

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

02.05.2024



# 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** mejoren sus procesos de atención al usuario.

---

- **Brindar información al usuario de la calidad de atención**, a efectos de empoderarlos para una mejor toma de decisiones en la elección de su proveedor, particularmente en la valoración del servicio posventa.





## II. MARCO CONCEPTUAL

# DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN



## SE MIDEN SEIS DIMENSIONES

DIMENSIONES	MÉTODO
<b>Accesibilidad:</b> disponibilidad de los canales de atención tradicionales.	Objetivo
<b>Digitalización:</b> Adopción de nuevas tecnologías para la atención (innovación).	Objetivo
<b>Capacidad de respuesta:</b> rapidez y eficiencia en la atención.	Objetivo/ Encuesta
<b>Empatía:</b> compromiso con los problemas del usuario.	Objetivo/ Encuesta
<b>Cumple lo prometido:</b> confiabilidad.	Objetivo/ Encuesta
<b>Veracidad:</b> 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.

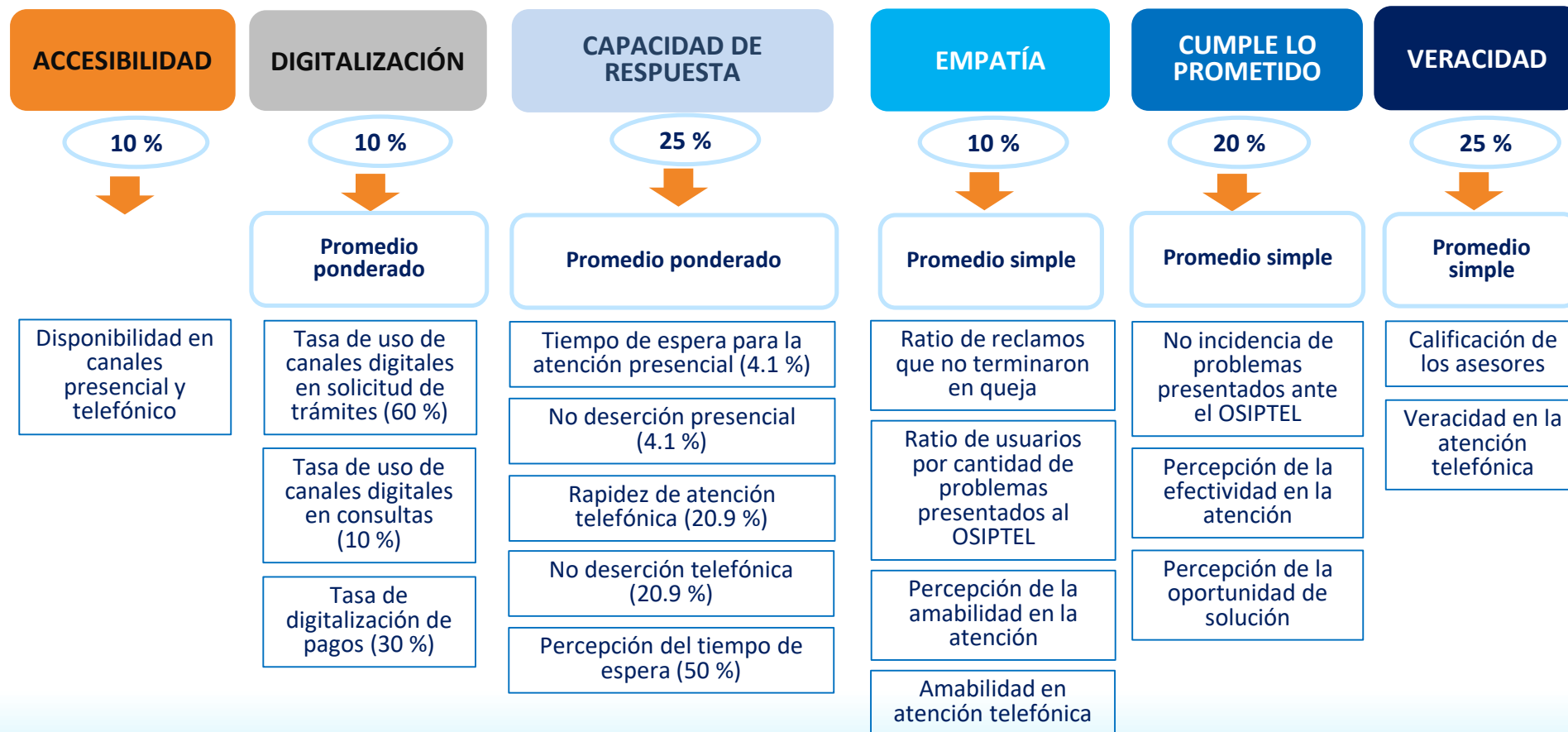


3

## INDICADOR PARA CADA EMPRESA

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

# INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING



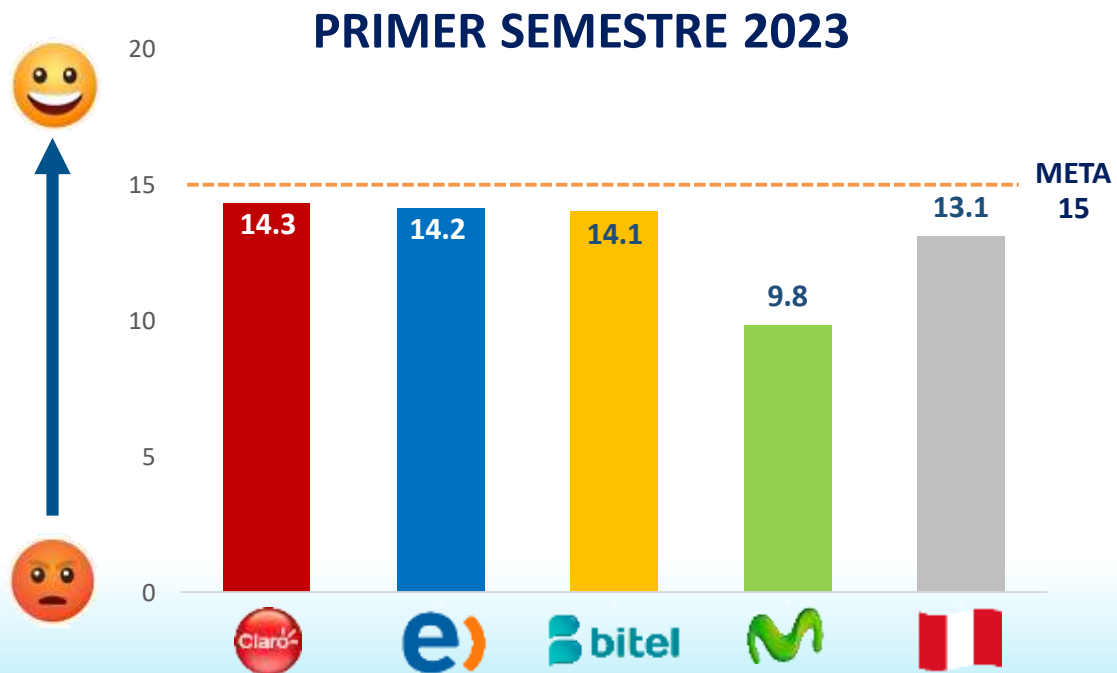
RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN (PROMEDIO PONDERADO DE LAS DIMENSIONES)



## IV. RESULTADOS

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: PRIMER SEMESTRE 2023 VS SEGUNDO SEMESTRE 2023

- ✓ El resultado nacional aumento en un punto, como resultado del mejor desempeño global de las cuatro empresas operadoras.
- ✓ Las empresas mantienen sus posiciones en el ranking, destacando CLARO por superar la meta inicial de 15 y, así, distanciarse de sus competidores, a diferencia del primer semestre.



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



# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2023 POR DIMENSIÓN

CLARO ocupa el primer lugar en el ranking debido a la mejora de sus resultados, principalmente, en la dimensión Veracidad. Las empresas operadoras tienen espacio de mejora en casi todas las dimensiones.

## RESULTADO POR DIMENSIÓN PRIMER SEMESTRE 2023



ACCESIBILIDAD	10%	2.º puesto 20.0	3.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	4.º puesto 11.2
DIGITALIZACIÓN	10%	1.º puesto 16.0	2.º puesto 14.3	4.º puesto 4.9	3.º puesto 12.6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	3.º puesto 12.0	1.º puesto 11.4	2.º puesto 13.2	4.º puesto 7.8
EMPATÍA	10%	4.º puesto 10.7	2.º puesto 13.8	1.º puesto 14.2	3.º puesto 9.2
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	3.º puesto 15.8	2.º puesto 15.9	1.º puesto 17.0	4.º puesto 8.9
VERACIDAD	25%	1.º puesto 14.0	4.º puesto 13.2	2.º puesto 13.8	3.º puesto 11.1

## RESULTADO POR DIMENSIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023

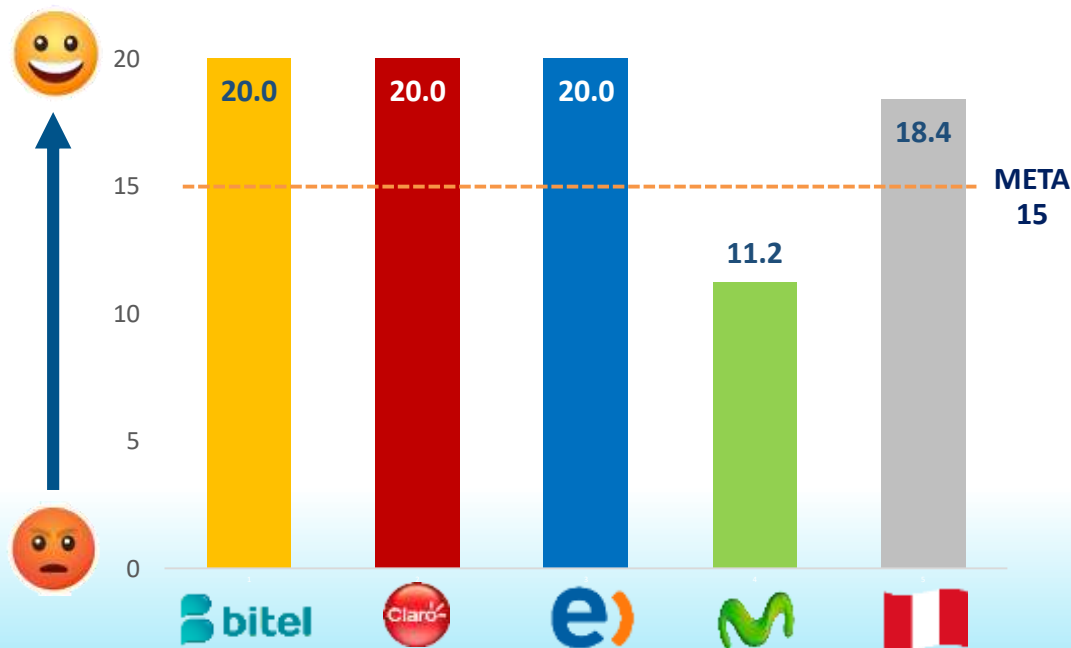


ACCESIBILIDAD	10%	2.º puesto 18.8	1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	3.º puesto 17.2
DIGITALIZACIÓN	10%	1.º puesto 18.1	2.º puesto 13.9	4.º puesto 7.9	3.º puesto 11.4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	1.º puesto 12.6	3.º puesto 11.7	2.º puesto 11.8	4.º puesto 8.0
EMPATÍA	10%	3.º puesto 13.7	1.º puesto 14.0	2.º puesto 13.8	4.º puesto 8.8
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	2.º puesto 16.2	3.º puesto 16.0	1.º puesto 16.8	4.º puesto 10.0
VERACIDAD	25%	1.º puesto 16.8	3.º puesto 14.2	2.º puesto 15.0	4.º puesto 13.5

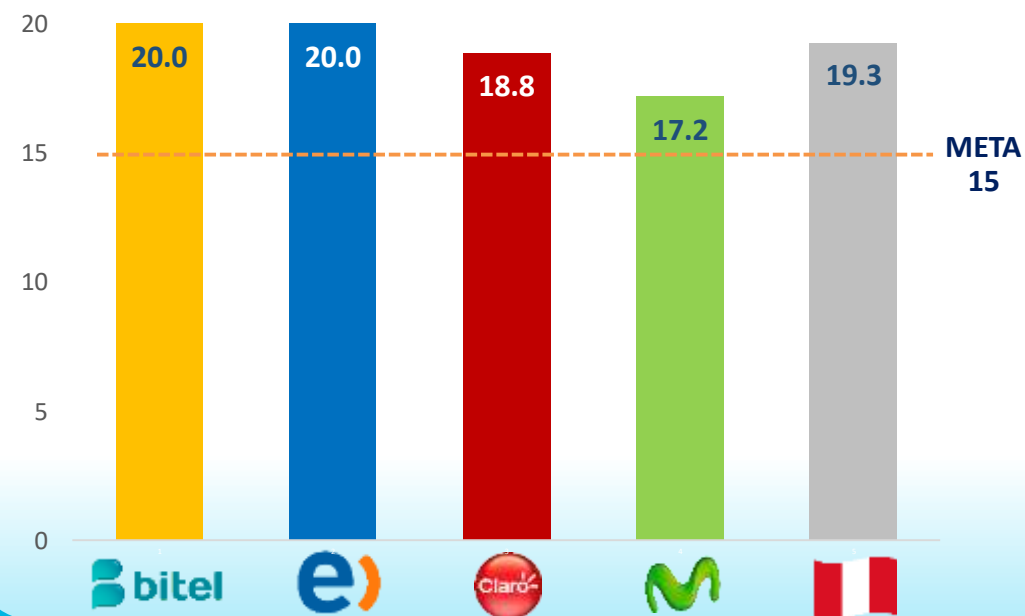
# I. ACCESIBILIDAD

- ✓ **ACCESIBILIDAD:** Califica el grado de disponibilidad del canal presencial y telefónico. Las empresas operadoras deben procurar evitar caídas de los sistemas de atención.
- ✓ **Al segundo semestre de 2023,** BITEL y ENTEL obtienen la máxima calificación en esta dimensión. CLARO retrocede y MOVISTAR logra superar la meta inicial de 15.

## CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD PRIMER SEMESTRE 2023



## CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2023

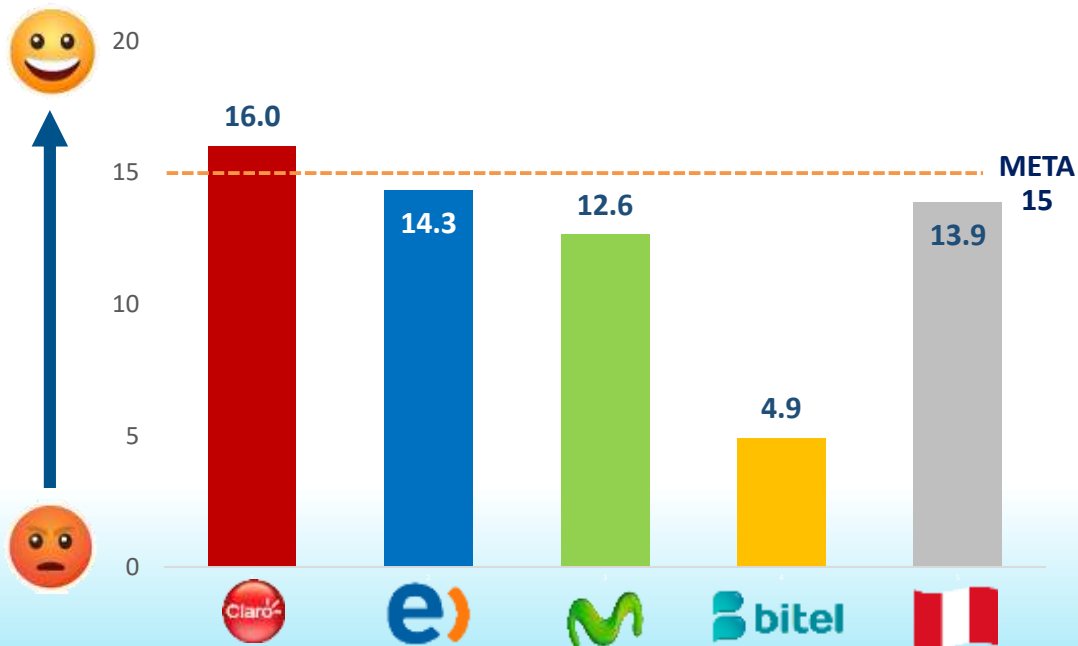


Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

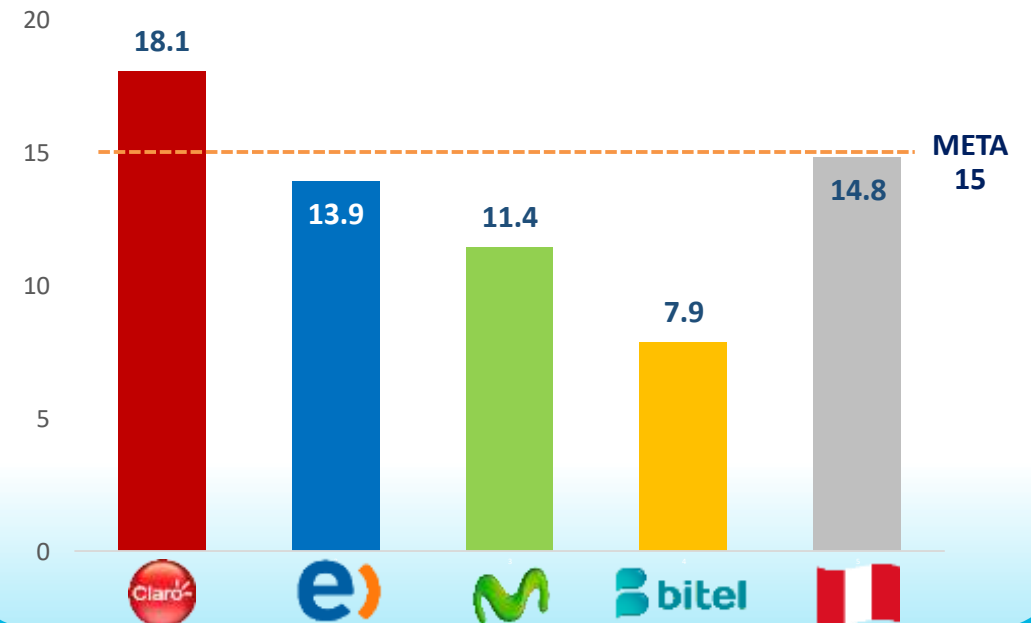
## II. DIGITALIZACIÓN

- ✓ **DIGITALIZACIÓN:** Califica el nivel de uso de los canales digitales (App, WhatsApp, etc.) por parte de los usuarios. Las empresas operadoras deben promover su uso.
- ✓ **Al segundo semestre de 2023,** CLARO continuó avanzando tras superar la meta inicial de 15 (18.1). ENTEL y MOVISTAR retroceden, mientras que BITEL sigue rezagada en esta dimensión.

### CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN PRIMER SEMESTRE 2023



### CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023

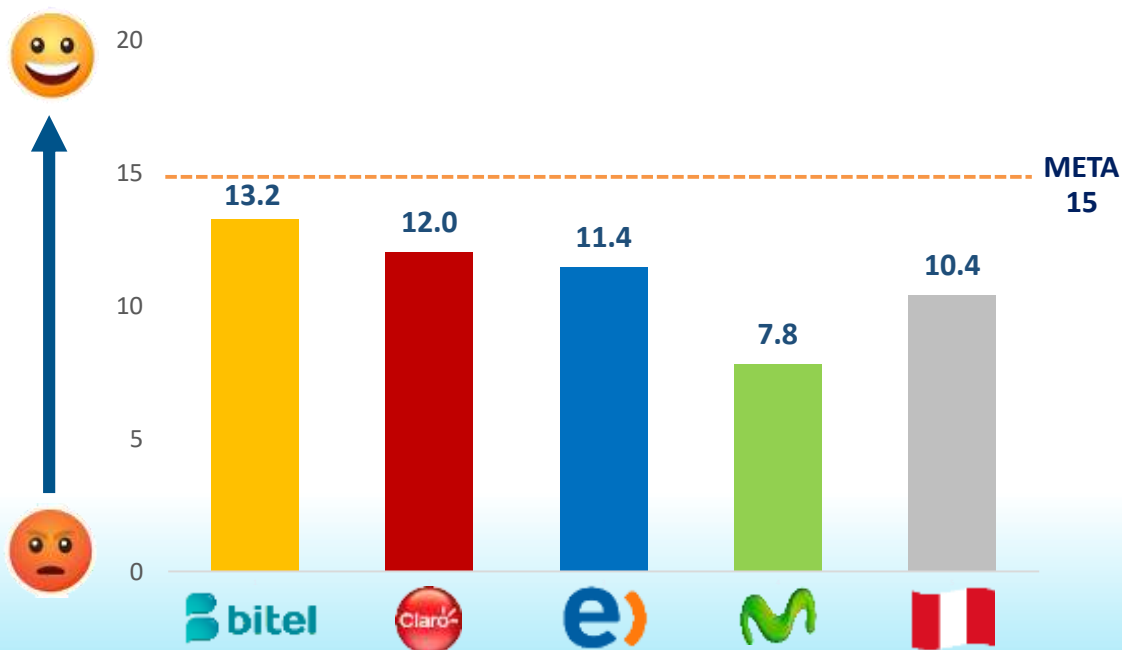


Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

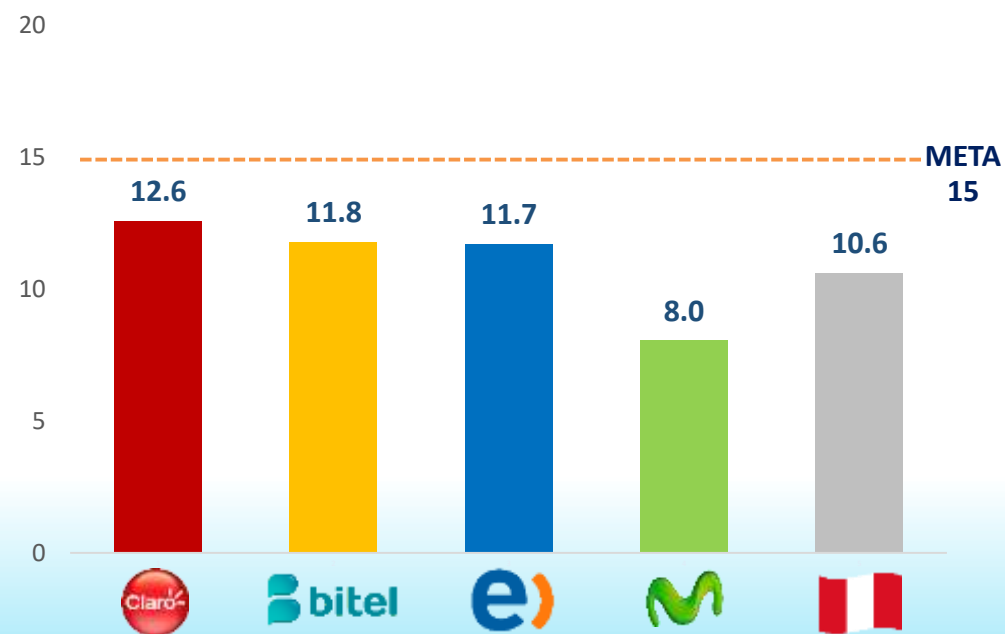
### III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

- ✓ **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Mide la rapidez para atender a los usuarios y evitar que ellos se retiren sin ser atendidos.
- ✓ **Al segundo semestre de 2023,** el indicador nacional de esta dimensión continúa con un resultado desaprobatorio (10.6). Todas las empresas se mantienen por debajo de la meta inicial.

**CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA  
PRIMER SEMESTRE 2023**



**CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA  
SEGUNDO SEMESTRE 2023**



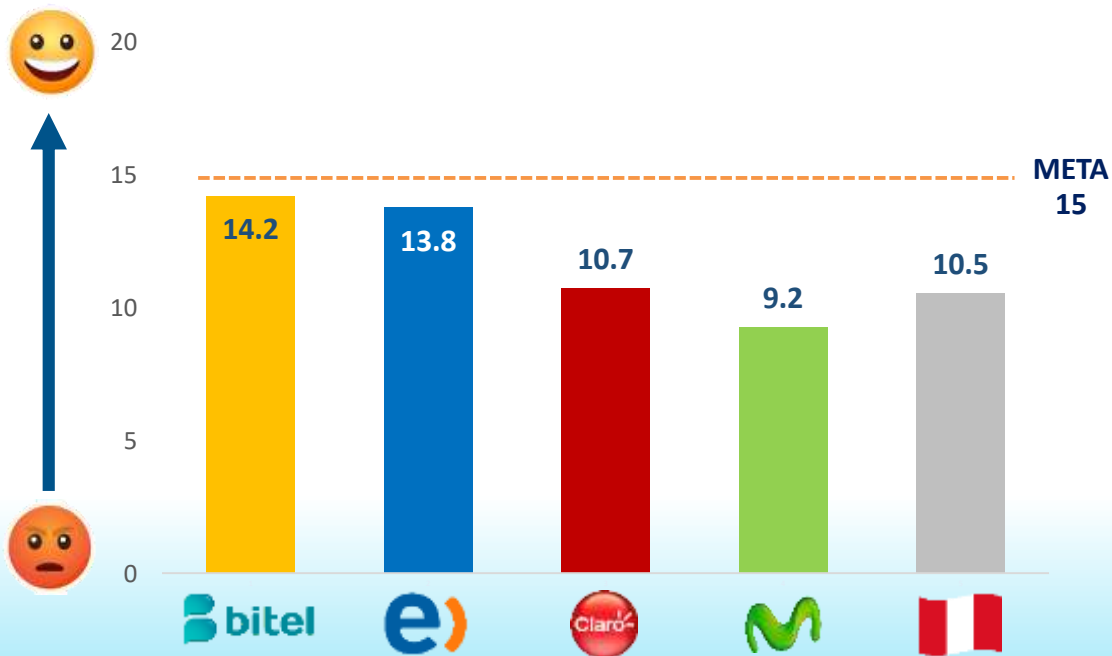
Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL



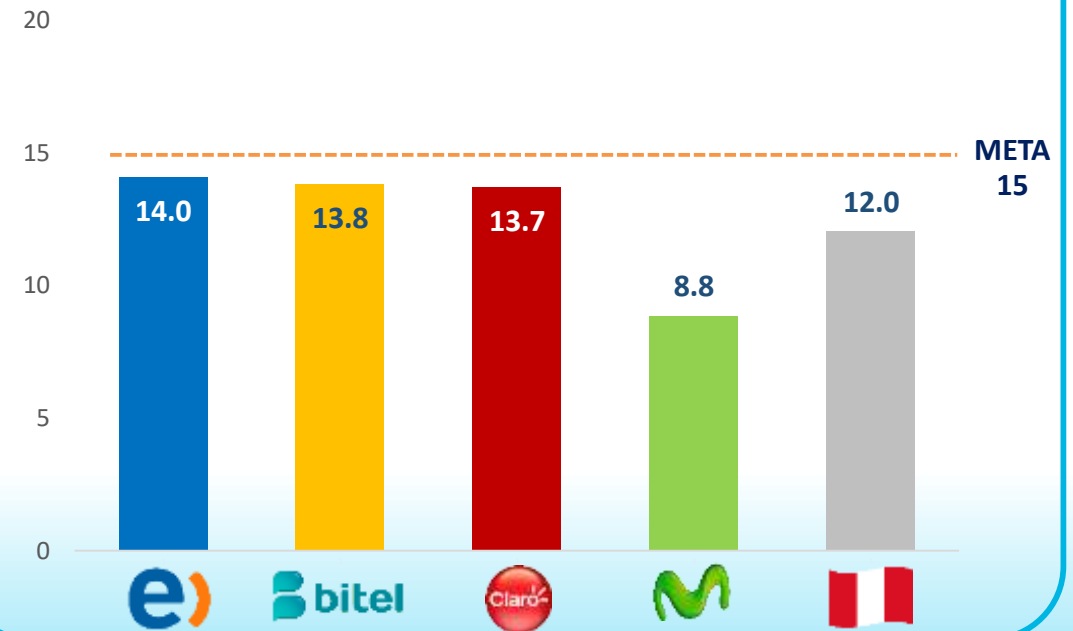
## IV. EMPATÍA

- ✓ **EMPATÍA:** Mide el trato amable, respetuoso y la actitud interesada al atender a los usuarios.
- ✓ **Al segundo semestre de 2023,** en esta dimensión, el indicador nacional mejora (de 10.5 a 12). Destaca el avance de CLARO (de 10.7 a 13.7).

### CALIFICACIÓN DE EMPATÍA PRIMER SEMESTRE 2023



### CALIFICACIÓN DE EMPATÍA SEGUNDO SEMESTRE 2023

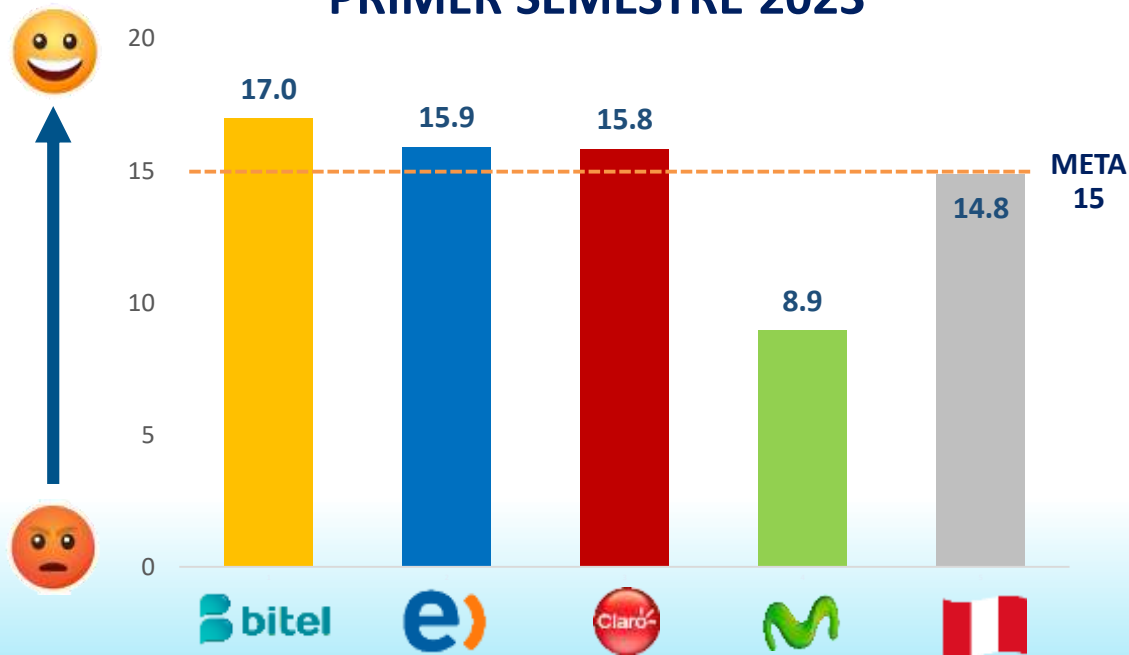


Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

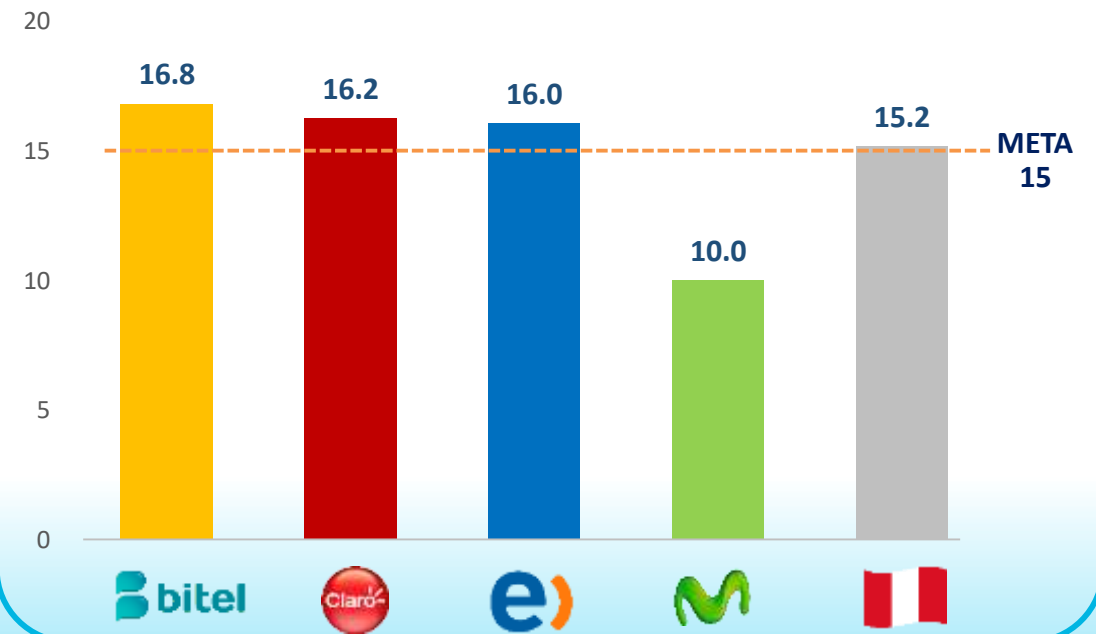
## V. CUMPLE LO PROMETIDO

- ✓ **CUMPLE LO PROMETIDO:** Mide la capacidad de las empresas operadoras de brindar una atención efectiva y oportuna al usuario.
- ✓ **Al segundo semestre de 2023,** BITEL, CLARO y ENTEL se mantienen sobre la meta inicial de 15, mientras que MOVISTAR continúa con nota desaprobatoria.

### CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO PRIMER SEMESTRE 2023



### CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO SEGUNDO SEMESTRE 2023

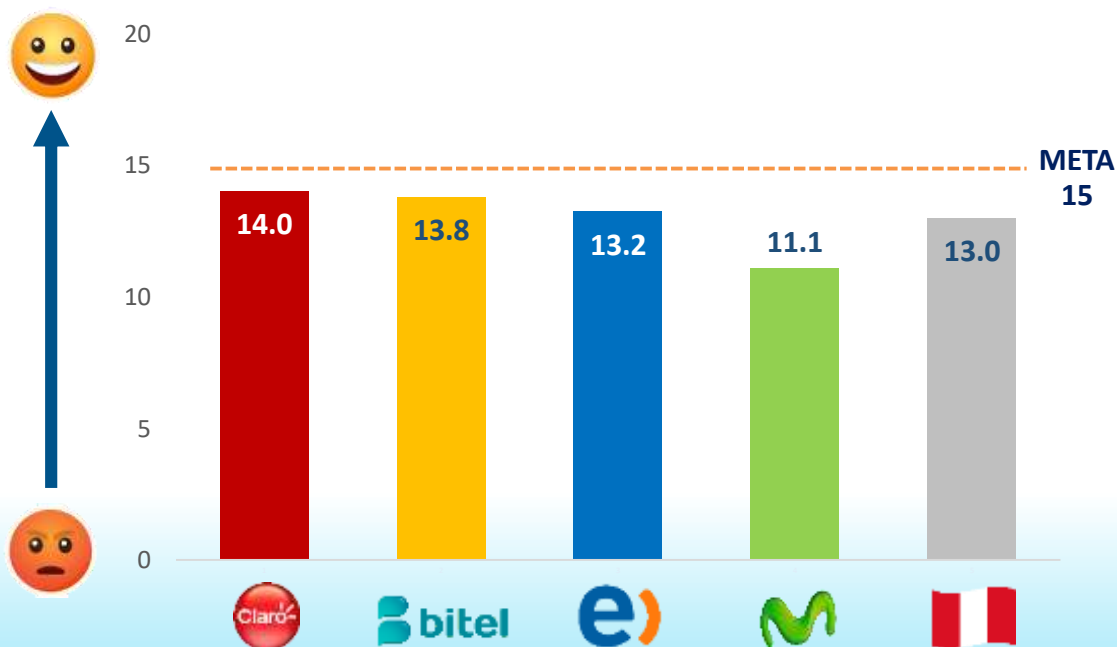


Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

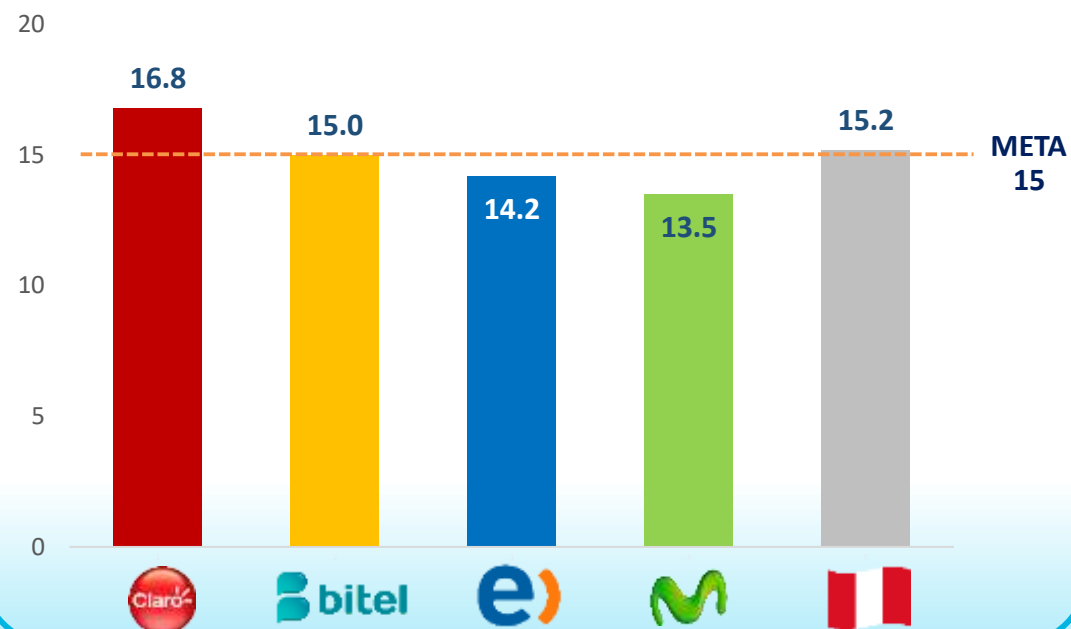
## VI. VERACIDAD

- ✓ **VERACIDAD:** Mide la capacidad de los asesores de la empresa de brindar una información fidedigna con un lenguaje accesible y profesional.
- ✓ **Al segundo semestre de 2023,** el indicador nacional de esta dimensión alcanza la calificación de 15.2, mejorando en 2.2 puntos. CLARO supera la meta inicial de 15 (16.8).

### CALIFICACIÓN DE VERACIDAD PRIMER SEMESTRE 2023



### CALIFICACIÓN DE VERACIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2023



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

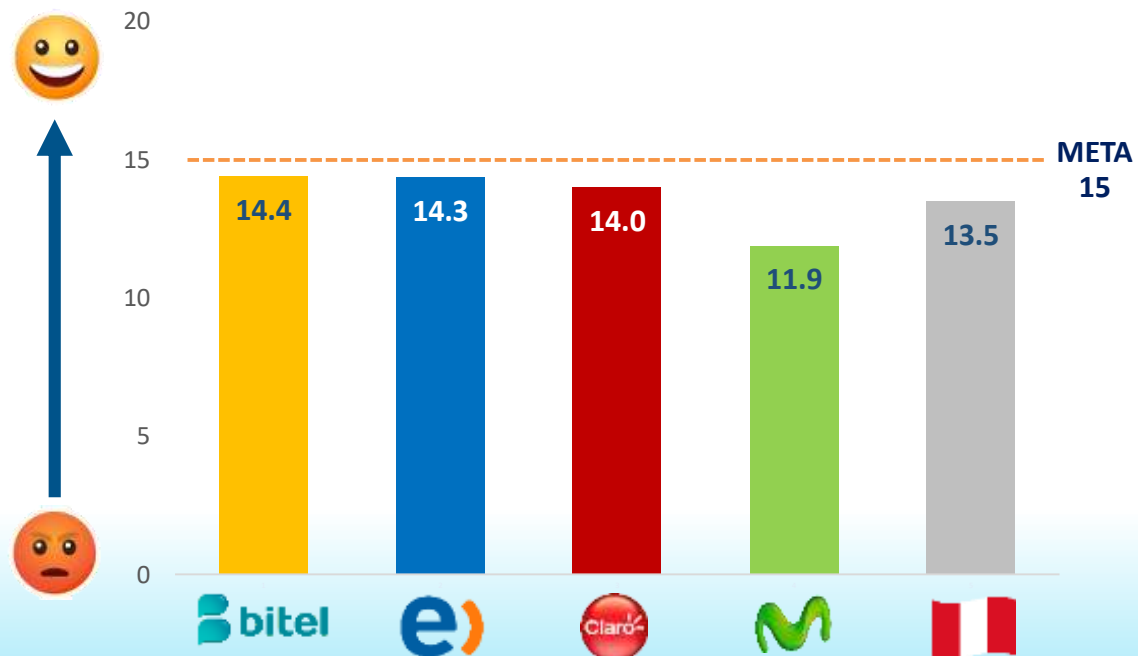
## V. COMPARACIÓN ANUAL



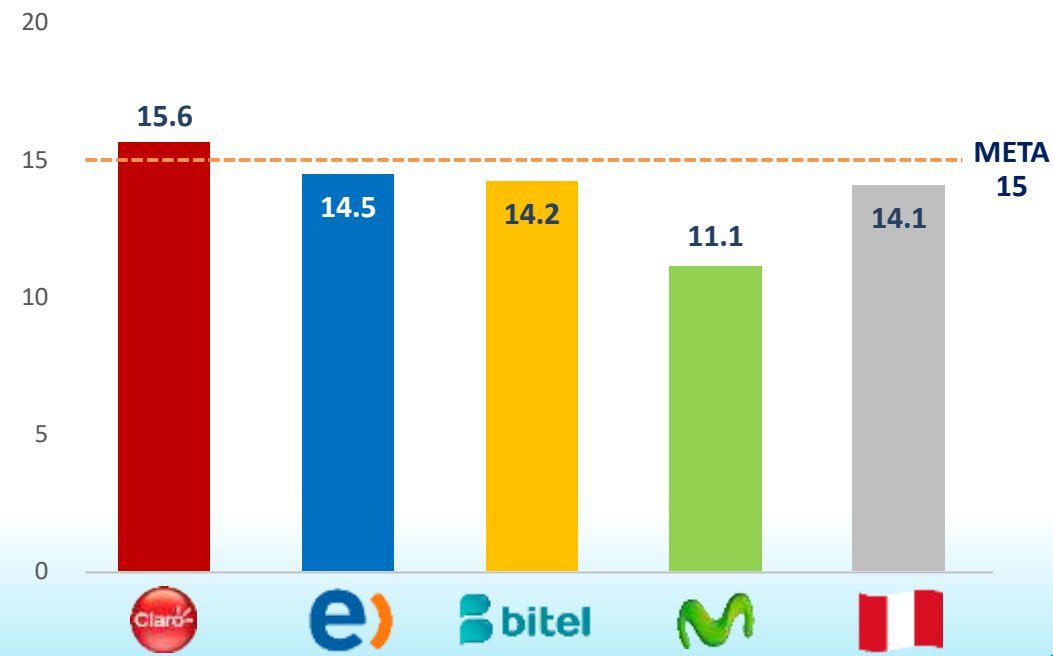
# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

- ✓ El indicador global nacional se incrementa en 0.6 puntos respecto al año anterior.
- ✓ Entre el 2022 y 2023 se aprecian mejoras en el desempeño de CLARO y ENTEL.

## SEGUNDO SEMESTRE 2022



## SEGUNDO SEMESTRE 2023



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

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

- ✓ **CLARO** sube al **primer lugar** en el ranking, destacando su avance en las dimensiones Empatía y Digitalización.
- ✓ **ENTEL** se mantiene en el **segundo lugar**. Sobresale su avance en la dimensión Accesibilidad.
- ✓ **BITEL** baja al **tercer lugar**, permaneciendo rezagada en la dimensión Digitalización.
- ✓ **MOVISTAR** permanece **rezagada**, no logrando recuperarse en las diferentes dimensiones evaluadas.

## RESULTADO POR DIMENSIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



		1.º puesto	3.º puesto	2.º puesto	4.º 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

## RESULTADO POR DIMENSIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023



		2.º puesto	1.º puesto	1.º puesto	3.º puesto
ACCESIBILIDAD	10%	18.8	20.0	20.0	17.2
DIGITALIZACIÓN	10%	18.1	13.9	7.9	11.4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	12.6	11.7	11.8	8.0
EMPATÍA	10%	13.7	14.0	13.8	8.8
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	16.2	16.0	16.8	10.0
VERACIDAD	25%	16.8	14.2	15.0	13.5

## VI. CONCLUSIONES

# CONCLUSIONES



1. Las cuatro empresas operadoras mejoran su desempeño global. El indicador global nacional aumenta en 1 punto.
2. **CLARO**, que ocupa el **primer lugar** del ranking con una nota de **15.6**, requiere mejorar en las dimensiones **capacidad de respuesta (12.6)** y **empatía (13.7)**.
3. **ENTEL**, que ocupa el **segundo lugar** del ranking con una nota de **14.5**, requiere mejorar en las dimensiones **capacidad de respuesta (11.7)** y **digitalización (13.9)**.
4. **BITEL**, que ocupa el **tercer lugar** del ranking con una nota de **14.2**, requiere mejorar en las dimensiones **digitalización (7.9)**, **capacidad de respuesta (11.8)** y **empatía (13.8)**.
5. **MOVISTAR**, que ocupa el **cuarto lugar** del ranking con una nota de **11.1**, requiere mejorar en las dimensiones de **capacidad de respuesta (8.0)**, **empatía (8.8)**, **cumple lo prometido (10.0)**, **digitalización (11.4)** y **veracidad (13.5)**.





Fonoayuda  
**1844**

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

