

Descripción de “Indicadores de calidad de atención en oficinas y vía telefónica”

Los indicadores establecen las condiciones mínimas de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios.

- **Indicador de Tiempo de Espera para Atención Presencial (TEAP):** Mide el porcentaje de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los 15 minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial.

- **Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP):** Mide el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de realizar su trámite.

- **Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT):** Mide el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario.

- **Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH):** Mide el porcentaje de los dos tramos de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano y (ii) dentro de los primeros 20 segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano.

- **Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA):** Mide el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.