

# Indicadores de calidad de Telefónica Empresas S.A.A. para los servicios del Portador Local, Nacional e Internacional y Servicio de Acceso a Internet

**Año: 2012**

## SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

**INDICADOR:** Tasa de incidencia de fallas (TIF)  
**MODALIDAD DEL SERVICIO:** Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/Líneas en Servicio			3.89%	3.49%	3.96%	3.06%	3.57%	3.30%	2.56%	3.58%	4.18%	4.23%	3.45%	3.22%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		91.97%	86.41%	89.04%	90.46%	82.35%	82.68%	87.68%	89.96%	89.18%	92.43%	91.21%	91.84%
	>72		1.81%	3.56%	2.15%	2.78%	4.20%	2.77%	2.93%	2.09%	2.66%	0.99%	2.73%	1.43%

**INDICADOR:** Tasa de incidencia de Fallas (TIF)  
**MODALIDAD DEL SERVICIO:** Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio			4.78%	5.31%	5.81%	4.61%	4.60%	3.93%	4.35%	5.47%	4.65%	5.20%	5.38%	4.60%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		91.71%	92.87%	88.31%	89.66%	90.33%	89.39%	92.88%	94.10%	90.55%	95.90%	91.63%	94.43%
	>72		1.93%	2.46%	2.02%	1.12%	3.04%	2.25%	2.85%	0.68%	2.10%	0.68%	1.76%	1.77%

## SERVICIO ACCESO A INTERNET

**INDICADOR:** Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)  
**MODALIDAD DEL SERVICIO:** Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico (Servicio de Valor Añadido de acceso a Internet).

### Acceso dedicado a Internet

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		≤9.00%	9.36%	4.82%	4.61%	3.21%	3.87%	3.33%	3.39%	5.04%	4.94%	4.30%	3.84%	3.21%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		96.52%	84.21%	89.80%	89.52%	88.28%	90.99%	97.39%	92.98%	88.17%	92.62%	92.59%	94.78%
	>72		0.35%	3.95%	1.36%	1.90%	2.34%	1.80%	0.87%	1.17%	3.55%	0.67%	2.96%	0.87%

### Acceso conmutado a Internet

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		≤9.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

**INDICADOR:** Respuesta de Operadora (RO)  
**MODALIDAD DEL SERVICIO:** Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula		Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención			7015	6925	8193	6951	6656	6739	6009	7622	7142	7655	7116	6462
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386		90%	96.75%	97.06%	97.13%	96.64%	98.48%	97.40%	99.25%	97.25%	96.95%	98.03%	98.40%	98.16%