

---

# **INDICADORES DE LA UNIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
UNIDAD CENTRO DE ATENCION AL PUBLICO  
TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES



VERSIÓN: 2

**Proceso:** Gestion de Atencion, Orientacion y Proteccion al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

**Subproceso:** Gestion de Atencion al Publico

**Objetivo del Proceso:** Garantizar la proteccion al usuario de telecomunicaciones mediante la implementacion de estragias para orientar y dar respuesta de efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas .

Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripcion del Indicador (3)	Formula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificacion (7)	Fecha de Vigencia. (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medicion (10)
					OPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Gestion de Atencion al Publico	Respuesta a la consulta, queja, reclamo o denuncia presentada por el usuario	Indica el porcentaje de incremento en el numero de peticion (quejas, reclamos, denuncias) recibidas y atendidas en el periodo, respecto del numero atendido en el periodo anterior	$N^{\circ}$ de peticiones atendidas en el periodo - $N^{\circ}$ de peticiones atendidas en el periodo anterior / $N^{\circ}$ de peticiones atendidas en el periodo anterior x 100	Semestral	Aumento progresivo del 10% anual	7% al 9%	menos del 7%	Informe	Entra en vigencia a partir de la aprobacion mediante una RD	Centro de Atencion al Publico	Division de Quejas y Reclamos
		Indica el porcentaje de valoraciones positivas (bueno y excelente) otorgadas por los Usuarios en la encuestas de Satisfacción aplicada, en relación al total de valoraciones recibidas de los Usuarios, respecto a la calidad de atención del CAP.	$N^{\circ}$ de Valoraciones positivas / $N^{\circ}$ total de Valoraciones obtenidas de los Usuarios x 100	Semestral	85%	75% a 84%	menos del 75%				

**Elaborado por:**

LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO  
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO  
Fecha: 2025.12.16 09:59:47 -03'00'

**Revisado por:**

NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY

Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY  
Fecha: 2025.12.16 10:28:19 -03'00'

HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS

Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS  
Fecha: 2025.12.24 10:28:40 -03'00'

**Aprobado por el Directorio de la CONATEL**