



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:

$$CSAi = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes, por oficina}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes, por oficina}} \times 100$$

Donde:

i: nombre o número de la oficina de atención

Cálculo indicador general:

$$CSA = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes}} \times 100$$

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

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:

$$\text{CAT} = \frac{\text{Número de llamadas no finalizadas por el usuario, por mes}}{\text{Número total de llamadas atendidas por mes por canal de atención telefónico}} \times 100$$

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:

$$AVH1 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada}}{\text{Número total de llamadas mensuales realizadas al canal de atención telefónico}} \times 100$$

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

Cálculo indicador segundo tramo:

$$AVH2 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, atendidas por un operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario opta por esta opción}}{\text{Número total de llamadas mensuales atendidas por un operador, por canal de atención telefónico}} \times 100$$

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

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 - [Ver indicadores](#)
- Julio de 2021 – [Ver indicadores](#)
- 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 - [Ver indicadores](#)
- Julio de 2020 - [Ver indicadores](#)