

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SEMESTRE II DE 2022

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

19.04.2023



ÍNDICE

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



I. 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
Digitalización: Adopción de nuevas tecnologías para la atención (innovación)	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



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.

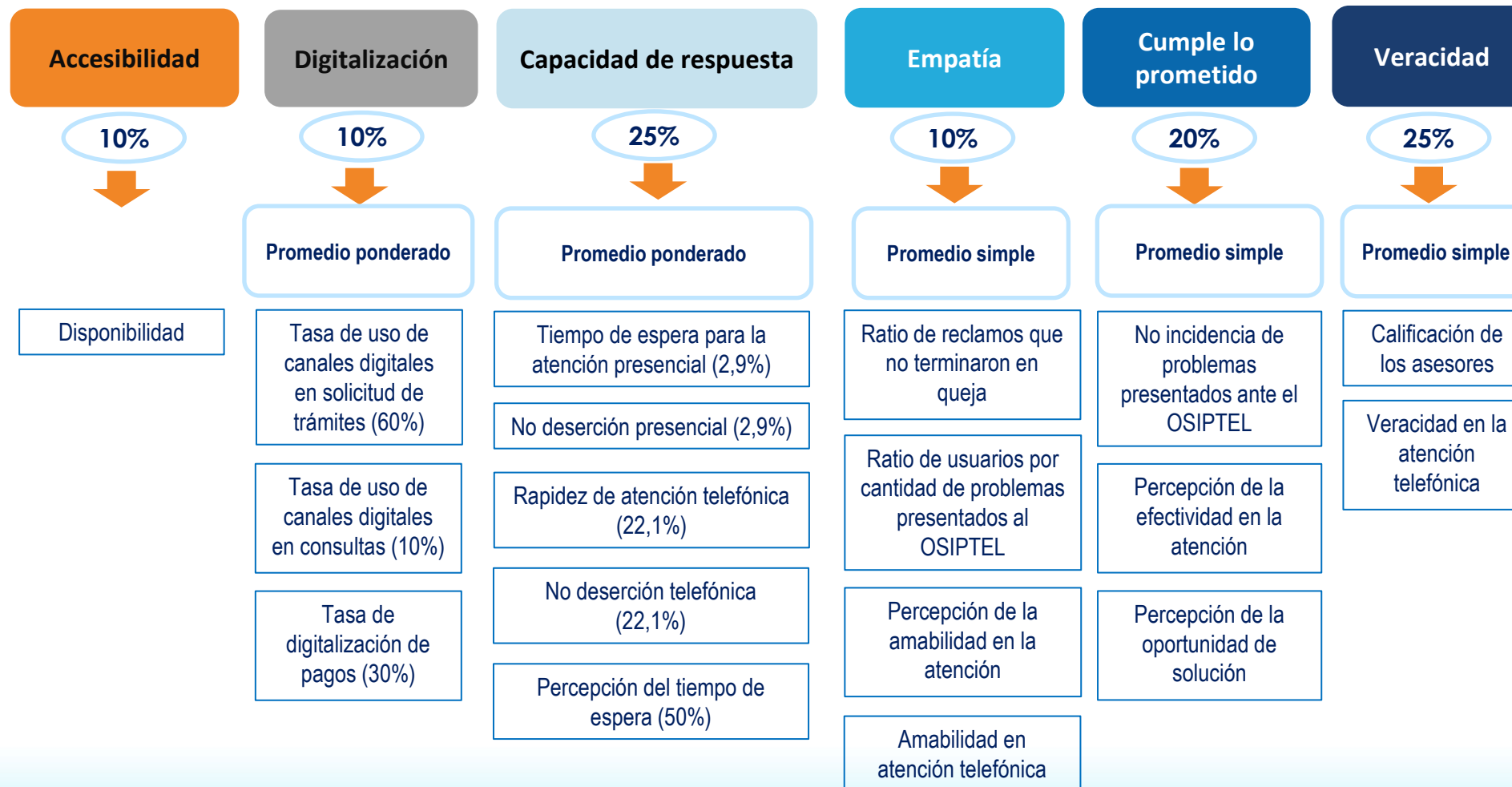


3

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)

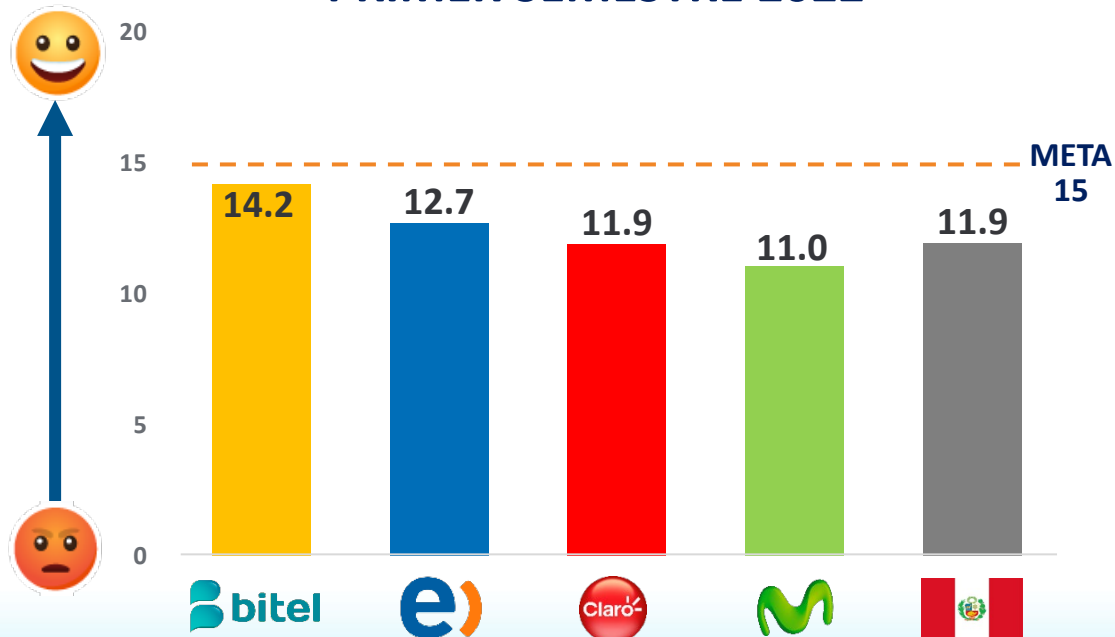
IV. RESULTADOS

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

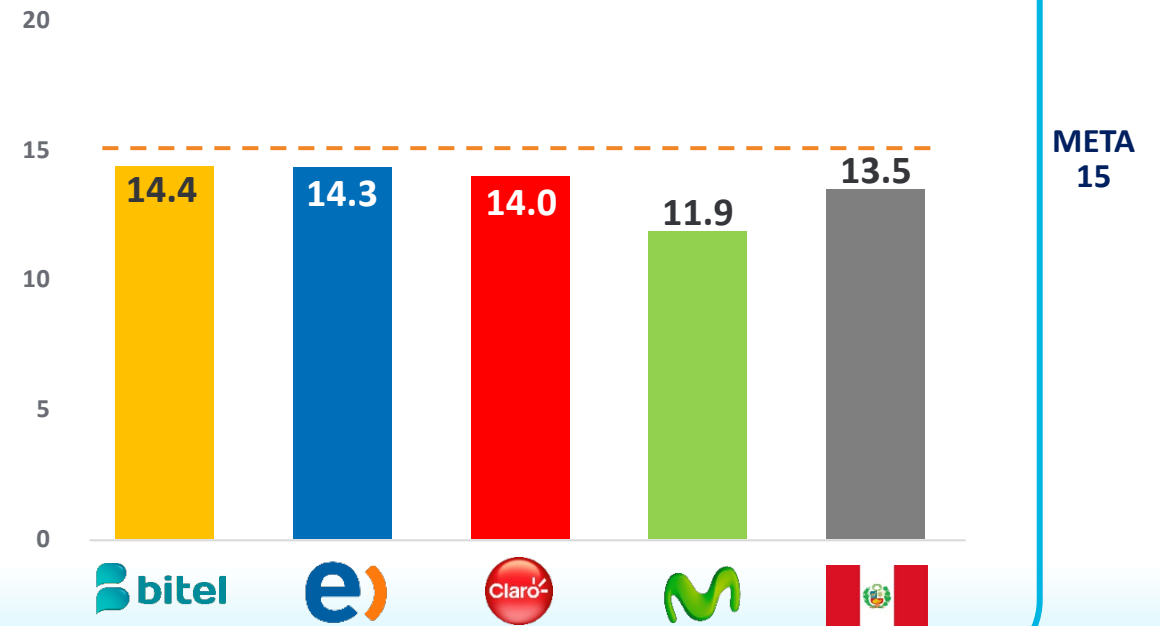
Segundo semestre del 2022:

- ✓ BITEL y ENTEL están cerca de alcanzar la meta inicial de 15. Las 4 móviles mejoraron.
- ✓ Respecto al primer semestre, el indicador global nacional aumentó en 1.6 puntos.

PRIMER SEMESTRE 2022



SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN 2022

BITEL ocupa el 1er lugar en el ranking (segundo semestre de 2022) debido a sus resultados en: (i) Accesibilidad y (ii) Cumple lo prometido. Además, las empresas operadoras tienen espacio de mejora en casi todas las dimensiones.

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2022



		bitel	e)	Claro	M
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto 19.8	3° puesto 17.4	2° puesto 19.3	4° puesto 15.1
DIGITALIZACIÓN	10%	1° puesto 16.1	2° puesto 14.3	4° puesto 12.9	3° puesto 13.9
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	1° puesto 12.0	2° puesto 9.7	3° puesto 7,6	4° puesto 6,7
EMPATÍA	10%	1° puesto 14.1	2° puesto 12.7	4° puesto 10.0	3° puesto 11.1
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	2° puesto 12.2	1° puesto 12.7	3° puesto 12.0	4° puesto 10.6
VERACIDAD	25%	1° puesto 14.9	3° puesto 13.2	2° puesto 13.4	4° puesto 12.9

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: SEGUNDO SEMESTRE 2022

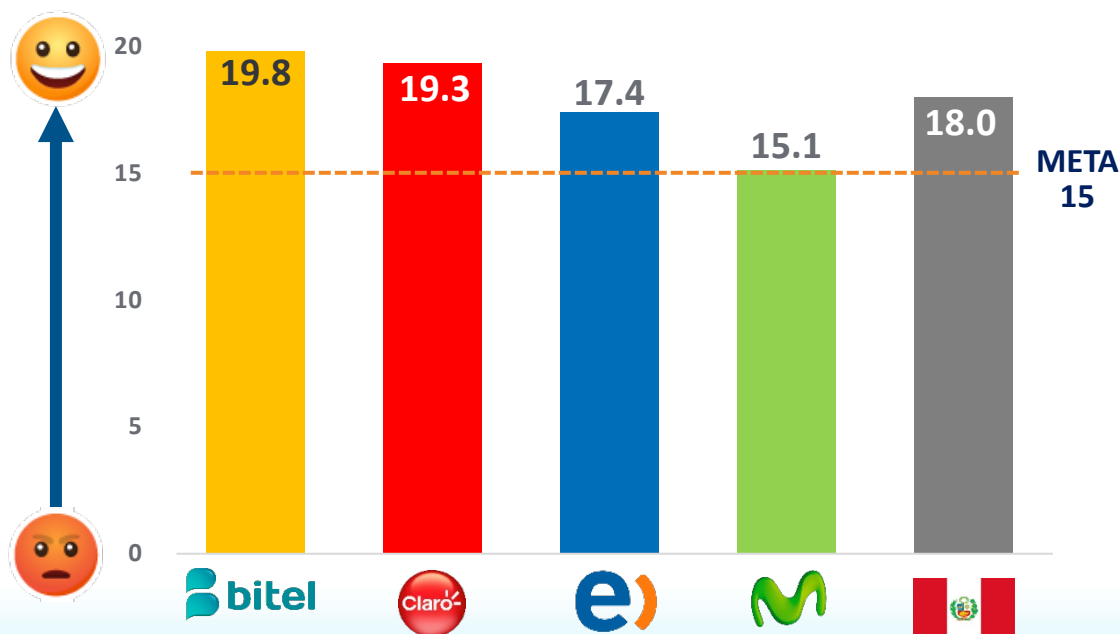


		bitel	e)	Claro	M
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto 20.0	3° puesto 16.7	2° puesto 19.9	4° puesto 16.1
DIGITALIZACIÓN	10%	4° puesto 9.2	2° puesto 14.2	1° puesto 14.7	3° puesto 13.8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	2° puesto 11.4	1° puesto 12.4	3° puesto 10.3	4° puesto 7.7
EMPATÍA	10%	1° puesto 14.1	2° puesto 13.2	4° puesto 9.2	3° puesto 9.6
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	1° puesto 16.2	2° puesto 15.8	3° puesto 14.2	4° puesto 11.5
VERACIDAD	25%	2° puesto 15.8	4° puesto 14.7	1° puesto 16.7	3° puesto 14.8

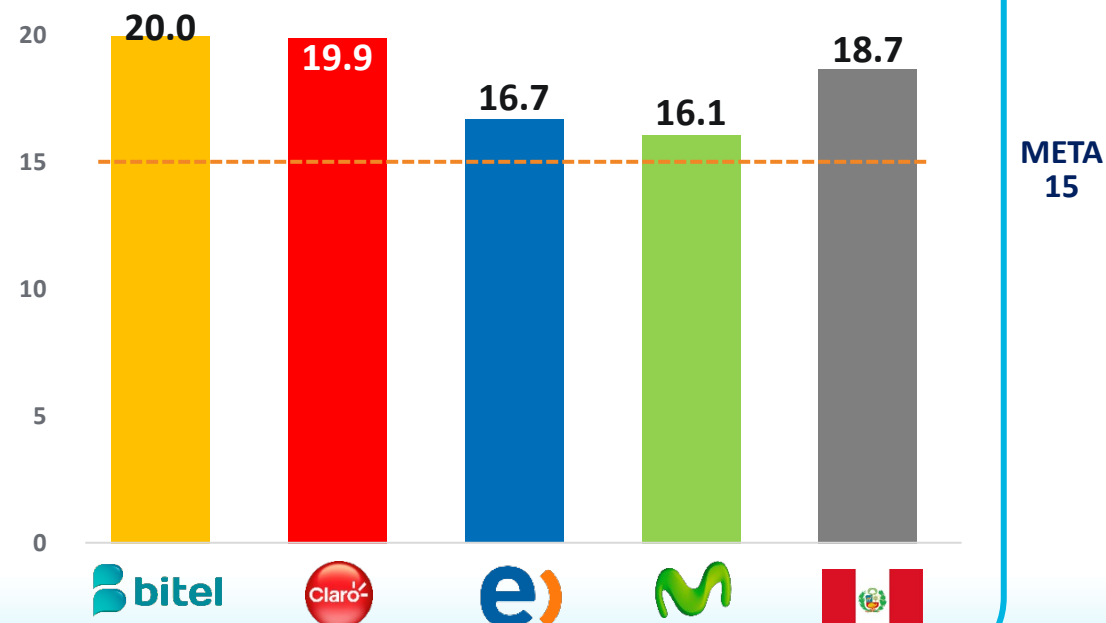
I. ACCESIBILIDAD

Al segundo semestre de 2022, MOVISTAR mantiene el desempeño más bajo en esta dimensión.

CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD PRIMER SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

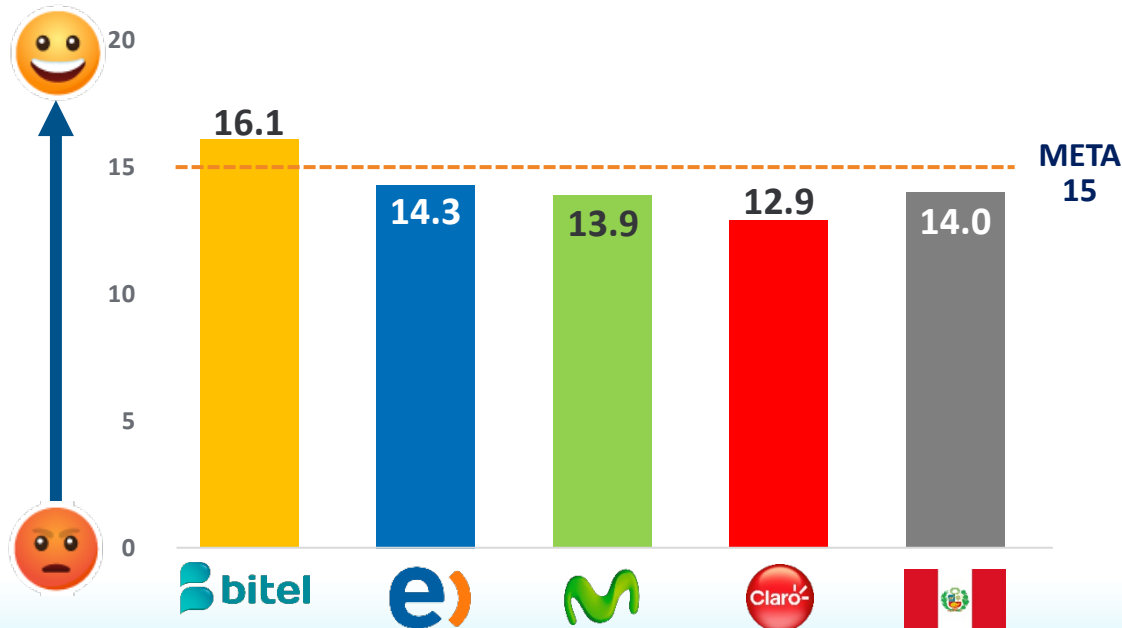
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

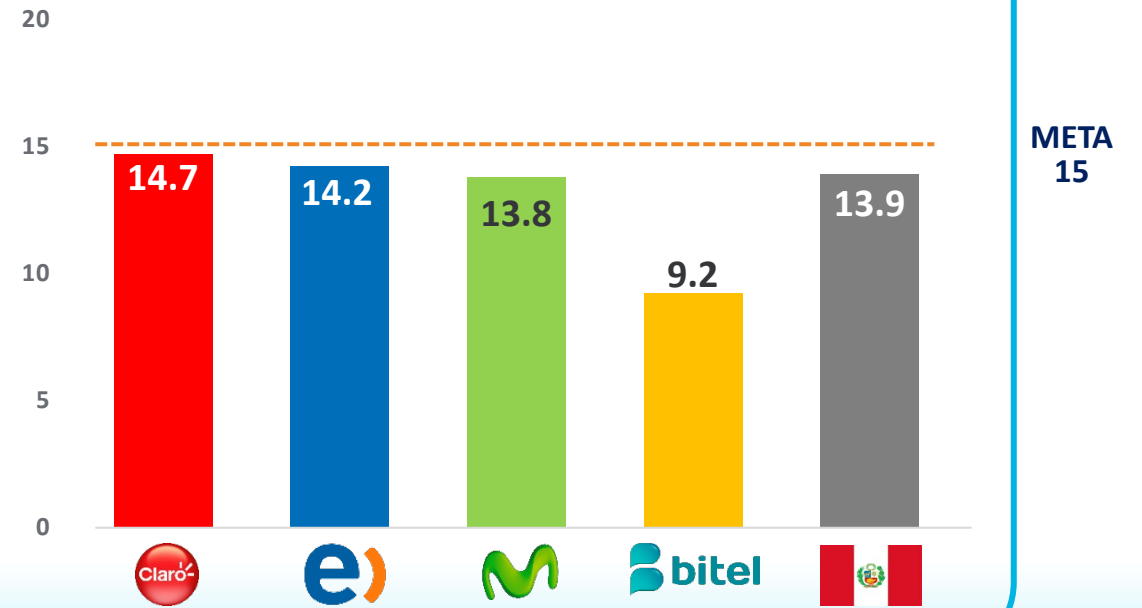
II. DIGITALIZACIÓN

Al segundo semestre 2022, CLARO y ENTEL se encuentran cerca de alcanzar la meta inicial de 15.

CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN PRIMER SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

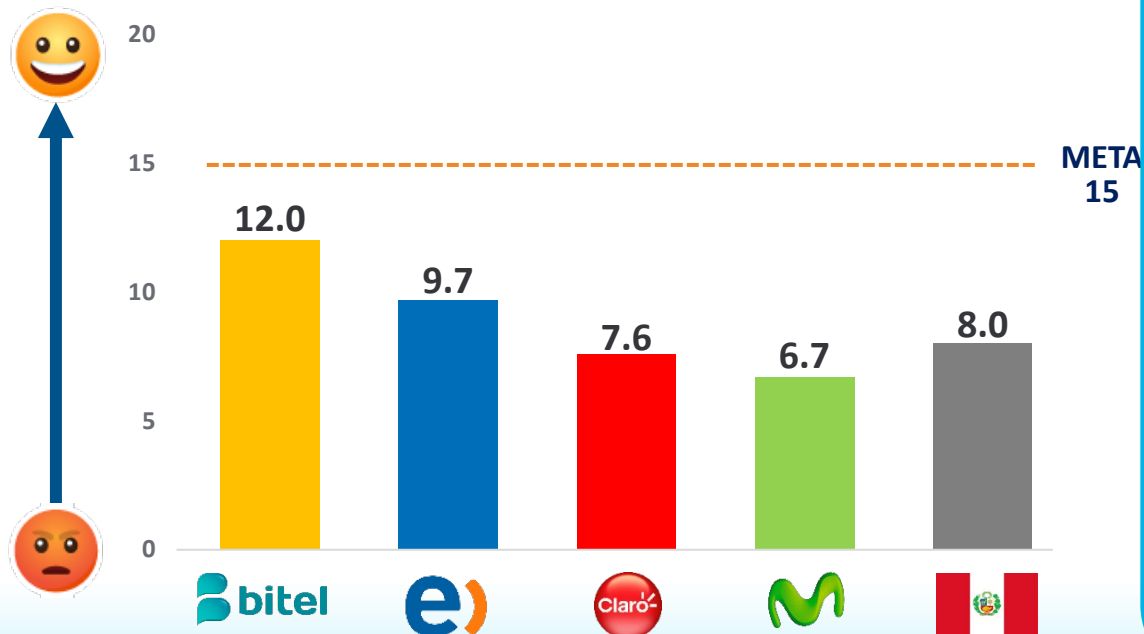
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

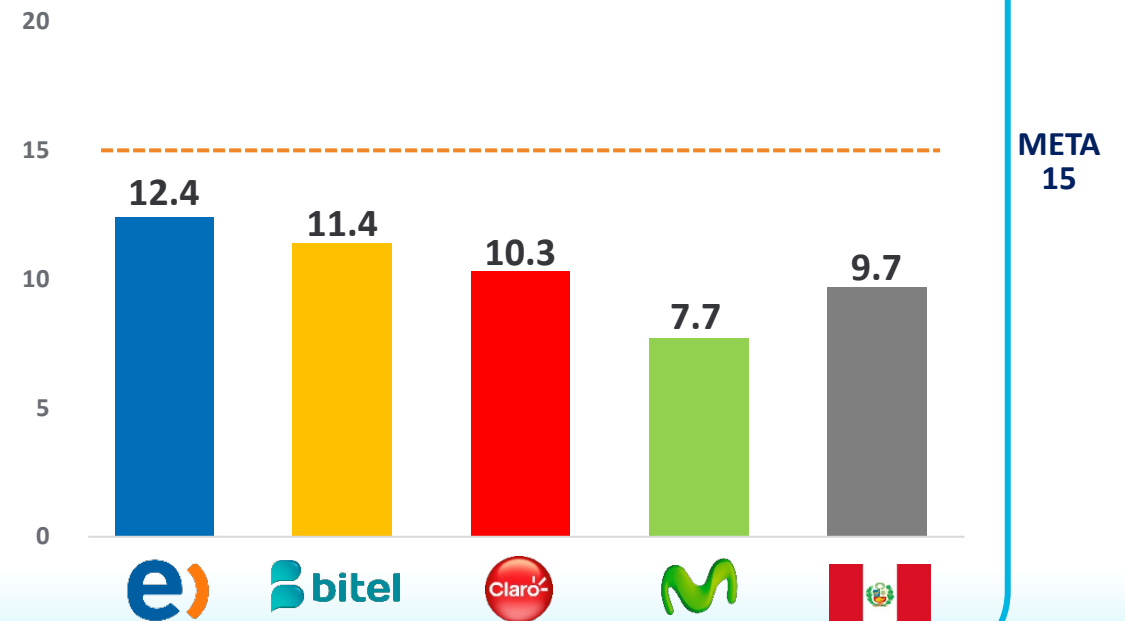
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Al segundo semestre de 2022, el indicador nacional de esta dimensión alcanzó un bajo desempeño de 9.7; aunque ello representó un 1.7 más que el semestre anterior. No obstante, aún está lejos de la meta inicial.

CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA PRIMER SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

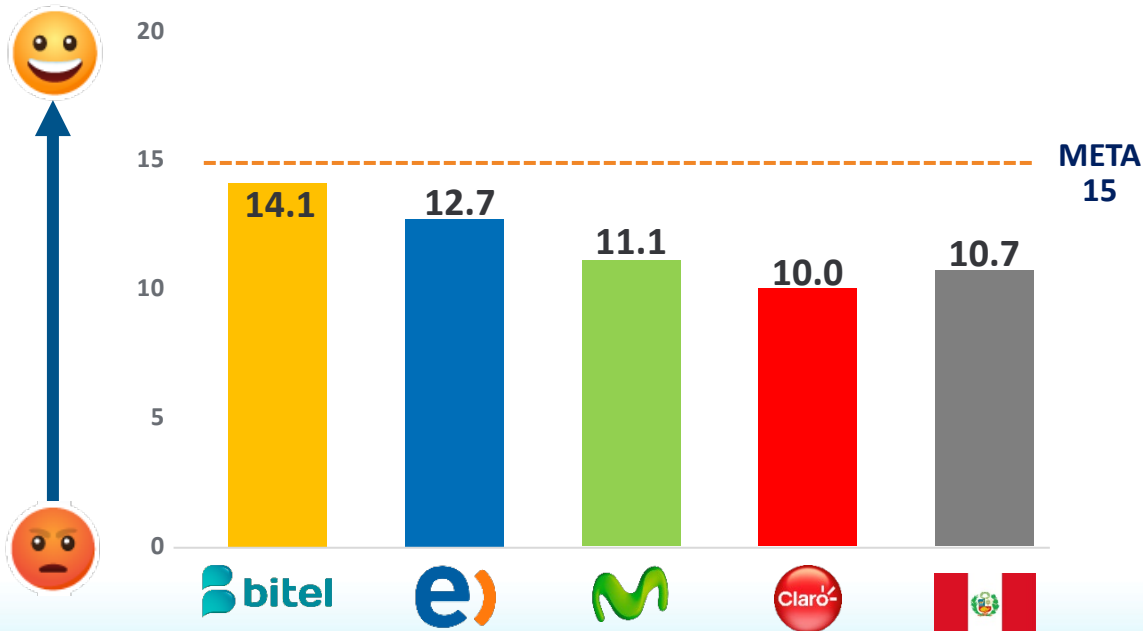
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

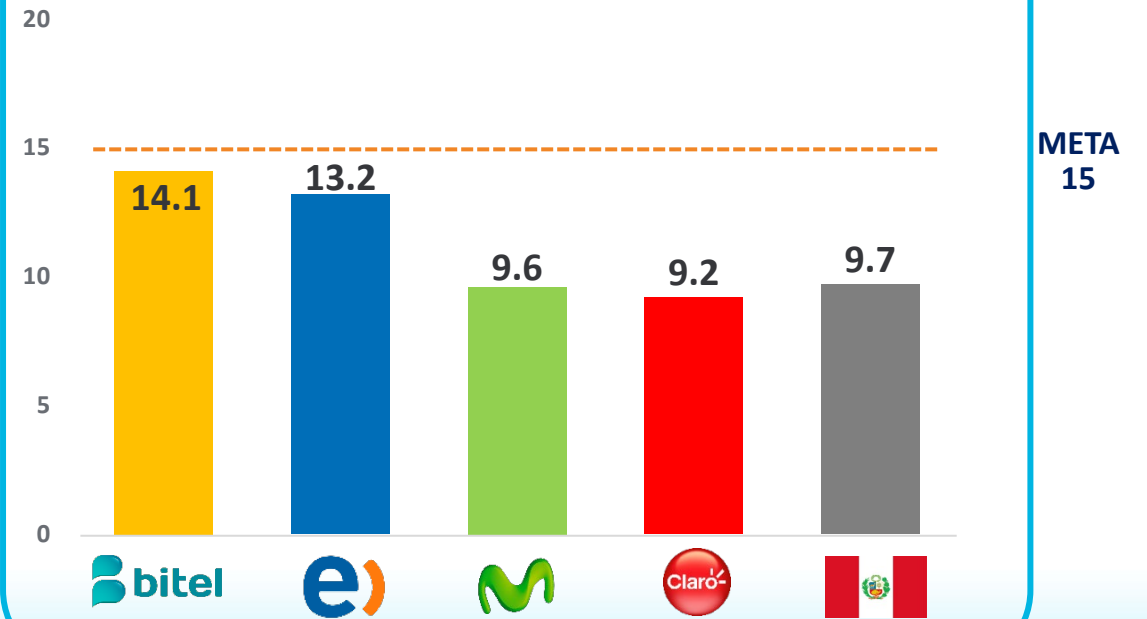
IV. EMPATÍA

Al segundo semestre de 2022, MOVISTAR y CLARO han tenido el desempeño más bajo en lo que se refiere a la dimensión Empatía.

CALIFICACIÓN DE EMPATÍA PRIMER SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE EMPATÍA SEGUNDO SEMESTRE 2022

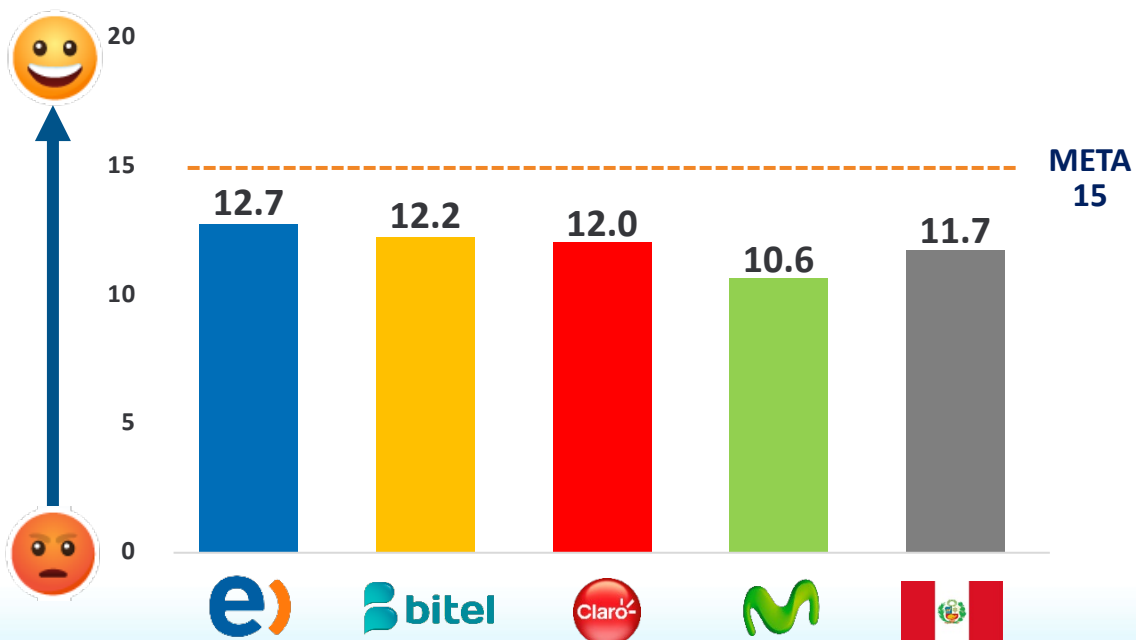


Nota: La calificación es de 0 a 20
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

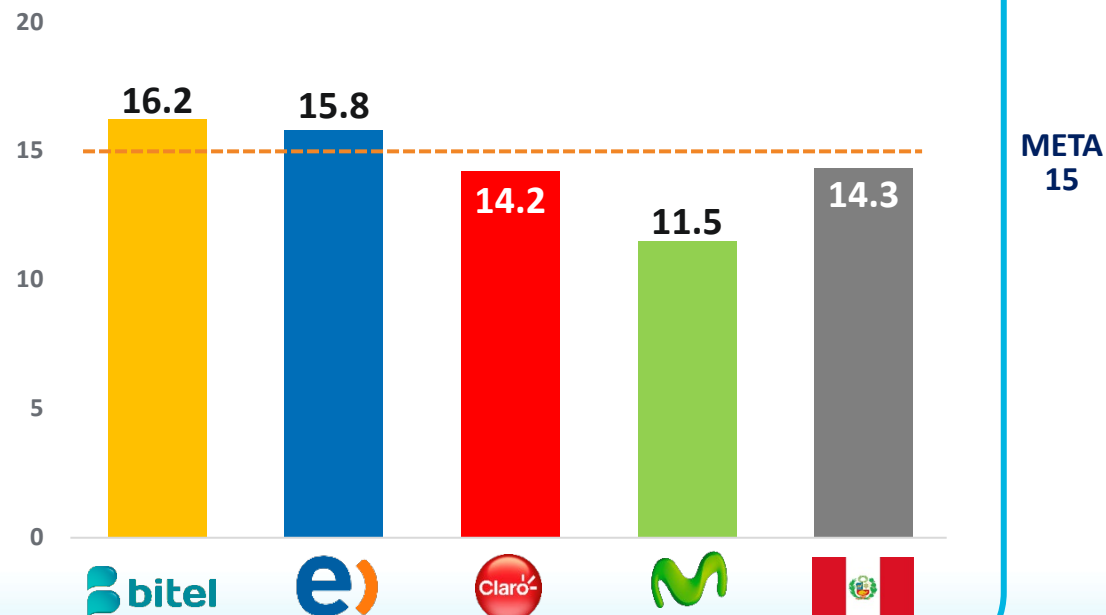
V. CUMPLE LO PROMETIDO

Al segundo semestre de 2022, MOVISTAR es la empresa con el desempeño más bajo en lo que se refiere a la dimensión Cumple lo prometido.

CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO PRIMER SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

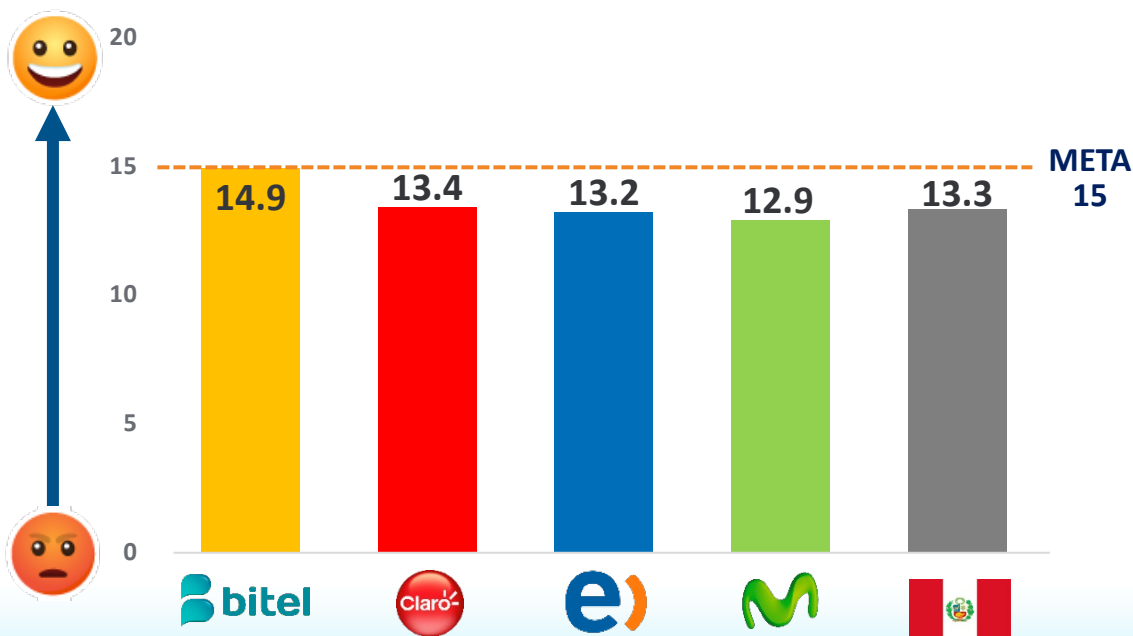
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

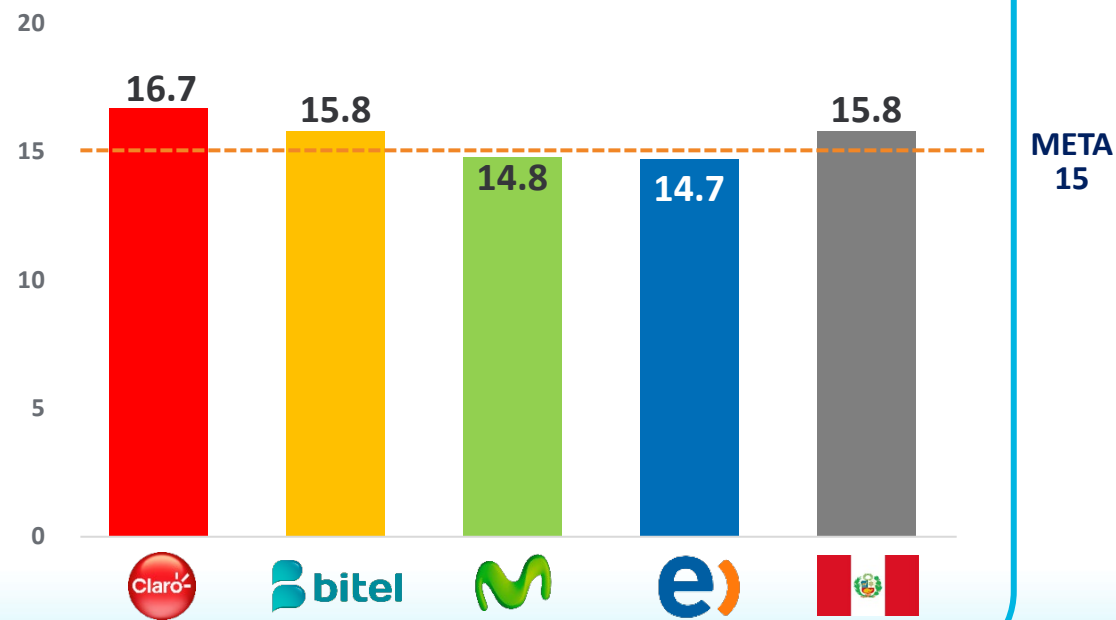
VI. VERACIDAD

Al segundo semestre de 2022, el indicador nacional de esta dimensión alcanzó un desempeño de 15.8; es decir 2.5 más que el semestre anterior.

CALIFICACIÓN DE VERACIDAD PRIMER SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE VERACIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

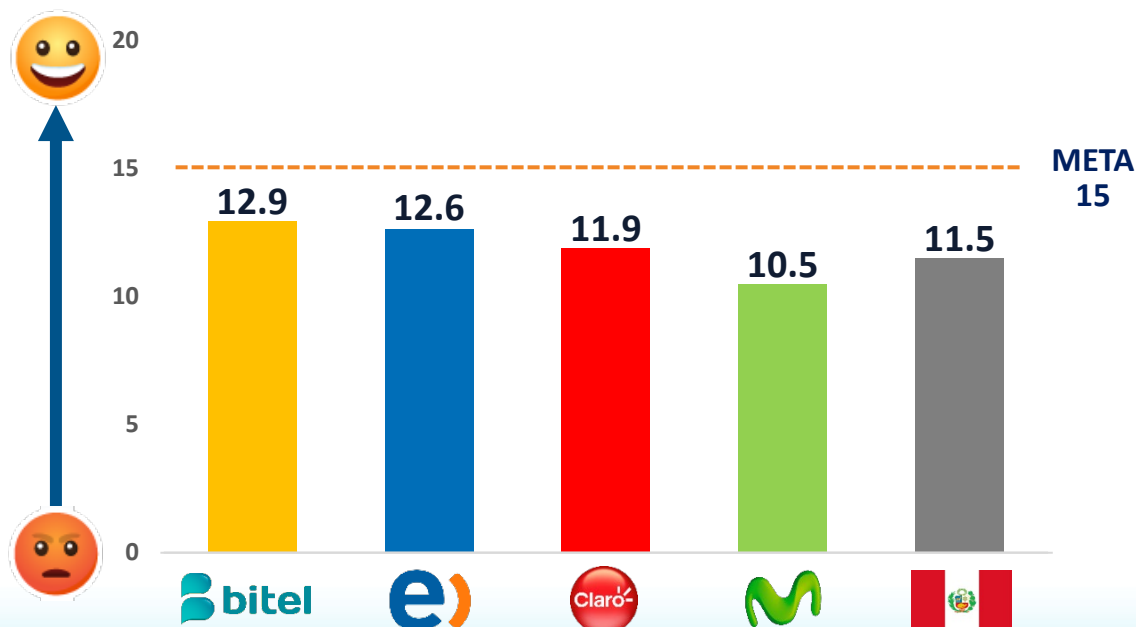
V. COMPARACIÓN ANUAL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

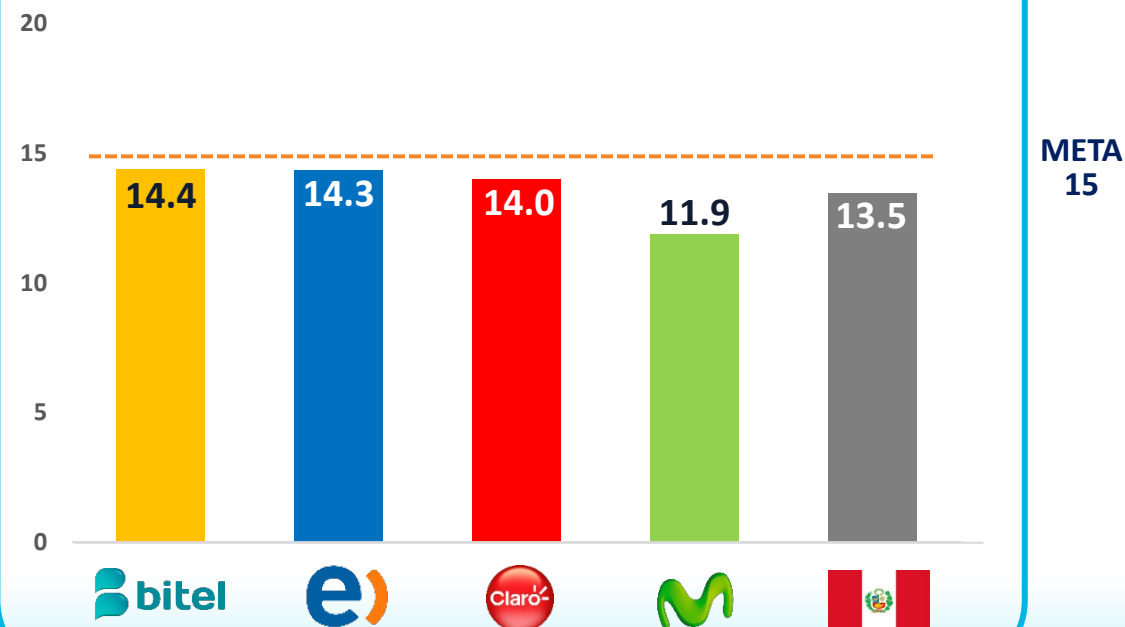
Entre el 2021 y 2022 se aprecian mejoras en el desempeño de las empresas operadoras:

- El indicador global nacional se ha incrementado en 2 puntos respecto al año anterior.
- BITEL y ENTEL de seguir mejorando podrían alcanzar la nota mínima esperada de 15.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



SEGUNDO SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

- **BITEL** se mantuvo en el **1er lugar** en el ranking destacando su avance en la dimensión Cumple lo prometido.
- **ENTEL** se mantuvo en el **2do lugar** destacando su avance también en la dimensión Cumple lo prometido
- **CLARO** se mantuvo en el **3er lugar** destacando su avance en las dimensiones Digitalización y Veracidad.
- **MOVISTAR** permaneció rezagada, aunque mostró un destacado avance en la dimensión Accesibilidad.

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: SEGUNDO SEMESTRE 2021



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

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: SEGUNDO SEMESTRE 2022



		1° puesto	3° puesto	2° puesto	4° puesto
ACCESIBILIDAD	10%	20.0	16.7	19.9	16.1
DIGITALIZACIÓN	10%	9.2	14.2	14.7	13,8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	11.4	12.4	10.3	7.7
EMPATÍA	10%	14.1	13.2	9.2	9.6
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	16.2	15.8	14.2	11.5
VERACIDAD	25%	15.8	14.7	16.7	14.8

VI. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- 1.** Las empresas operadoras evaluadas han mejorando su desempeño, habiéndose incrementado el **indicador global nacional** en **1.6 puntos** respecto al semestre anterior.

- 2.** **BITEL ocupa el primer lugar** del ranking con una nota de **14.4**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) digitalización (9.2) y (ii) capacidad de respuesta (11.4).

- 3.** **ENTEL ocupa el segundo lugar** del ranking con una nota de **14.3**, muy próxima a BITEL; requiere mejorar en los indicadores de: (i) capacidad de respuesta (12.4) y (ii) empatía (13.2).

- 4.** **CLARO ocupa el tercer lugar** del ranking con una nota de **14.0**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) empatía (9.2) y (ii) capacidad de respuesta (10.3).

- 5.** **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** del ranking con una nota de **11.9**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) capacidad de respuesta (7.7), (ii) empatía (9.6) y (iii) cumple lo prometido (11.5).



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

