**Anexo-01**

**Listado de Factores/Atributos adicionales de Calidad del Servicio**

| **No.** | **Dimensiones** | **Factores/Atributos de calidad** |
| --- | --- | --- |
| 1 | FIABILIDAD | Utilidad del producto/servicio brindado |
| 2 | FIABILIDAD | Valor recibido |
| 3 | FIABILIDAD | Respuesta directa a la petición efectuada |
| 4 | FIABILIDAD | Servicio a la medida |
| 5 | FIABILIDAD | Información suministrada uniforme y exacta de una vez a otra |
| 6 | FIABILIDAD | Precisión de las respuestas |
| 7 | FIABILIDAD | Prestar servicio sin errores y "a la primera" |
| 8 | FIABILIDAD | Porcentaje de peticiones atendidas |
| 9 | FIABILIDAD | Cumplimiento de estándares de servicio |
| 10 | FIABILIDAD | Soporte técnico/Asistencia al usuario |
| 11 | FIABILIDAD | Disponibilidad |
| 12 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Rapidez |
| 13 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Puntualidad |
| 14 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Tiempos de espera |
| 15 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Tiempos de respuesta |
| 16 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Tiempos de servicio |
| 17 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Tiempo de recogida de llamadas |
| 18 | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Entrega dentro de los plazos (legales o comprometidos) |
| 19 | SEGURIDAD | Competencia profesional |
| 20 | SEGURIDAD | Conocimiento del trabajo (servicio proporcionado/proceso) |
| 21 | SEGURIDAD | Solución a los problemas que se plantean |
| 22 | SEGURIDAD | Cortesía |
| 23 | SEGURIDAD | Respeto |
| 24 | SEGURIDAD | Educación |
| 25 | SEGURIDAD | Calidez |
| 26 | SEGURIDAD | Amabilidad |
| 27 | SEGURIDAD | Equidad |
| 28 | SEGURIDAD | Transparencia |
| 29 | SEGURIDAD | Honestidad |
| 30 | SEGURIDAD | Imparcialidad |
| 31 | SEGURIDAD | Confianza |
| 32 | SEGURIDAD | Seguridad |
| 33 | SEGURIDAD | Protección de la confidencialidad de la información entregada |
| 34 | SEGURIDAD | Protección de la intimidad |
| 35 | SEGURIDAD | Trato justo |
| 36 | SEGURIDAD | Respeto de derechos |
| 37 | SEGURIDAD | Respeto de la vida privada |
| 38 | SEGURIDAD | Facilidad para presentar quejas/reclamos |
| 39 | EMPATIA | Acceso físico a las instalaciones |
| 40 | EMPATIA | Acceso por medios electrónicos |
| 41 | EMPATIA | Señalización |
| 42 | EMPATIA | Inteligible del lenguaje escrito y hablado |
| 43 | EMPATIA | Horario del servicio (disponibilidad) |
| 44 | EMPATIA | Modo de prestación del servicio (en persona, por teléfono, por correo, por internet, etc) |
| 45 | EMPATIA | Número de personas dedicadas a la prestación del servicio |
| 46 | EMPATIA | Lugares donde se puede acceder al servicio |
| 47 | EMPATIA | Comunicación (líneas de autobuses, lugar céntrico, etc) |
| 48 | EMPATIA | Agrupación de la prestación de los servicios en un solo lugar |
| 49 | EMPATIA | Eliminación de barreras físicas |
| 50 | EMPATIA | Idiomas nativos utilizados |
| 51 | EMPATIA | Claridad de la información |
| 52 | EMPATIA | Disponibilidad de la información |
| 53 | EMPATIA | Utilización de un lenguaje claro y adaptado por segmento de usuario |
| 54 | EMPATIA | Utilización de lenguas oficiales y/o más utilizadas |
| 55 | EMPATIA | Identificación de la persona que proporciona el servicio |
| 56 | EMPATIA | Situación de la petición en todo momento |
| 57 | EMPATIA | Empatía (mostrar interés por los requerimientos del usuario) |
| 58 | EMPATIA | Flexibilidad |
| 59 | EMPATIA | Comprensión de las necesidades particulares del usuario |
| 60 | EMPATIA | Capacidad de adaptación a situaciones diversas |
| 61 | EMPATIA | Ayuda a los usuarios |
| 62 | EMPATIA | Personalización del servicio |
| 63 | ELEMENTOS TANGIBLES | Apariencia de las instalaciones (infraestructura, mobiliario, equipos, señalética) |
| 64 | ELEMENTOS TANGIBLES | Comodidad del punto de servicio |
| 65 | ELEMENTOS TANGIBLES | Condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruidos, etc) |
| 66 | ELEMENTOS TANGIBLES | Uso de la tecnología |
| 67 | ELEMENTOS TANGIBLES | Material utilizado |
| 68 | ELEMENTOS TANGIBLES | Apariencia física de los servidores |
| 69 | ELEMENTOS TANGIBLES | Oficinas diseñadas para el efecto |