

«SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN»

El jueves 20 de enero, se realizó el taller “**Situación actual y propuesta del Reglamento de Calidad de Atención**”, en el que se presentó la propuesta del OSIPTEL, que tiene como objetivo analizar y evaluar las actuales obligaciones del Reglamento de Calidad de atención al usuario, a fin de lograr la mejora en la atención, en todos los canales.

Se presentaron monitoreos que demostraron que no se estaría midiendo adecuadamente los indicadores reportados en el Reglamento de Calidad de Atención, en especial en la atención presencial. Asimismo, se presentó la estrategia regulatoria que busca mejorar la calidad de atención basada en los siguientes ejes de acción:

1. Ampliación de la cobertura de la atención presencial.
2. Mejorar el sistema registro de las atenciones.
3. Mejorar la medición de la calidad de atención.
4. Reducir la asimetría de la información.
5. Empoderamiento de los usuarios.
6. Estrategia de cumplimiento de política

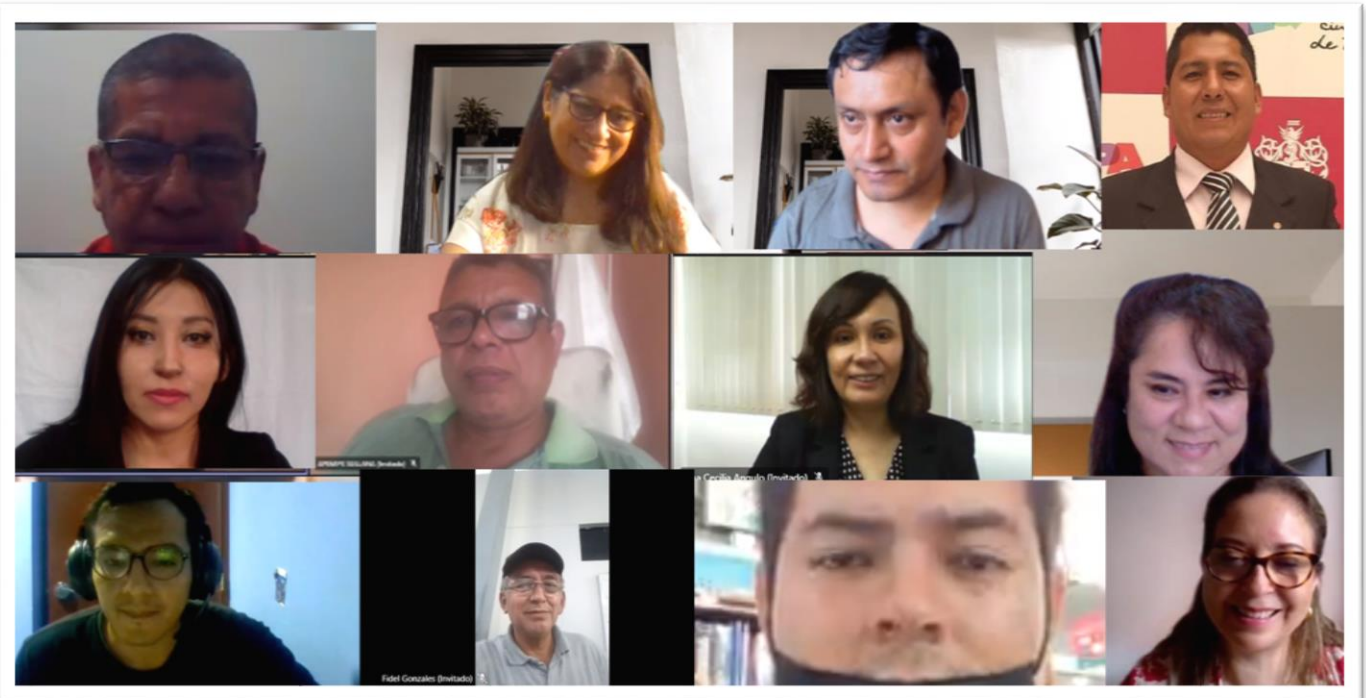
INDICADORES Y UMBRALES

El Reglamento de Calidad de Atención se encuentra vigente desde el 2013 (9 años), y tiene un aplicación:

- ✓ Telefonía fija y servicio público móviles.
- ✓ Empresas con más de 500 mil abonados.
- ✓ Canal presencial y canal telefónico

Tasa de caída del sistema de atención (CSA)	Porcentaje de horas sin sistema
Tiempo de espera para la atención presencial (TEAP)	Meta: 80% de usuarios atendidos en 15 minutos
Deserción de atención presencial (DAP)	Meta: 5% de usuarios que se reatendidos
Rapidez en atención por voz humana - tramo 1 (AVH 1)	Meta: 85% de llamadas donde humano se presenta antes de 20 segundos
Rapidez en atención por voz humana - tramo 2 (AVH 2)	Meta: 85% de llamadas atendidas dentro de los 20 segundos luego de la espera
Corte de atención telefónica (CAT)	Meta: 5% de llamadas cortadas, pero no por el usuario

osiptel Siempre con el pueblo



Expositor:
Yoel Ríos Arroyo
Economista Principal
Sub-dirección de Protección del Usuario