


INDICADORES DE LA UNIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DIVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES				 VERSIÓN: 2,0					
Proceso:		Gestion de Atencion, Orientacion y Proteccion al Usuario de Servicio de Telecomunicaciones									
Subproceso:		Gestion de Proteccion al Usuario									
Objetivo del Proceso:		Garantizar la atencion al usuario de servicio de telecomunicaciones, mediante implementacion de estrategia para orientar y dar respuesta de manera 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 Proteccion al Usuario	Dictamen de Quejas y Reclamos Proyecto de Resolución de Presidencia Proyecto de notas PR y QyR Interno y Memo Q Y R	Eficacia:Indica el porcentaje de incremento en el número de peticiones (quejas, reclamos, denuncias) recibidas y atendidas dentro del plazo establecido, en el periodo, respecto del numero atendido en el periodo anterior.	Porcentaje de peticiones atendidas dentro del plazo en el periodo - Porcentaje de peticiones atendidas dentro del plazo en el periodo anterior / Porcentaje de peticiones atendidas dentro del plazo en el periodo anterior x 100	Semestral	10%	7% al 9%	Menos del 7%	Informe	Entra en vigencia a partir de la aprobacion mediante RD	Division de Quejas y Reclamos	Asesoría Legal
		Calidad:Indica el porcentaje Satisfacción de los usuarios reclamantes, en relación al total de expedientes de reclamos tramitados en la División de Quejas y Reclamos.	Porcentaje de recursos de reconsideraciones contra Resoluciones PR, en el marco de los expedientes de reclamos / Porcentaje de recursos de reconsideraciones contra Resoluciones PR, en el marco de los expedientes de reclamos x 100		85%	84% a 75%	Menos del 75%				
Elaborado por:		LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:26:27 -03'00'</small>									
Revisado por:		ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINO <small>Firmado digitalmente por ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINO Fecha: 2025.12.16 10:50:07 -03'00'</small> HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS <small>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.24 10:24:35 -03'00'</small>									
Aprobado por el Directorio de la Conatel											