**Documento de Especificación: Funcionalidad Autocalculable de Porcentaje**

El presente documento detalla para cada formulario de ICT de operatividad y usuario, un resumen de los campos de los formularios que están involucrados en el cálculo de porcentaje.

Especificación del cálculo de porcentaje:

El cálculo del porcentaje debe ser autocalculado, debe ser un valor decimal con 2 dígitos. El campo Resultado (%) de cada formulario, tendrá la siguiente formula a1 / b1 \* 100 y en algunos formularios de usuario tendrá la formula a1 / b1 \* 1000.

Como particularidad del cálculo del porcentaje, cuando el valor del denominador o divisor toma el valor cero % (0%), el cálculo del porcentaje dará como resultado cero %, tomando como ejemplo lo especificado en el Excel 4.2.3. Cuadro A – TC, donde se define lo siguiente:  
Si Denominador= b1, es igual a cero, la formula dará el valor 0%.

A continuación se detalla por cada formulario cuales son los campos considerados como numeradores y denominadores que serán incluidos en el cálculo del porcentaje.

Para la elaboración de este documento se recurrió a la información proporcionadas en los Excel:

* CNC- Diccionario Datos Gral V1.4(1).
* -Excel de la carpeta Formularios Operatividad V5 20131001-1
* -Excel de la carpeta Formularios Usuarios V5 20131001-1

**Formulario de Operatividad**

**Formulario 4.2.2-A Accesibilidad del Servicio - Cuadro**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de asignaciones exitosas de los recursos, es el numerador, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. de tentativas de asignación de recursos realizadas, es el denominador, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puedes ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.2.1-A Eficiencia de llamada - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de llamadas completadas es el numerador, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. de intentos de llamadas excluyendo las "No Contesta u Ocupado", es el denominador, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1,puede ser menor o igual a denominador b1

**Formulario 4.2.3-A Retenibilidad del Servicio - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de recursos asignados que se liberan por causas ajenas al usuario, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. total de recursos asignados, es el denominador, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.4.1-A Tasa de Cumplimiento de Tiempo de Transmisión - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de paquetes recibidos dentro de un tiempo (T1), es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. de paquetes recibidos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.4.2-A Tasa de Pérdida de Paquetes - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de paquetes perdidos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. de paquetes transmitidos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.4.3-A Tasa de Cumplimiento de Fluctuación Máxima - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de paquetes recibidos con una fluctuación máxima ∆T1, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. de paquetes recibidos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.4.4-A Tasa de Cumplimiento del Sincronismo - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cantidad de paquetes recibidos con una variación en la sincronía labios/voz máxima ∆T1, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cantidad total de paquetes recibidos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.4.5-A Tasa de Cumplimiento de la Velocidad Efectiva Media de Transferencia - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Velocidad Efectiva Media de Transferencia, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cantidad Velocidad de Transferencia Nominal, es un valor entero mayor a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formulario 4.2.5-A Tasa de Entrega de Mensajes Cortos - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de mensajes cortos entregados por el SMSC, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. total de mensajes cortos recibidos por el SMSCl, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El numerador a1, puede ser menor o igual a denominador b1.

**Formularios de Usuarios**

**Formulario 4.1.1-A Indicador de reclamos de usuarios - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cantidad de reclamos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cantidad de accesos operativos, es un valor entero mayor a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.

**Formulario 4.1.2-A Indicador de reiteración de reclamos - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 1000, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. usuarios con reiteración de un reclamo, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. usuarios con reclamos, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.

**Formulario 4.1.3-A Indicador de Reclamos ante la Autoridad de Aplicación - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 1000, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. usuarios con rec. ante CNC, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. usuarios con rec. ante Prestador en PA, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.

**Formulario 4.1.4-A Indicador de Respuesta del Operador para Atención al Usuario - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. llamadas atendidas por operador humano dentro de los 30", es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Cant. de requerimientos de atención efectuados, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.

**Formulario 4.1.5-A Indicador de Reclamos sobre Saldos de Cuentas Prepagas - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de reclamos sobre Saldo de Ctas. Prepagas", es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Total de accesos en modalidad prepaga, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.

**Formulario 4.1.6-A Indicador sobre Reclamos de Facturación - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 1000, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de reclamos por Facturación, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Facturas emitidas en el período, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.

**Formulario 4.1.7A Descripción: Indicador de Demora en Operatividad de Servicio Solicitado - Cuadro A**

El campo **Resultado (%)** es una fórmula que se calcula como: a1 / b1 \* 100, debe ser como resultado un valor decimal, con 2 dígitos.

Donde:

* **a1** es el campo= Cant. de solicitudes resueltas dentro del TMI, es un valor entero mayor o igual a cero.
* **b1** es el campo= Solicitudes ingresadas dentro del PC, es un valor entero mayor o igual a cero.
* El denominador b1, puede ser mayor o igual a numerador a1.