%	1.34%	**1.39%**
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	**Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas**	**OnNet**	**= < 2.00%**	0.99%	0.98%	0.99%	1.00%	1.01%	1.00%	1.03%	1.04%	1.06%	1.05%	1.09%	**1.12%**
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Fe de Erratas	Dice	Debe decir
Averías Reportadas de la Banda Ancha de Móviles "BAM" / Líneas en Servicio de la Banda Ancha de Móviles "BAM"	0.60%	0.35%
(Averías BAM Reparadas en menos de 24 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)	83.05%	92.73%
(Averías BAM Reparadas en más de 72 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)	3.68%	2.84%

Año:2013

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	**Averías Reportadas de la Banda Ancha de Móviles "BAM" / Líneas en Servicio de la Banda Ancha de Móviles "BAM"**		**= < 1.60%**	0.59%	0.35%	0.36%	0.54%	0.53% (*)	0.56%	0.58%(*)	0.41%	0.32%	0.22%	0.22%	**0.22%**
	(Averías BAM Reparadas en menos de 24 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)			95.48%	89.01%	92.06%	95.27%	95.27% (*)	94.10%	94.31%	95.01%	91.83%	89.39%	90.53%	**86.76%**
	(Averías BAM Reparadas en más de 72 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)		**90.00%**	1.69%	6.70%	7.55%	1.81%	1.81%(*)	2.26%	0.57%(*)	0.87%(*)	6.06%	7.55%	8.00%	**10.05%**
Respuesta de Operadora	**(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de**	**Opción Avería**		94.12%	91.06%	91.91%	91.60%	95.44%	94.19%	93.17%	92.39%	91.48%	95.09%	95.57%	**94.62%**
		Opción Reclamo		95.14%	95.37%	93.82%	93.70%	92.21%	93.86%	94.21%	94.42%	90.04%	92.83%	94.48%	**93.59%**
		103		97.34%	92.35%	90.68%	97.63%	96.24%	97.53%	96.58%	97.04%	96.75%	94.28%	90.94%	**90.97%**
Tasa de Intentos No Establecidos	**Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos**	**OnNet**	**= < 3.00%**	1.37%	1.35%	1.41%	1.24%	1.25%	1.34%	1.29%	1.37%	1.49%	**1.42%**	1.69%	**1.63%**
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	**Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas**	**OnNet**	**= < 2.00%**	0.90%	0.88%	0.86%	0.86%	0.88%	0.89%	0.90%	0.91%	0.91%	**0.89%**	0.93%	**1.00%**
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

	Dice			Debe decir		
Fe de Erratas	Mayo	Julio	Agosto	Mayo	Julio	Agosto
Averías Reportadas de la Banda Ancha de Móviles	0.53%	0.58%		0.52%	0.34%	
(Averías BAM Reparadas en menos de 24 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas)	95.27%			97.53%		
(Averías BAM Reparadas en más de 72 horas) / (Total de Averías BAM Reportadas	1.81%	0.57%	0.87%	0.79%	3.57%	4.12%

Año2012

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería		93.68%	92.01%	95.58%	93.39%	90.00%	91.80%	92.00%	90.03%	93.92%	94.13%	94.05%	92.74%
		Opción Reclamo		95.21%	94.46%	92.32%	90.28%	90.10%	90.04%	90.68%	94.57%	94.19%	94.36%	94.05%	94.57%
		103		97.05%	97.85%	98.16%	98.18%	98.15%	98.31%	98.01%	97.71%	97.46%	97.65%	97.42%	97.89%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	1.63%	1.71%	1.68%	1.37%	1.27%	1.49%	1.34%	1.29%	1.28%	1.36%	1.38%	1.37%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	1.29%	1.36%	1.35%	1.22%	1.19%	1.17%	1.16%	1.10%	1.04%	1.02%	0.99%	0.94%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Año:2011

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	andonadas < 20 segundos) / (T	Total	90.00%												
		Opción Avería		96.26%	93.58%	94.20%	93.38%	93.78%	90.78%	94.72%	91.59%	90.12%	90.95%	94.05%	92.22%
		Opción Reclamo		98.13%	94.75%	94.57%	90.96%	92.57%	90.73%	95.30%	95.67%	95.54%	94.47%	94.19%	94.40%
		103		92.30%	92.45%	92.68%	92.07%	92.84%	98.60%	97.68%	97.52%	97.75%	97.58%	97.22% *	97.11% *
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	1.97%	1.74%	1.47%	1.29%	1.40%	1.47%	1.91%	1.93%	1.63%	1.66%	1.52%	1.92%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	1.16%	1.18%	1.12%	1.12%	1.10%	1.17%	1.26%	1.34%	1.34%	1.34%	1.30%	1.33%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Fe de erratas

RO 103	set. 11	nov-11	dic-11
En donde Dice:	97.75%	97.22%	97.11%
Debe decir:	**96.75%**	**97.15%**	**97.04%**

Año:2010

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería		91.23%	91.20%	90.88%	92.77%	90.11%	92.62%	93.80%	93.05%	90.38%	93.10%	90.12%	94.12%
		Opción Reclamo		90.30%	90.23%	92.41%	92.49%	91.51%	95.32%	93.33%	93.90%	93.50%	97.26%	96.54%	96.32%
		103		98.48%	98.02%	98.33%	97.73%	97.79%	90.80%	91.12%	92.07%	91.97%	90.91%	91.04%	91.67%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	1.40%	1.26%	1.21%	1.06%	1.09%	1.22%	1.43%	1.76%	1.62%	2.00%	2.11%	2.17%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	1.05%	1.02%	0.98%	0.94%	0.92%	0.97%	1.01%	1.13%	1.05%	1.12%	1.16%	1.17%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Año:2009

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería		92.99%	93.04%	93.70%	93.99%	94.55%	93.27%	93.11%	93.30%	92.72%	91.34%	92.24%	90.10%
		Opción Reclamo		90.26%	91.79%	92.17%	92.13%	90.10%	91.68%	90.89%	92.05%	91.03%	95.06%	93.80%	90.37%
		103		98.89%	98.75%	94.80%	99.01%	98.99%	98.34%	91.31%	98.75%	99.21%	98.57%	97.10%	98.09%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	0.08%	0.10%	0.10%	0.09%	0.09%	0.09%	1.69%	1.63%	1.60%	1.47%	1.33%	1.21%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	1.16%	1.14%	1.16%	1.18%	1.20%	1.15%	1.07%	1.09%	1.11%	1.06%	1.03%	1.03%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Año:2008

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería		73.55%	93.29%	76.14%	56.30%	55.97%	84.88%	76.19%	93.51%	96.46%	94.20%	94.03%	92.46%
		Opción Reclamo		67.59%	92.90%	68.46%	50.39%	47.71%	83.01%	72.00%	90.03%	95.58%	93.00%	93.52%	90.36%
		103		97.34%	98.42%	92.57%	93.44%	94.59%	93.82%	92.38%	92.39%	92.39%	92.54%	95.26%	98.29%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	0.34%	0.39%	0.38%	0.37%	0.33%	0.33%	0.22%	0.19%	0.18%	0.17%	0.12%	0.10%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	1.67%	1.56%	1.46%	1.26%	1.25%	1.16%	1.12%	1.22%	1.25%	1.28%	1.22%	1.22%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Año:2007

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería		42.68%	55.86%	24.27%	26.72%	32.39%	53.54%	57.36%	61.71%	81.62%	71.03%	84.51%	67.89%
		Opción Reclamo		41.22%	51.79%	16.74%	21.03%	26.83%	46.89%	49.69%	54.85%	70.08%	60.26%	81.53%	64.25%
		103		90.72%	92.23%	92.52%	93.16%	96.27%	94.02%	94.46%	89.69%	93.51%	92.52%	91.15%	91.26%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	2.81%	1.73%	2.86%	4.03%	6.41%	3.48%	4.54%	2.98%	2.56%	2.43%	0.47%	0.41%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	0.66%	0.72%	0.72%	0.84%	1.02%	1.13%	1.16%	1.43%	1.48%	1.49%	1.53%	1.78%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Año:2006

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería		90.86%	88.80%	84.45%	69.46%	91.07%	83.89%	86.89%	62.14%	87.59%	86.96%	61.47%	26.04%
		Opción Reclamo		90.15%	87.37%	82.31%	67.17%	88.95%	81.57%	83.85%	62.31%	87.17%	84.93%	57.84%	26.45%
		103		96.56%	97.00%	91.68%	91.03%	90.88%	91.38%	89.44%	90.32%	91.65%	90.22%	91.92%	89.51%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%	1.18%	1.44%	1.07%	3.43%	2.27%	0.89%	0.97%	0.94%	1.86%	2.22%	1.75%	3.63%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%	0.59%	0.59%	0.58%	0.59%	0.53%	0.52%	0.46%	0.44%	0.42%	0.58%	0.58%	0.56%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													

Año:2005

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Respuesta de Operadora	(Llamadas atendidas < 20 segundos + llamadas abandonadas < 20 segundos) / (Total de tentativas de llamadas al sistema operador)	Total	90.00%												
		Opción Avería									74.95%	88.12%	89.68%	87.37%	84.77%
		Opción Reclamo									73.48%	85.99%	89.35%	87.25%	84.82%
		103							97.00%	96.42%	98.53%	97.50%	96.33%	97.15%	96.69%
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	OnNet	= < 3.00%						0.96%	0.93%	0.87%	0.72%	1.05%	1.46%	1.92%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	OnNet	= < 2.00%						0.64%	0.62%	0.58%	0.55%	0.53%	0.53%	0.54%
		TdP Fija													
		TM Fija													
		Telmex Fija													
		Americatel Fija													
		Millicom													
		TIM													