

## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

## MEDICIÓN, METAS, DIFUSIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la RCD No. 00333-2023-CD/OSIPTEL, nos corresponde publicar los resultados de la medición de los indicadores de calidad de atención previstas en la RCD No. 127-2013-CD/OSIPTEL hasta los seis (6) meses contabilizados desde la publicación del Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, es decir, desde junio hasta noviembre de 2024.

## **ANEXO A**

# PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)

## **OBJETIVO DEL INDICADOR:**

Impulsar la mejora de las empresas operadoras en lo que respecta a los sistemas de atención al usuario, así como la trazabilidad de la operatividad de los mismos, de tal manera que los usuarios que acuden a las empresas operadoras no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de estos, lo cual podrá ser verificado por el OSIPTEL.

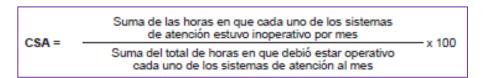
## Cálculo mensual por canal atención:

CSAi = Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes, por oficina x 100 Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes, por oficina

### Donde:

i: nombre o número de la ofi cina de atención

## Cálculo indicador general:



NOTA: Para este indicador se deberá considerar cada uno de los canales de atención telefónica como una ofi cina de atención distinta.



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### ANEXO D

# PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

## **OBJETIVO DEL INDICADOR**

Motivar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica, y la motivación del personal de las empresas operadoras para que se propicie la solución de los problemas de los usuarios, así como la culminación apropiada de los trámites realizados por esta vía.

## Cálculo indicador general:

CAT= Número de llamadas no finalizadas por el usuario, por mes

Número total de llamadas atendidas por mes por x 100

canal de atención telefónico

## Donde:

canal de atención telefónico = distintos números establecidos por la empresa operadora para la atención telefónica (102, 104, 123, entre otros).

Nota: Se incluyen todas las llamadas que han sido atendidas independientemente del trámite.

## Meta del CAT:

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
CAT	10%	10%	5%	5%

Unidad de Medida: Porcentajes



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### **ANEXO E**

# PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DEL INDICADOR RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA (AVH)

#### **OBJETIVO DEL INDICADOR**

Propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los usuarios.

## Cálculo indicador primer tramo:

AVH1 = Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico,
donde la opción de comunicación con el operador humano se
presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada

Número total de llamadas mensuales realizadas al canal de atención telefónico

Nota: Las empresas operadoras pueden contar con uno o más canales de atención telefónica.

## Cálculo indicador segundo tramo:

## Meta del AVH1 y AVH2:

Indicador mensual/ Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
AVH1	65%	75%	80%	85%
AVH2	65%	75%	80%	85%

Unidad de Medida: Porcentajes

# Flash -

## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

## Indicadores de calidad de atención

#### **Periodos**

## 2024

- Agosto de 2024 Ver indicadores
- Julio de 2024 Ver indicadores
- Junio de 2024 Ver indicadores

## 2021

- Octubre de 2021 Ver indicadores
- Septiembre de 2021 Ver indicadores
- Agosto de 2021 <u>Ver indicadores</u>
- Julio de 2021 <u>Ver indicadores</u>
- Junio de 2021 Ver indicadores
- Mayo de 2021 Ver indicadores
- Abril de 2021 Ver indicadores
- Marzo de 2021 Ver indicadores
- Febrero de 2021 Ver indicadores
- Enero de 2021 Ver indicadores

## 2020

- Diciembre de 2020 Ver indicadores
- Noviembre de 2020 Ver indicadores
- Octubre de 2020 Ver indicadores
- Septiembre de 2020 Ver indicadores
- Agosto de 2020 <u>Ver indicadores</u>
- Julio de 2020 Ver indicadores