

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO 2021-II SEMESTRE

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
(DAPU)

Agosto 2022

ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. MARCO CONCEPTUAL
- III. METODOLOGÍA
- IV. RESULTADOS
- V. CONCLUSIONES



I. OBJETIVO

OBJETIVO



- **Medir el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención al usuario** de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Generar incentivos adecuados para que las empresas operadoras puedan mejorar sus procesos de atención al usuario.**
- **Brindar información al usuario de la calidad de atención,** a efectos que puedan comparar los diversos indicadores y considerar esta información en la elección de su proveedor.



II. MARCO CONCEPTUAL

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN



SE MIDEN 6 DIMENSIONES

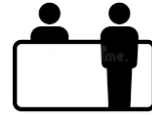
DIMENSIONES	MÉTODO
Accesibilidad: disponibilidad de los canales de atención tradicionales.	Objetivo
Innovación: adopción de nuevas tecnologías para la atención.	Objetivo
Capacidad de respuesta: rapidez y eficiencia en la atención.	Objetivo/ Encuesta
Empatía: compromiso con los problemas del usuario.	Objetivo/ Encuesta
Cumple lo prometido: confiabilidad.	Objetivo/ Encuesta
Veracidad: brinda la información correcta.	Objetivo/ Monitoreo

Adaptado de Parasuraman et al. (1985)

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



CANALES DE ATENCIÓN



PRESENCIAL



TELEFÓNICO



E MAIL Y WEB



REDES SOCIALES, WHATSAPP, ETC.

RESPUESTA A LA CONSULTA

EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ES POR EMPRESA, NO POR SERVICIO

- Accesibilidad
- Capacidad de respuesta
- Innovación

- Capacidad de respuesta
- Cumple lo prometido
- Empatía
- Veracidad

III. METODOLOGÍA

1

CONSTRUCCIÓN DE LOS INDICADORES CLAVE (KPI)

Todos los KPI se miden de 0 a 20, donde 0 representa un mal desempeño y 20 un buen desempeño.



2

INDICADORES AGREGADOS POR DIMENSIÓN

Se aplican ponderadores a cada KPI.

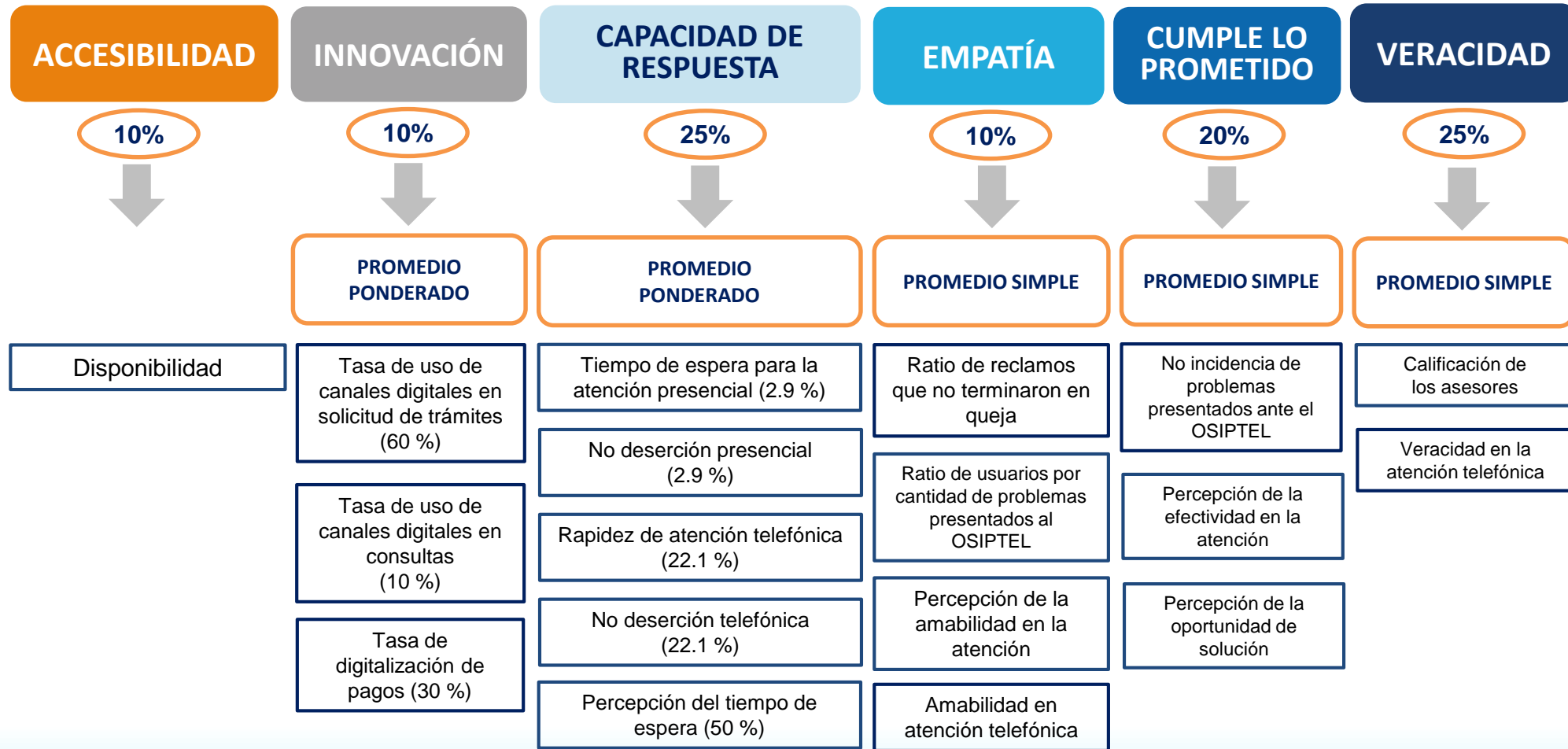


3

INDICADOR PARA CADA EMPRESA

Se aplica un promedio ponderado de los indicadores de cada dimensión.

INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING



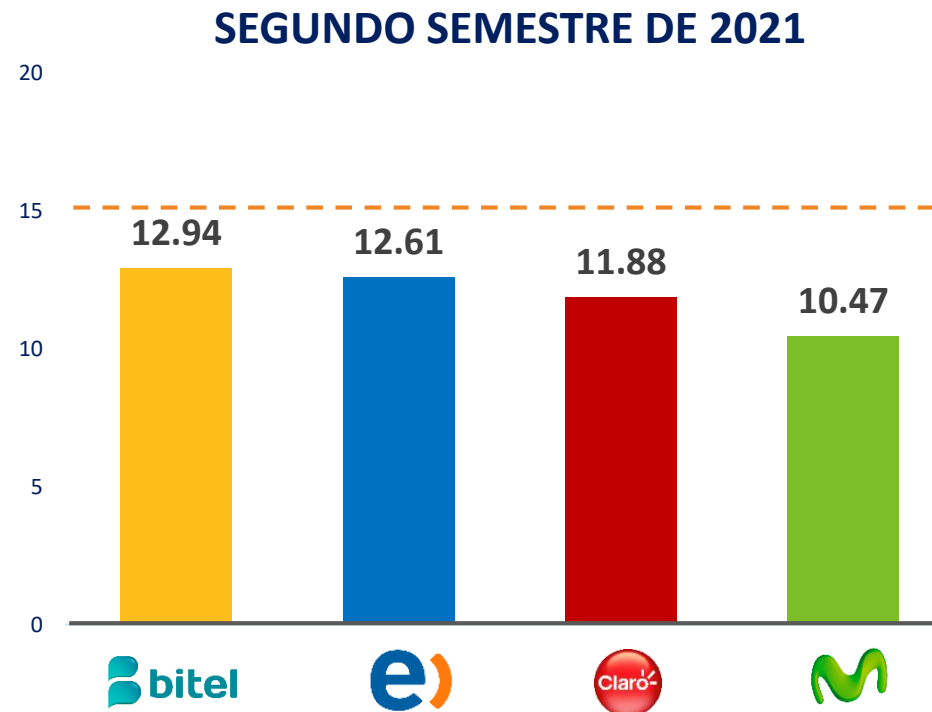
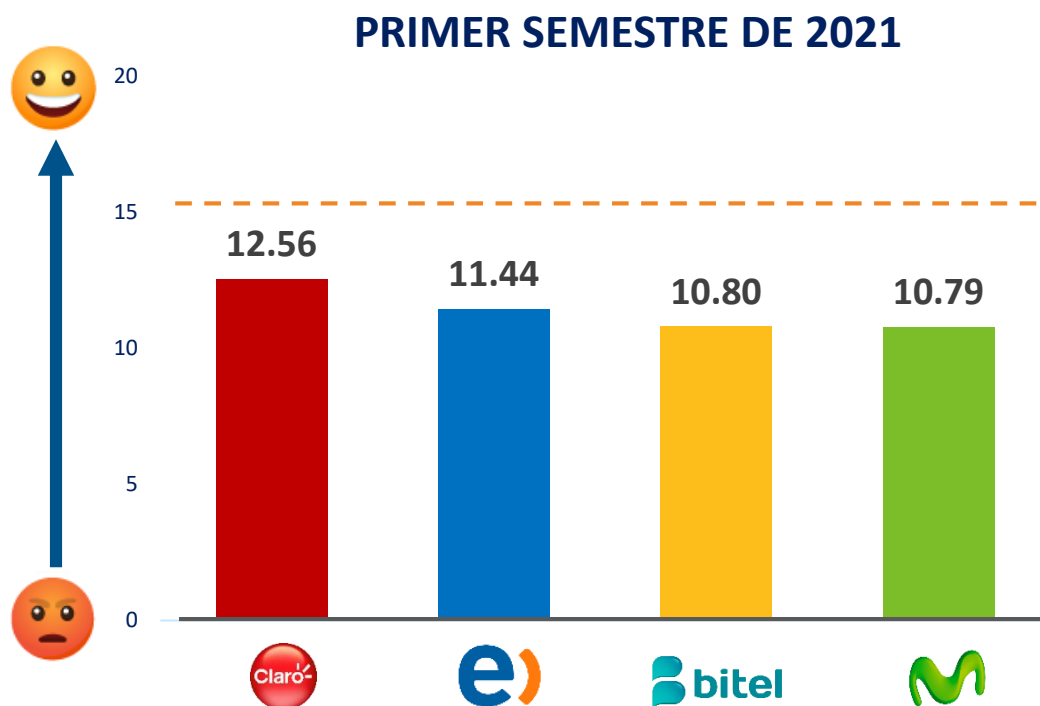
Ranking de calidad de atención (promedio ponderado de las dimensiones)



IV. RESULTADOS

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO – PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2021

Las empresas deben mejorar para alcanzar el desempeño de 15 como meta inicial.



Nota: La calificación es de 0 a 20.





Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: DAPU – OSIPTEL





RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO POR INDICADOR - PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

BITEL ocupa el 1er lugar en el ranking del segundo semestre de 2021 debido a sus resultados en (i) Capacidad de respuesta y (ii) Veracidad. Las empresas operadoras tienen espacio de mejora en todas las dimensiones.

Resultado en cada indicador, 2021-I

					
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto (20.0)	4° puesto (0.0)	3° puesto (0.0)	2° puesto (16.7)
INNOVACIÓN	10%	3° puesto (8.7)	1° puesto (16.5)	4° puesto (5.6)	2° puesto (10.7)
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	2° puesto (10.5)	3° puesto (9.6)	1° puesto (11.7)	4° puesto (6.7)
EMPATÍA	10%	3° puesto (10.7)	1° puesto (13.1)	2° puesto (12.3)	4° puesto (9.1)
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	3° puesto (12.1)	1° puesto (12.5)	2° puesto (12.4)	4° puesto (9.7)
VERACIDAD	25%	2° puesto (14.3)	3° puesto (14.3)	1° puesto (14.4)	4° puesto (14.0)

Resultado en cada indicador, 2021-II

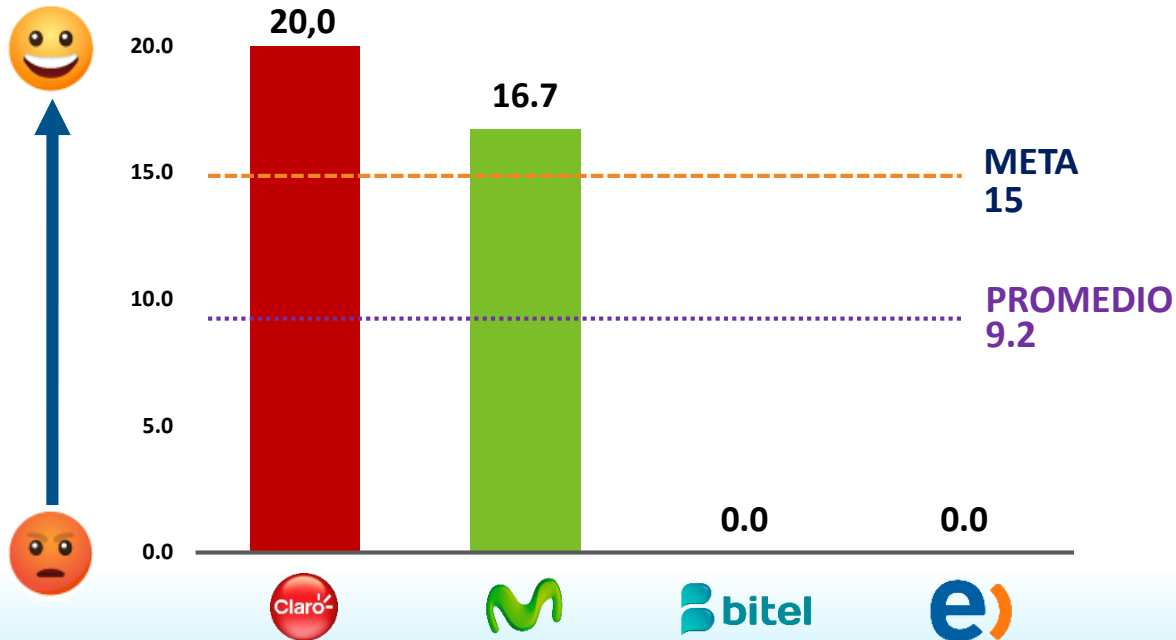
					
ACCESIBILIDAD	10%	2° puesto (18.7)	3° puesto (16.5)	1° puesto (20.0)	4° puesto (10.9)
INNOVACIÓN	10%	4° puesto (7.6)	1° puesto (14.1)	3° puesto (8.3)	2° puesto (12.5)
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	1° puesto (11.4)	2° puesto (10.2)	3° puesto (9.7)	4° puesto (7.0)
EMPATÍA	10%	2° puesto (12.4)	1° puesto (13.6)	4° puesto (9.8)	3° puesto (11.3)
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	2° puesto (11.9)	1° puesto (12.3)	3° puesto (11.6)	4° puesto (9.2)
VERACIDAD	25%	1° puesto (15.3)	4° puesto (12.7)	3° puesto (13.4)	2° puesto (13.6)

Nota 1: En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20

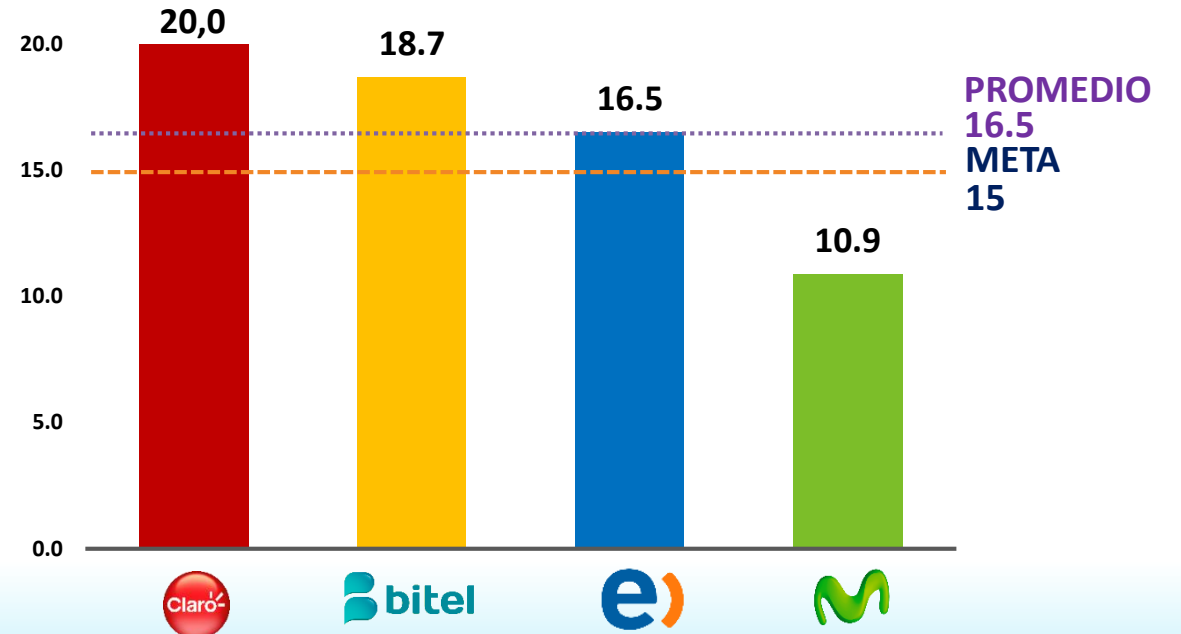
I. DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD

BITEL y ENTEL mejoraron sustancialmente, superando la meta inicial junto con CLARO, que mantiene el primer lugar en la dimensión Accesibilidad. MOVISTAR disminuyó su puntuación y pasó a ocupar el cuarto lugar.

PRIMER SEMESTRE 2021



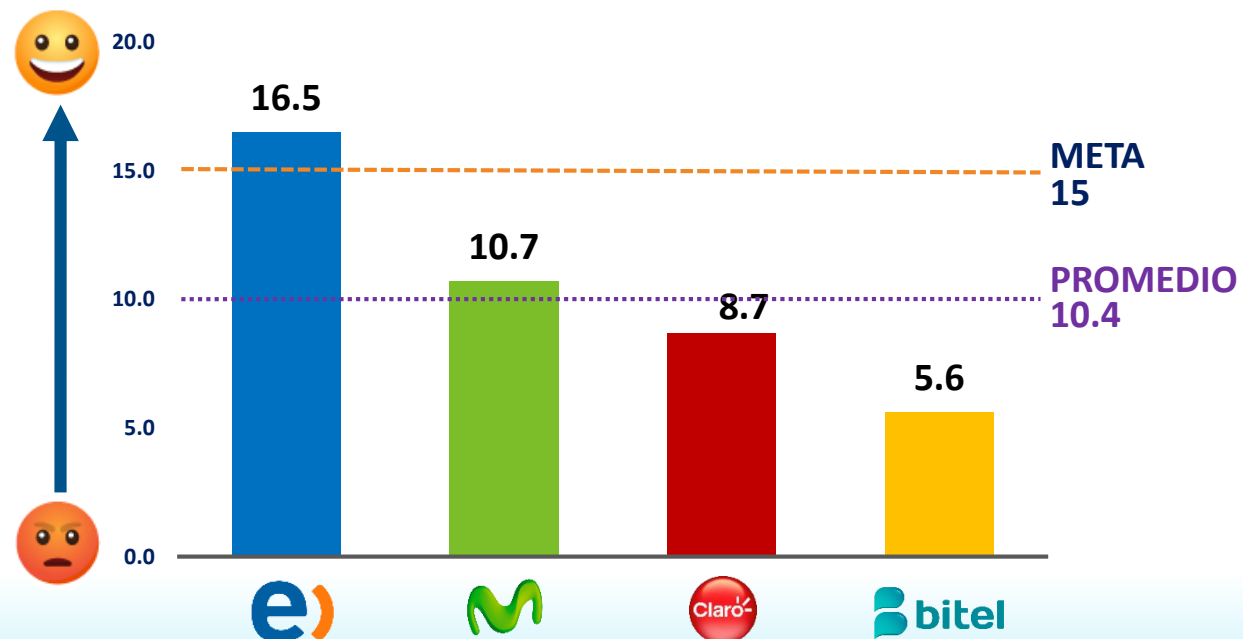
SEGUNDO SEMESTRE 2021



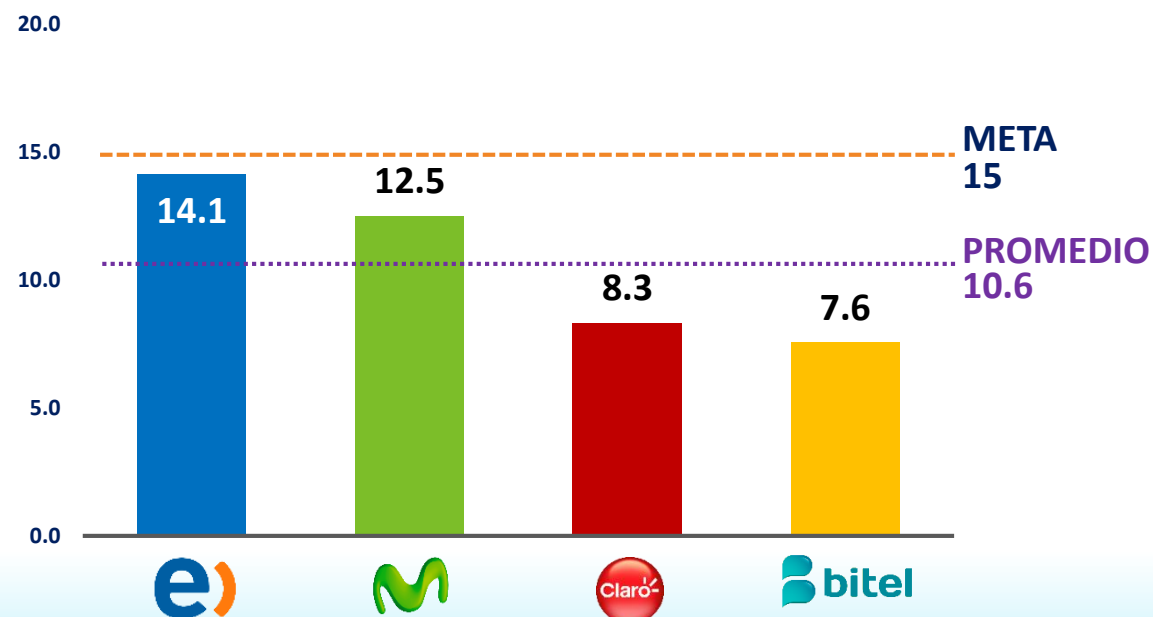
II. DIMENSIÓN INNOVACIÓN

MOVISTAR mejoró, mientras que CLARO y BITEL se mantuvieron rezagados. ENTEL disminuyó su puntaje y, de este modo, todas las empresas se ubicaron por debajo de la meta inicial de 15 en la dimensión Innovación.

PRIMER SEMESTRE 2021

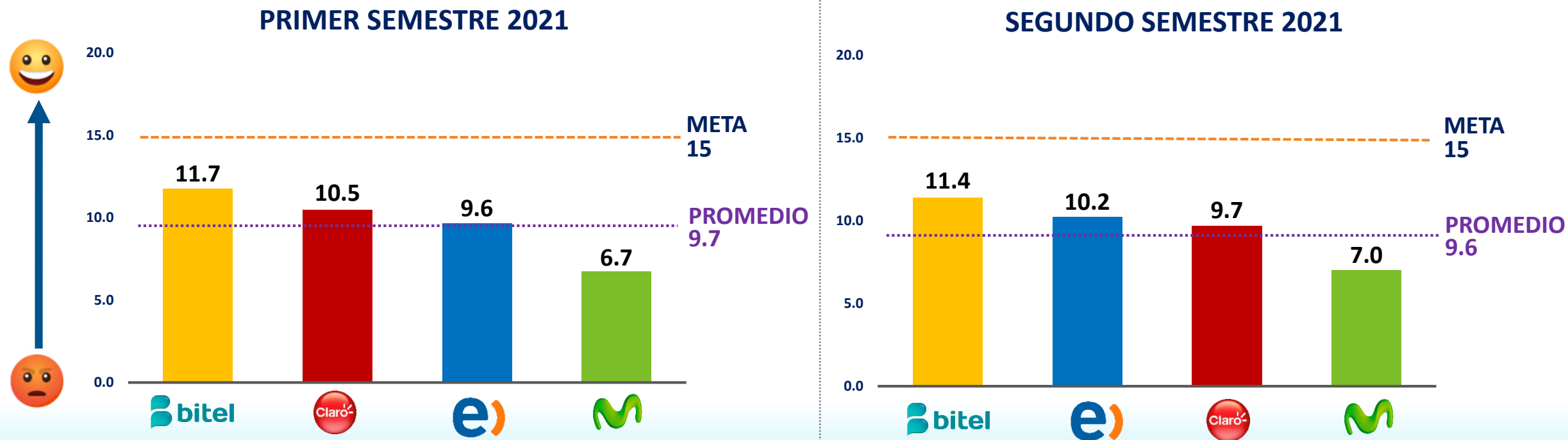


SEGUNDO SEMESTRE 2021



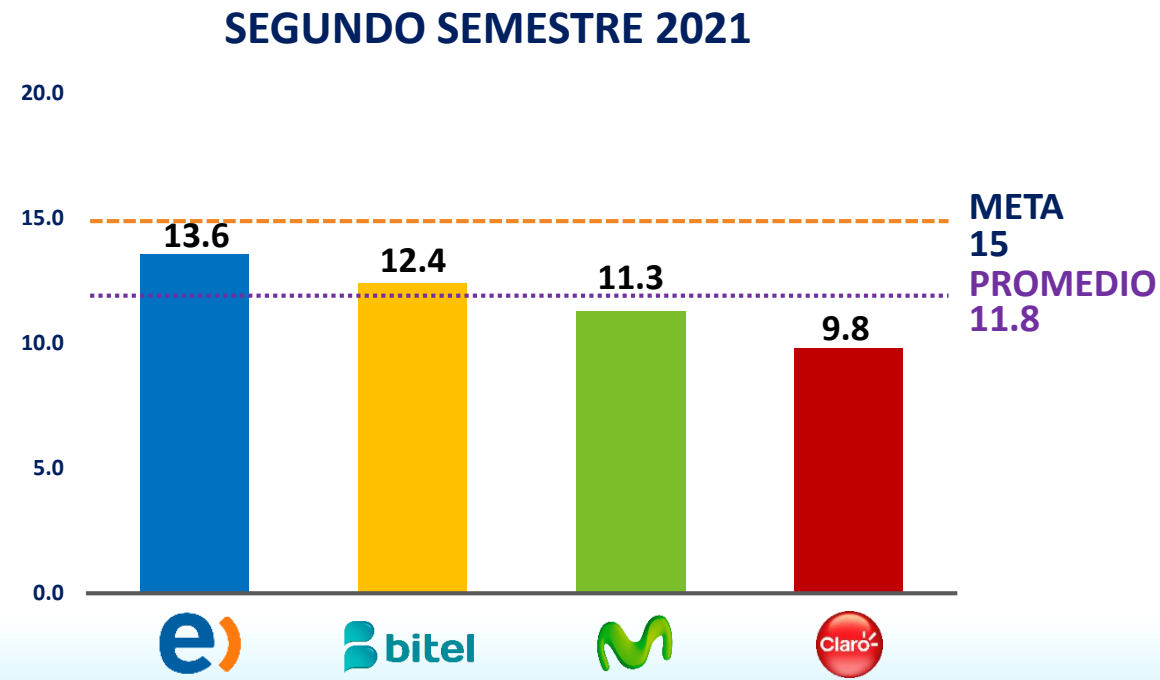
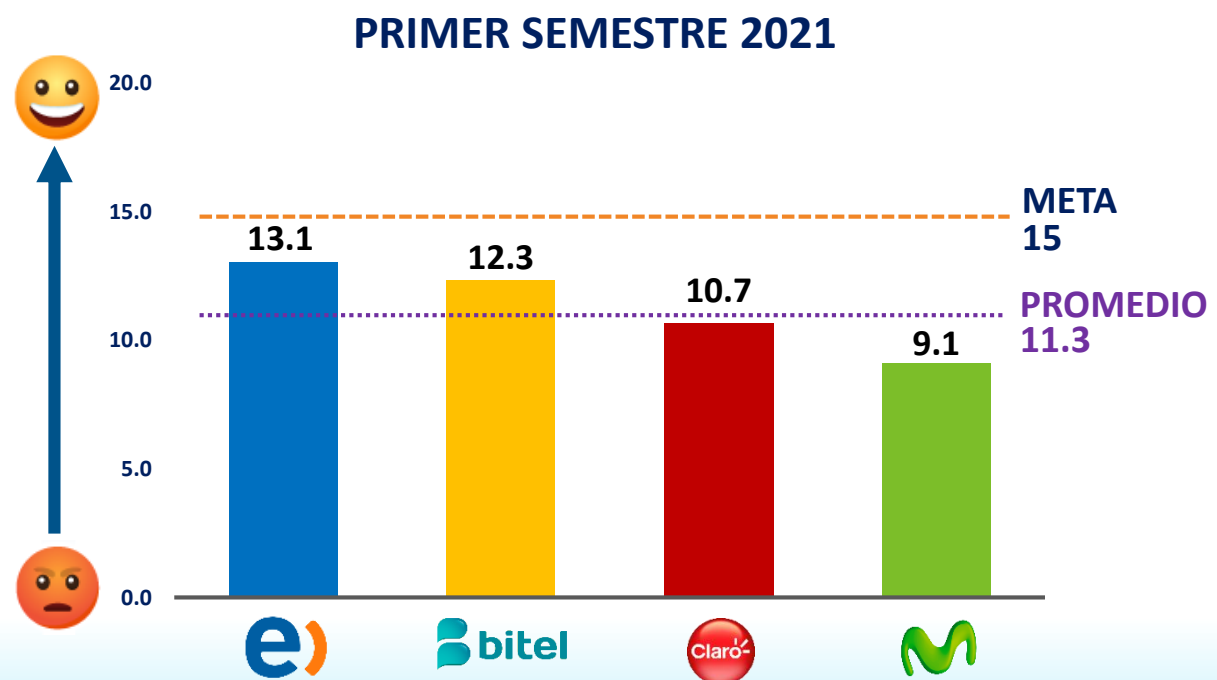
III. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

ENTEL y MOVISTAR mejoraron ligeramente, mientras que CLARO y BITEL redujeron su puntuación. Todas las empresas aún están por debajo de la meta inicial de 15.



IV. DIMENSIÓN EMPATÍA

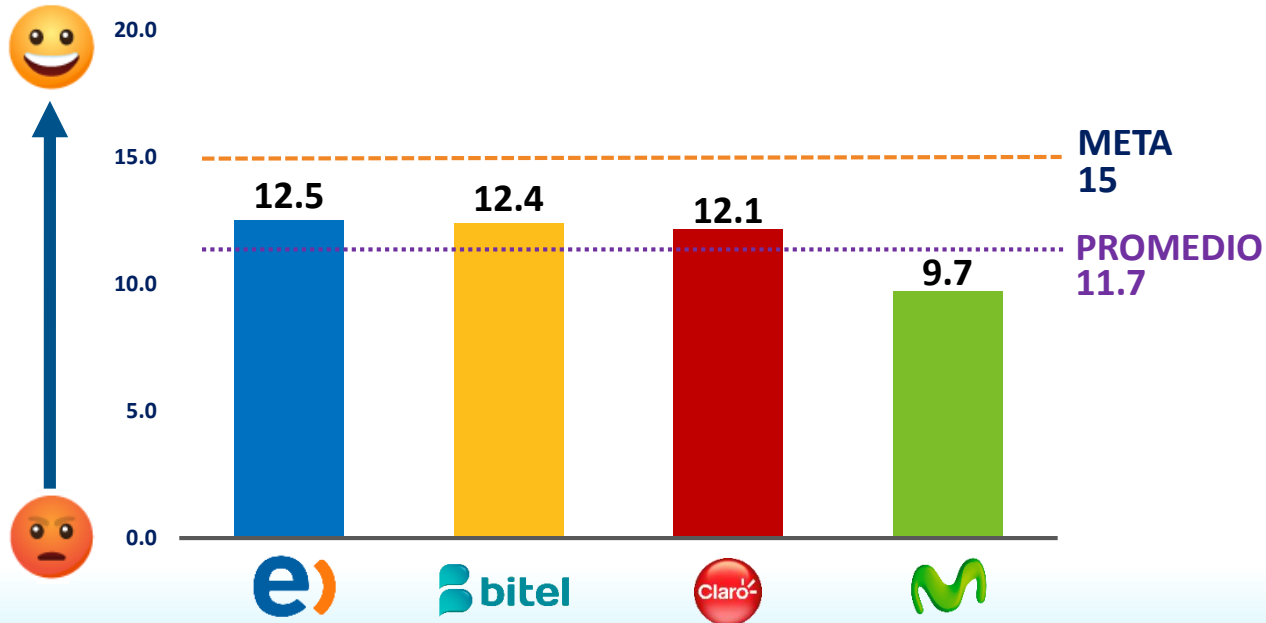
MOVISTAR mejoró y subió al tercer lugar en la dimensión de Empatía, mientras que **CLARO** redujo su puntuación ocupando el último lugar. **ENTEL** mejoró ligeramente y se mantuvo en el primer lugar. Sin embargo, todas las empresas siguen por debajo de la meta inicial de 15.



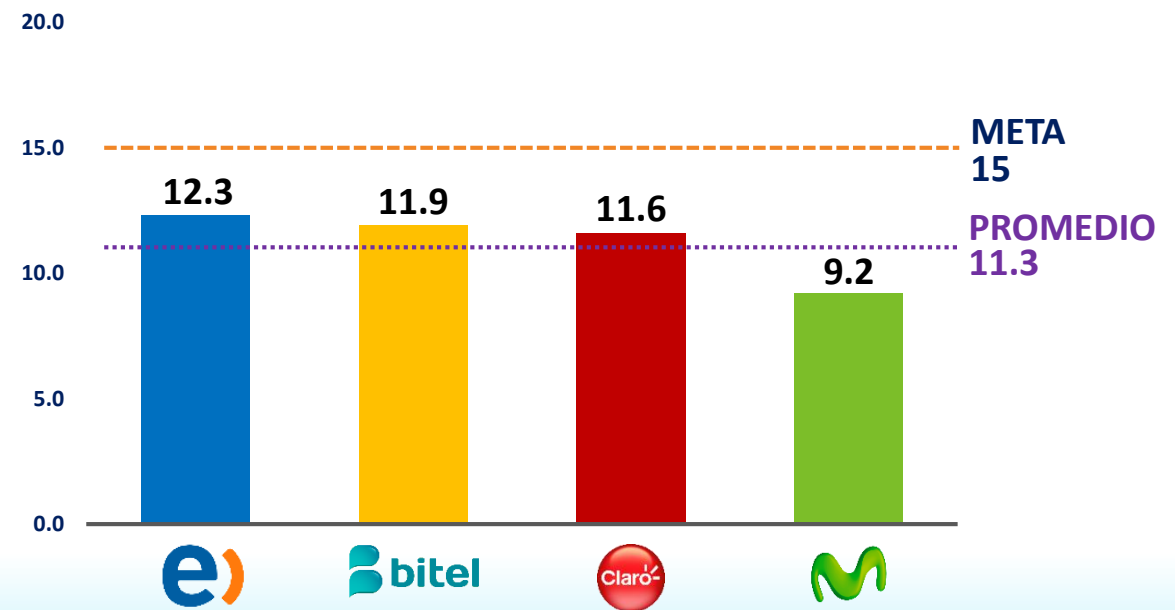
V. DIMENSIÓN CUMPLE LO PROMETIDO

Todas las empresas retrocedieron en su desempeño y se mantuvieron por debajo de la meta inicial de 15.

PRIMER SEMESTRE 2021



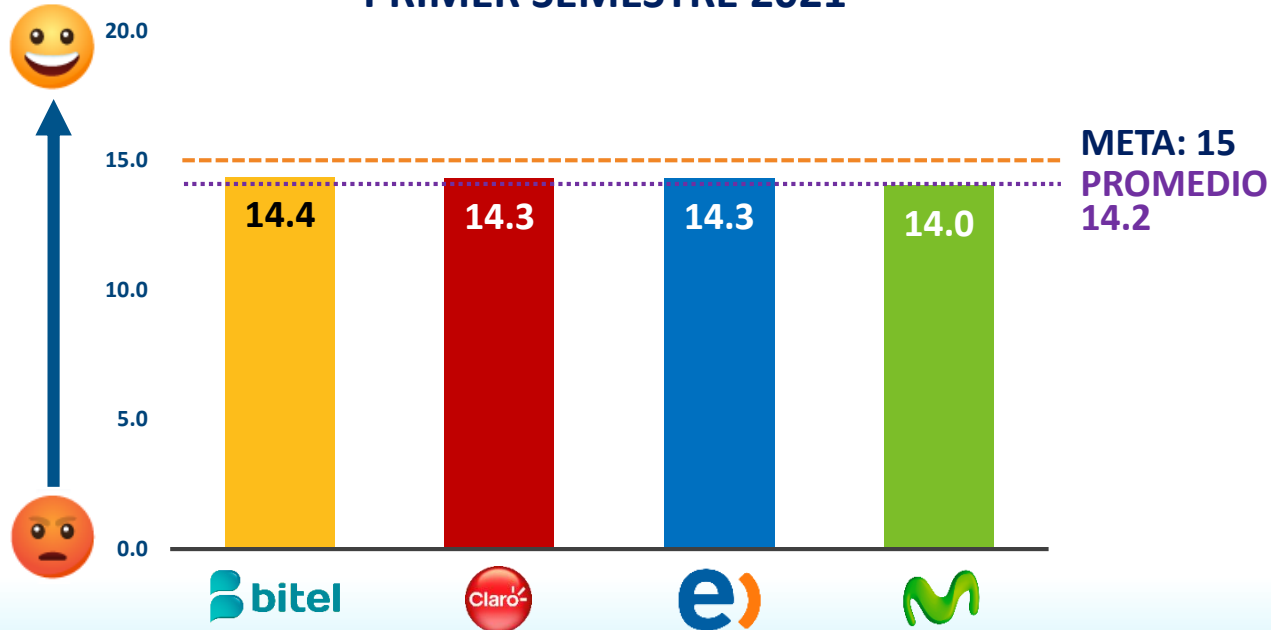
SEGUNDO SEMESTRE 2021



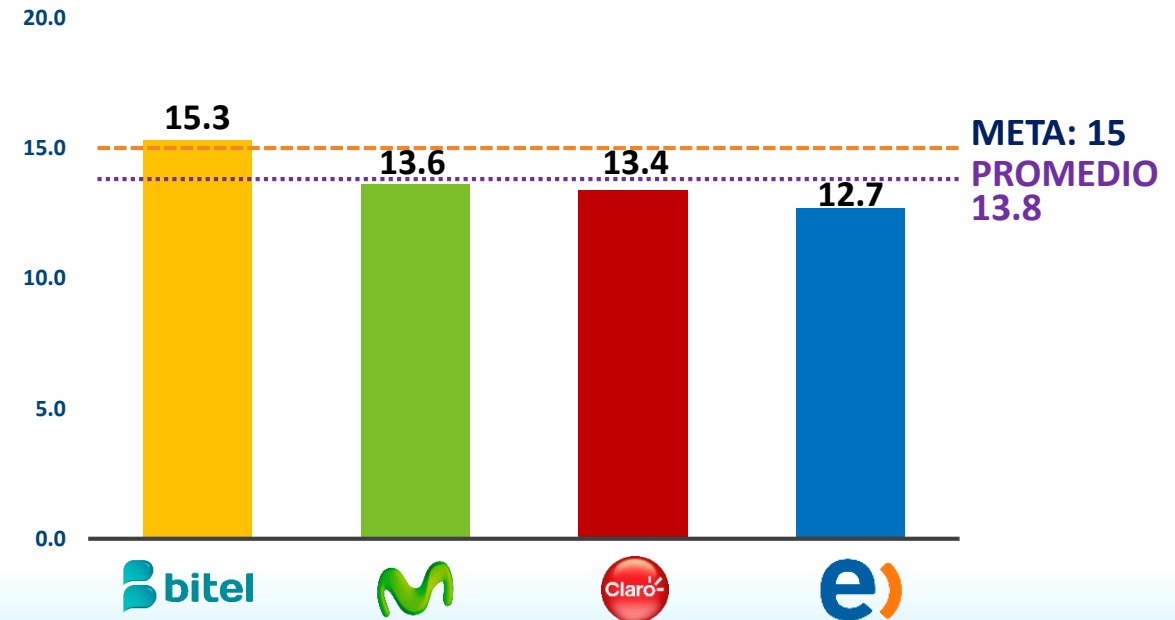
VI. DIMENSIÓN VERACIDAD

BITEL mejoró y superó levemente la meta inicial. Las otras empresas disminuyeron en su desempeño.

PRIMER SEMESTRE 2021



SEGUNDO SEMESTRE 2021



A hand is shown placing a glowing star on top of a stack of four blue blocks. The star is white with a colorful logo in the center, consisting of three stylized human figures in blue and orange. The background is dark blue with a gradient. There are four other white stars of increasing size and height on stacks of blocks to the left, creating a sense of progression.

V. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- 1.** Las empresas operadoras evaluadas continúan sin alcanzar el desempeño mínimo esperado: la meta inicial de 15, en una escala de 0 a 20.
- 2.** BITEL ocupa el primer lugar del ranking, con un desempeño de 12.9. Requiere mejorar en los indicadores innovación, capacidad de respuesta y cumple lo prometido.
- 3.** ENTEL ocupa el segundo lugar del ranking, con un desempeño de 12.6. Requiere mejorar en los indicadores capacidad de respuesta, cumple lo prometido y veracidad.
- 4.** CLARO ocupa el tercer lugar del ranking, con un desempeño de 11.9. Requiere mejorar en los indicadores innovación, capacidad de respuesta, empatía y cumple lo prometido.
- 5.** MOVISTAR ocupa el cuarto lugar del ranking, con un desempeño de 10.5. Requiere mejorar en los indicadores capacidad de respuesta, cumple lo prometido, accesibilidad y empatía.



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

