



GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica

Resumen

En el análisis de la encuestas anuales de percepción del servicio eléctrico, por parte de los usuarios, se identificó una marcada insatisfacción en la atención brindada por los centros de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

Para hacer frente a dicho problema se creó el procedimiento de supervisión que considera la supervisión de la disponibilidad de la central telefónica y la calidad de la atención recibida por el usuario.

Desde el año 2011 el procedimiento cuenta con la Certificación ISO 9001.



Objetivo

Mejorar la calidad de atención telefónica que reciben los usuarios cuando hacen uso de los centros de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

Metodología

- Se efectúa llamadas inopinadas a la central telefónica de la Empresa de Distribución para verificar su operatividad (llamadas testigo).
- Se extrae una muestra aleatoria de audio de dicha central telefónica y se evalúa la calidad de atención recibida por los usuarios.

¿Qué casos se evalúa?

Se evalúan las llamadas que efectúan los usuarios a las centrales telefónicas por :

- Falta del servicio eléctrico (interrupción) en el predio o en la zona.
- Lámpara inoperativa.
- Falta de alumbrado público.
- Emergencia por seguridad pública.
- Comunicación de accidentes
- Reclamos comerciales faltantes.

Indicadores Utilizados

× **Atención Telefónica No Adecuada (ATNA).** La calidad de atención telefónica que recibe el usuario.

$$ATNA = 1 - \frac{CVAA}{TCEA} \times 100\%$$

Donde:

ATNA: Atención Telefónica No Adecuada.
 CVAA: Casos donde se verificó la adecuada atención telefónica.
 TCEA: Total de Casos Evaluados (Muestra) para la evaluación del ATNA.

× **Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica (ICAT).** La disponibilidad del centro de atención telefónica.

$$ICAT = 1 - \frac{CVAF}{TCEI} \times 100\%$$

Donde:

ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica.
 CVAF: Casos donde se verifica que el centro de atención telefónica está disponible.
 TCEI: Total de Casos Evaluados (Muestra) para la evaluación del ICAT.

Tolerancias

Indicador	1er Año Aplicación	2do Año Aplicación	A partir del 3er Aplicación
ATNA	5%	3%	2%

