

Answer Rate

Definición

La tasa de respuesta es la proporción de intentos de llamada saliente que reciben una respuesta del lado receptor. Incluye cualquier forma de descuelgue: ya sea que atienda una persona, un buzón de voz o incluso un fax. Se diferencia de la tasa de contacto ([Contact Rate](#)) porque abarca todas las llamadas atendidas, no solo las conexiones con una persona real.

Cálculo y medición

VICIdial calcula esta métrica accediendo a su base de datos `vicidial_log`. Divide el número total de llamadas marcadas como "atendidas" (excluyendo estados de marcación específicos como NA, B, DC y errores del sistema) entre el número total de intentos de marcación. Los reportes de resumen de campaña muestran esta métrica, permitiendo el seguimiento a través de distintos períodos, listas de leads y campañas individuales.

Factores clave que la influyen

Varios elementos afectan significativamente la tasa de respuesta, la mayoría fuera del control directo de la plataforma:

- **Calidad del caller ID:** los números marcados como "Spam Likely" experimentan una reducción sustancial en la tasa de descuelgue (entre 50% y 70% menos que números limpios).
- **Nivel de atestación STIR/SHAKEN:** el nivel de autenticación asignado a los números salientes influye fuertemente en la disposición del destinatario a contestar.
- **Local Presence CID:** usar números que coinciden con el código de área del destinatario típicamente aumenta la tasa de respuesta entre 25% y 40%.
- **Factores temporales:** hora del día, día de la semana y características del lead.
- **Cumplimiento de zona horaria:** el filtrado por zona horaria de VICIdial asegura que las llamadas ocurran dentro de ventanas permitidas y óptimas.

Por qué importa

Esta métrica es el punto de entrada del embudo de conversión: las llamadas no atendidas no pueden generar conversaciones ni resultados de venta. Desde la implementación de STIR/SHAKEN, la industria de call centers salientes ha visto una caída notable en la tasa de respuesta, ya que los consumidores filtran y rechazan cada vez más números desconocidos. El seguimiento de los cambios en esta métrica permite detectar problemas: daño a la reputación del caller ID, fallas en la red del carrier o mala calidad de los leads. Caídas repentinas suelen indicar que es necesario rotar los números o que el estado de autenticación con el carrier se ha degradado.

Configuraciones relacionadas

- Configuración de caller ID saliente
- Estrategias de higiene de DID
- Filtrado por zona horaria

Conceptos relacionados

- [Contact Rate](#)
- [Caller ID \(CID\)](#)
- [STIR/SHAKEN](#)
- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:15 CST por Christian Cabrera

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