



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

De conformidad con el Artículo Tercero de la Resolución N° 149-2014-CD-OSIPTTEL, publicada el 24 diciembre 2014, se suspende la aplicación del artículo 16 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado mediante la presente Resolución de Consejo Directivo, en lo referido a las metas establecidas para los Indicadores de Calidad de Atención Presencial “Tiempo de Espera de Atención Presencial (TEAP)” y “Deserción de Atención Presencial (DAP)”, por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de marzo de 2015.

### **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 OSIPTTEL.

#### **Cálculo mensual por canal atención:**

#### **CSA**

*(Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes) / (Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes) x 100*

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

# MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO PERÚ

## 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

$(\text{Número de llamadas no finalizadas por el usuario, por mes}) / (\text{Número total de llamadas atendidas por mes por canal de atención telefónico}) \times 100$

#### 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

# MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO PERÚ

## 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) x 100*

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

Cálculo indicador segundo tramo:

##### AVH2

*(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) / (Número total de llamadas mensuales atendidas por un operador, por canal de atención telefónico) x 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

# MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO PERÚ

## ANEXO F

### INDICADOR DE TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB

**OBJETIVO:**

Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

**INDICADOR:**

TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCION (CSA)

OFICINAS	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA (%)
OFICINA A			
OFICINA B			
OFICINA C			
.....	.....	.....	.....
OFICINA Z			
TOTAL			

# MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO PERÚ

## ANEXO I

### INDICADOR DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORAS FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB

**INDICADOR:**

CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

**OBJETIVO:**

Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	Nº DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
CANAL 1			Cat 1
CANAL 2			Cat 2
CANAL 3			Cat 3
.....	.....	.....	.....
CANAL N			Cat N
TOTAL			

# MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO PERÚ

## ANEXO J

### INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA FORMATO DE PRESENTACIÓN EN PÁGINA WEB

#### INDICADOR:

RÁPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

#### OBJETIVO:

Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana, desde IVR

INDICADOR AVH1	Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal de atención telefónica A			
Canal de atención telefónica B			
.....	.....	.....	.....
Canal de atención telefónica Z			
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO	AVH2 (%)
Canal de atención telefónica A			
Canal de atención telefónica B			
.....	.....	.....	.....
Canal de atención telefónica Z			

## Indicadores de calidad de atención

### Periodos

Julio de 2020 - [Ver indicadores](#)

Agosto de 2020 - [Ver indicadores](#)

Septiembre de 2020 - [Ver indicadores](#)

Octubre de 2020 - [Ver indicadores](#)

Noviembre de 2020 - [Ver indicadores](#)

Diciembre de 2020 - [Ver indicadores](#)

Enero de 2021 - [Ver indicadores](#)

Febrero de 2021 - [Ver indicadores](#)

Marzo de 2021 - [Ver indicadores](#)

Abril de 2021 - [Ver indicadores](#)

Mayo de 2021 - [Ver indicadores](#)

Junio de 2021 - [Ver indicadores](#)

Julio de 2021 - [Ver indicadores](#)

Agosto de 2021 - [Ver indicadores](#)

Septiembre de 2021 - [Ver indicadores](#)

Octubre de 2021 - [Ver indicadores](#)