

Abandon Rate

Definición

El "abandon rate" (también llamado tasa de abandono o drop rate) es la proporción de llamadas entrantes que se cortan porque no hay ningún agente disponible para atenderlas. Esto ocurre típicamente cuando un marcador predictivo inicia más llamadas simultáneas de las que el personal disponible puede absorber, dejando a quien contesta en silencio o escuchando un mensaje pregrabado en lugar de hablar con una persona.

Cómo lo implementa VICIdial

La plataforma monitorea esta métrica de forma continua a través del panel de campaña y de los datos históricos. Utiliza un parámetro llamado `abandon_rate_target` para definir el umbral aceptable, el cual alimenta un mecanismo de marcación adaptativa (adaptive dialing) que ajusta el "auto dial level" para mantener el cumplimiento de ese umbral. Cuando una llamada se abandona, el sistema ejecuta una "drop action" (que puede reproducir un mensaje de cumplimiento, enrutar a un IVR, o simplemente cortar), y aplica un "drop lockout time" para evitar volver a marcar al mismo contacto inmediatamente después.

Aspectos regulatorios y de cumplimiento

La FCC (Comisión Federal de Comunicaciones de EE. UU.) limita esta métrica a un máximo del 3% de las llamadas conectadas, medido sobre un período de 30 días calendario, para campañas sujetas a regulación de telemarketing. Superar este límite expone a la organización a sanciones económicas y riesgo legal significativos. Más allá del cumplimiento normativo, una tasa de abandono elevada perjudica la percepción del consumidor: quienes reciben silencio en la línea tienden a desconfiar de futuros contactos y son más propensos a reportar quejas de tipo "no llamar" (DNC).

Configuraciones relacionadas

- `abandon_rate_target`
- `drop_action`
- `drop_lockout_time`

Conceptos relacionados

- [Predictive Dialing](#)
- [Adaptive Dialing](#)
- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)

Recomendaciones operativas

Se recomienda monitorear esta métrica diariamente mediante paneles en tiempo real, apoyándose en respuestas automáticas del sistema de marcación adaptativa para mantener la operación dentro de los límites permitidos.

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:07 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:21 CST por Christian Cabrera