

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo V. Estándares de atención**

1. Los CAPRI deberán cumplir con estándares mínimos de calidad del servicio según lo señalado más adelante, debiendo adoptar todas las medidas necesarias a objeto de asegurar su cumplimiento. Entre los estándares mínimos se consideran la continuidad del servicio de atención de público, tiempo de espera por usuario y personal capacitado que brinde una óptima atención.

2. Los CAPRI deberán contar con procedimientos que aseguren la continuidad de la prestación de los servicios de atención en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida, por un lapso que no podrá ser inferior a cinco horas diarias durante los días hábiles.

3. Respecto del tiempo de espera de atención, los CAPRI deberán asegurar un tiempo máximo de espera de una hora dentro del horario de atención.

4. La capacitación del personal deberá cumplir con lo señalado en el Capítulo anterior.

5. En caso que por algún evento no puedan cumplir con los estándares mínimos de calidad del servicio de atención de público, los CAPRI deberán contar con planes de contingencia, así como con procedimientos de restauración de los sistemas de atención que le permita reestablecer en el menor tiempo posible la calidad del servicio. Ambos planes deben estar documentados, comunicados y probados y deben ser actualizados con una frecuencia mínima de un año.

6. Al menos una vez al año el IPS deberá contratar con una empresa externa la realización de un estudio que permita evaluar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de los CAPRI.