

RANKING DE DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS
- III. METODOLOGÍA
- IV. RESULTADOS
- V. COMPARACIÓN ANUAL
- VI. ASPECTOS DE MEJORA



I. OBJETIVO



OBJETIVO

El **OSIPTEL** elabora el **Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil** con el **objetivo de comparar**, a través de seis indicadores clave, el desempeño semestral de las principales empresas operadoras del país para atender los reclamos presentados por los usuarios.

En esta oportunidad, la metodología se aplicó a información correspondiente al segundo semestre del 2023.



RANKING

ESQUEMA REGULATORIO POR COMPARACIÓN

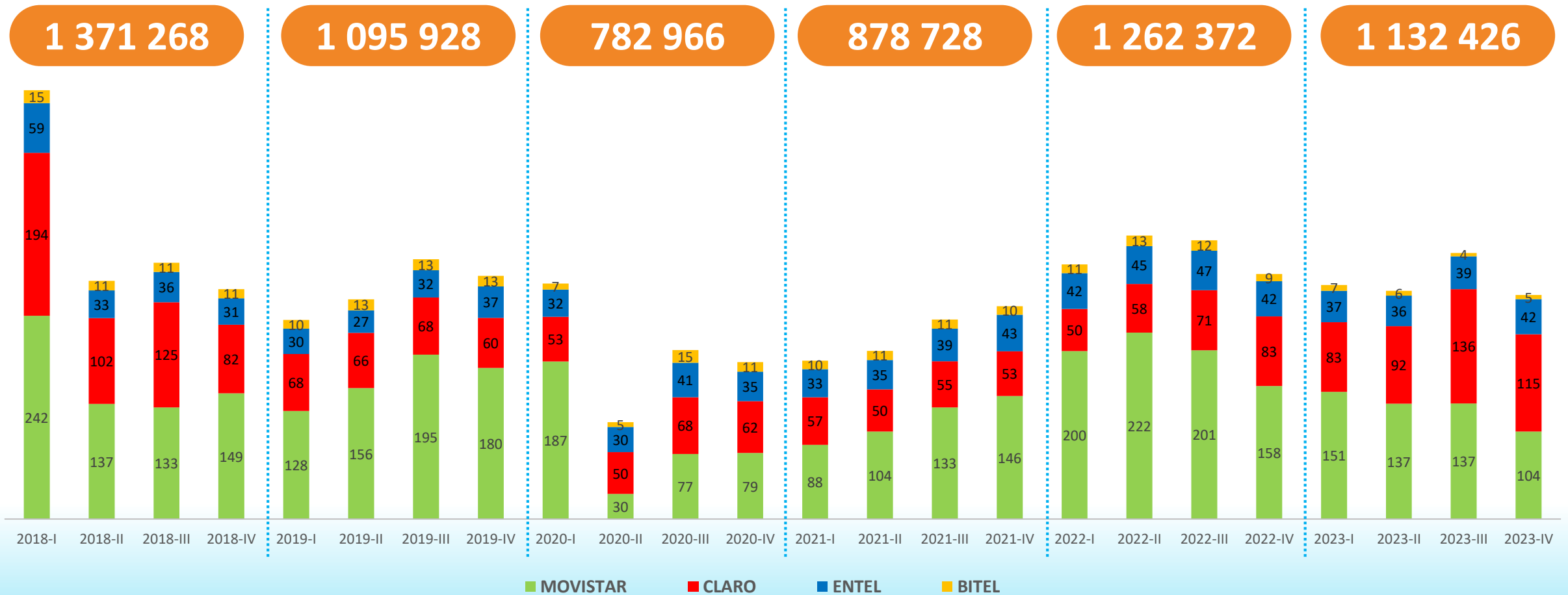


II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS



RECLAMOS EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL POR EMPRESA EN MILES (I TRIM 2018 – IV TRIM 2023)

El mayor porcentaje de reclamos **corresponden al servicio público móvil**, concentra el 62.5 % del total de reclamos en los servicios de telecomunicaciones.



Fuente: Empresas operadoras



III. METODOLOGÍA



INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING

EL INDICADOR GLOBAL SE OBTIENE DE LOS SIGUIENTES KPI (*):

DISMINUCIÓN DE INCIDENCIAS

INCIDENCIA RECLAMOS

20 %

Mide la cantidad de reclamos trimestrales presentados cada 1000 líneas.

SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

20 %

Mide la cantidad de SAR por cada 100 inconvenientes.

MEJORAS DEL PROCESO

MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

12.5 %

Calificación promedio de la motivación de las resoluciones declaradas infundadas.

OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN

12.5 %

Mide el tiempo promedio que le toma a las empresas operadoras resolver los reclamos de primera instancia.

MEJORAS DE RESULTADOS

INCIDENCIA APELACIONES FUNDADAS

10 %

Mide la cantidad de apelaciones fundadas por cada 100 apelaciones sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.

INCIDENCIA QUEJAS FUNDADAS

20 %

Mide la cantidad de quejas fundadas por cada 100 quejas sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.

(*) Los pesos de los 6 KPI suman 95 %. Se incluyó un factor escala que pesa 5 %, el cual compensa a la empresa con mayor cuota de mercado, dado que atiende a una mayor cantidad de usuarios.

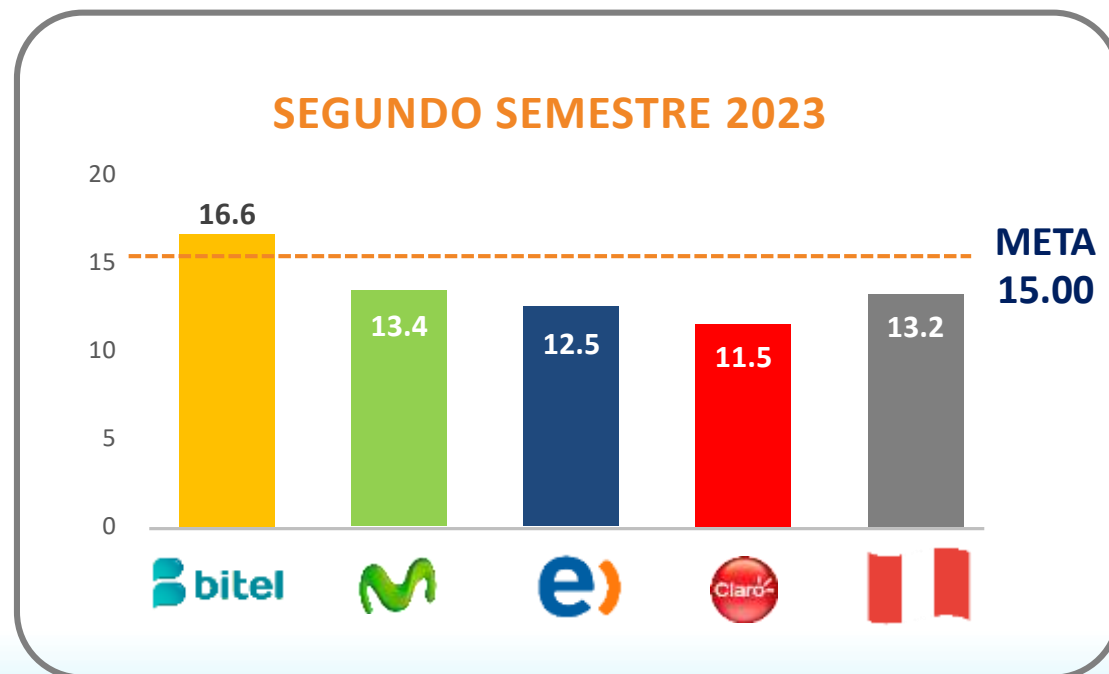
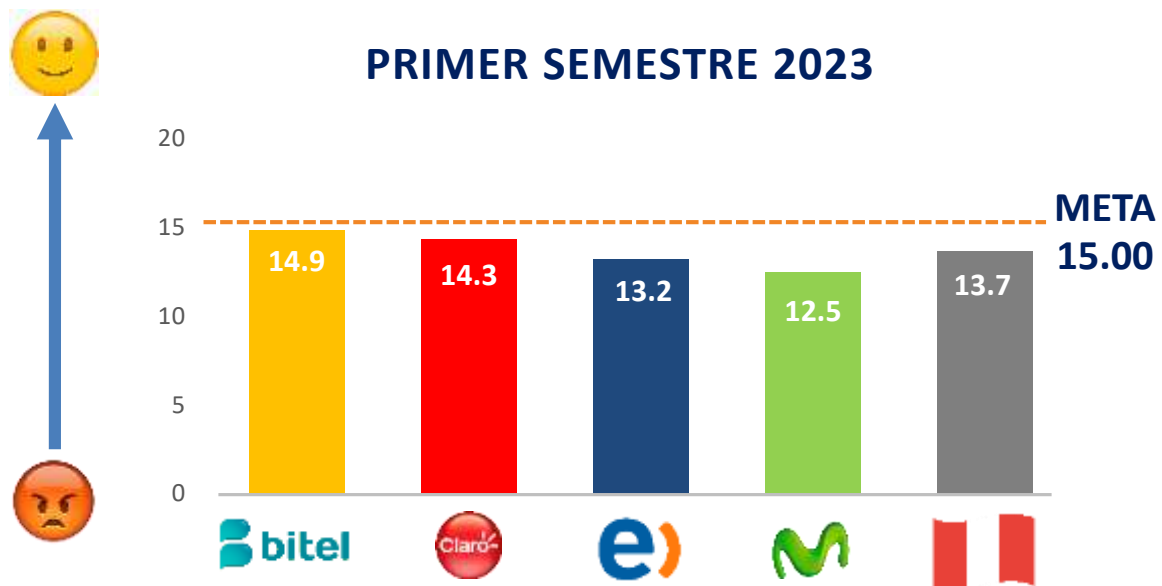


IV. RESULTADOS



RANKING DE RECLAMOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Al segundo semestre del 2023, la calificación nacional ha disminuido en 0.5 respecto al semestre anterior debido al retroceso de CLARO y ENTEL. Las empresas que han mejorado en este semestre son BITEL y MOVISTAR.



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

RANKING DE RECLAMOS 2023 - POR INDICADOR

Al segundo semestre 2023, BITEL ocupa el primer lugar en el ranking debido a sus resultados en los indicadores incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de resolución y quejas fundadas.

RESULTADO POR CADA INDICADOR, PRIMER SEMESTRE 2023

| | | | | | |
|------------------------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| INCIDENCIA DE RECLAMOS | 20 % | 3. ^{er} puesto (14.1) | 2. ^o puesto (17.0) | 4. ^o puesto (8.0) | 1. ^{er} puesto (20.0) |
| SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS | 20 % | 2. ^o puesto (7.2) | 1. ^{er} puesto (20.0) | 3. ^{er} puesto (7.1) | 1. ^{er} puesto (20.0) |
| MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN | 12.5 % | 2. ^o puesto (18.6) | 3. ^{er} puesto (17.4) | 4. ^o puesto (13.4) | 1. ^{er} puesto (19.4) |
| RAPIDEZ PARA RESOLVER | 12.5 % | 4. ^o puesto (13.6) | 3. ^{er} puesto (14.9) | 1. ^{er} puesto (18.7) | 2. ^o puesto (17.4) |
| APELACIONES FUNDADAS | 10 % | 1. ^{er} puesto (13.4) | 4. ^o puesto (3.9) | 2. ^o puesto (10.5) | 3. ^{er} puesto (7.9) |
| QUEJAS FUNDADAS | 20 % | 1. ^{er} puesto (20.0) | 4. ^o puesto (4.9) | 2. ^o puesto (17.0) | 3. ^{er} puesto (6.6) |



RESULTADO POR CADA INDICADOR, SEGUNDO SEMESTRE 2023

| | | | | | |
|---------------------------------|--------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| INCIDENCIA DE RECLAMOS | 20 % | 3. ^{er} puesto (11.0) | 2. ^o puesto (16.6) | 4. ^o puesto (9.8) | 1. ^{er} puesto (20) |
| SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS | 20 % | 2. ^o puesto (9.5) | 1. ^{er} puesto (20) | 1. ^{er} puesto (20) | 1. ^{er} puesto (20) |
| MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN | 12.5 % | 1. ^{er} puesto (19.1) | 2. ^o puesto (18.9) | 4. ^o puesto (14.0) | 3. ^{er} puesto (17.5) |
| RAPIDEZ PARA RESOLVER | 12.5 % | 3. ^{er} puesto (9.5) | 4. ^o puesto (8.8) | 2. ^o puesto (13.3) | 1. ^{er} puesto (14.0) |
| APELACIONES FUNDADAS | 10 % | 1. ^{er} puesto (10.7) | 3. ^{er} puesto (6.2) | 2. ^o puesto (9.3) | 4. ^o puesto (5.0) |
| QUEJAS FUNDADAS | 20 % | 3. ^{er} puesto (10.0) | 4. ^o puesto (3.5) | 2. ^o puesto (10.3) | 1. ^{er} puesto (20.0) |

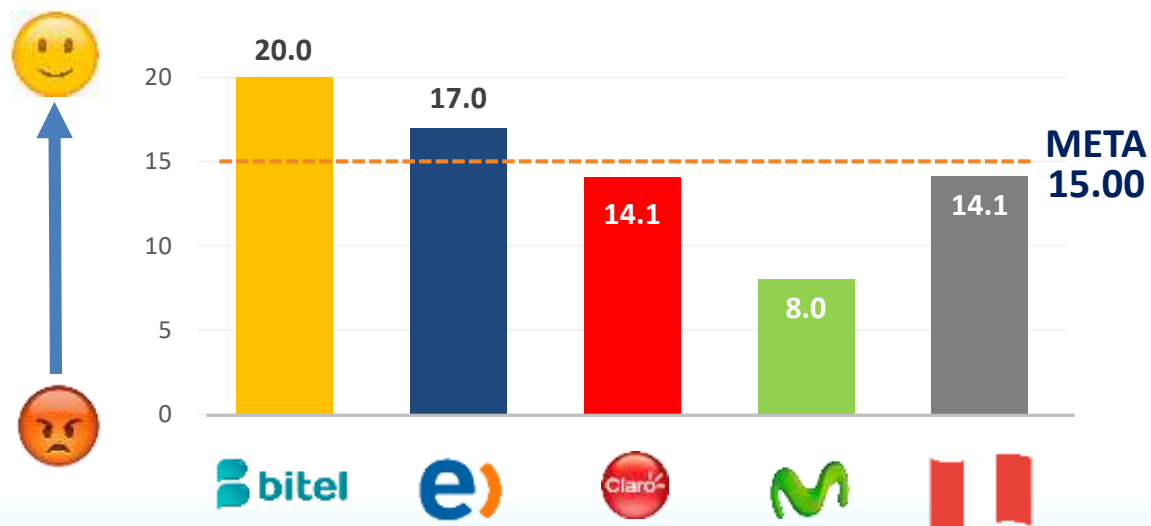


Nota 1: En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20

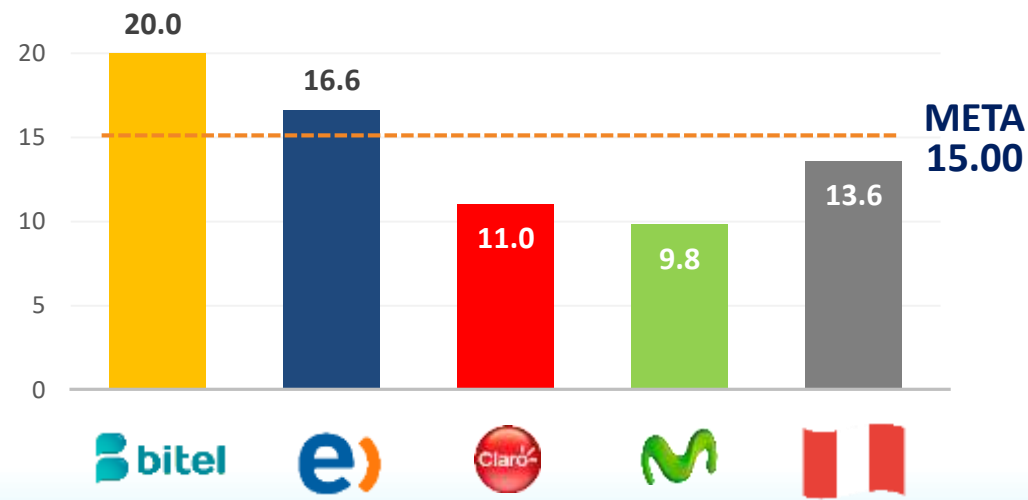
RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La calificación nacional se redujo en 0.5 puntos debido a un incremento de la incidencia de reclamos de CLARO. MOVISTAR continúa con la calificación más baja, ya que presenta la mayor incidencia de reclamos frente a los demás operadores.

CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS - SEGUNDO SEMESTRE 2023

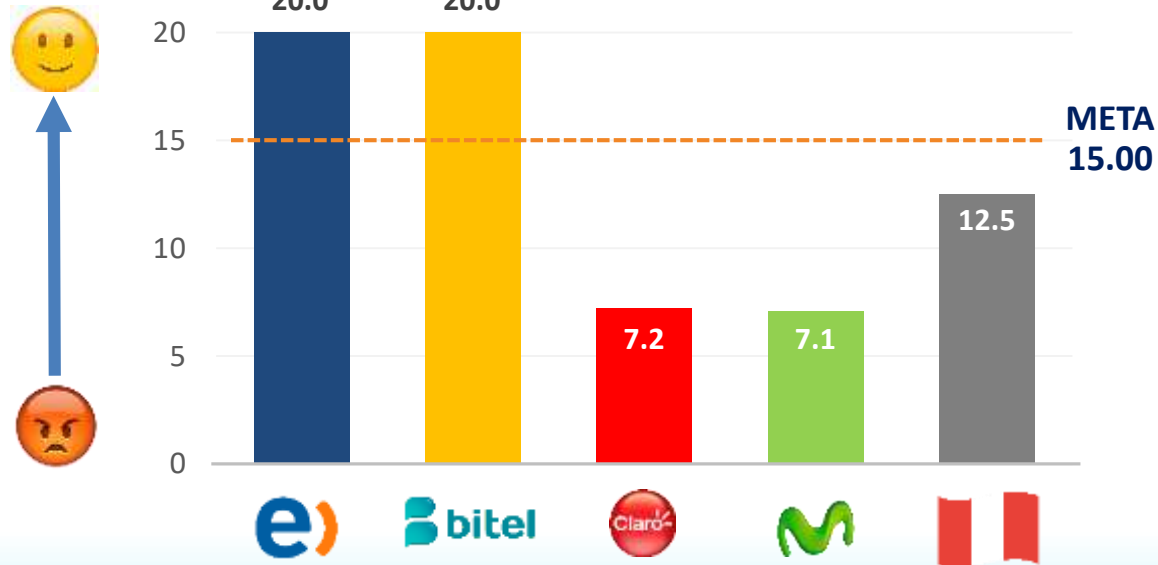


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

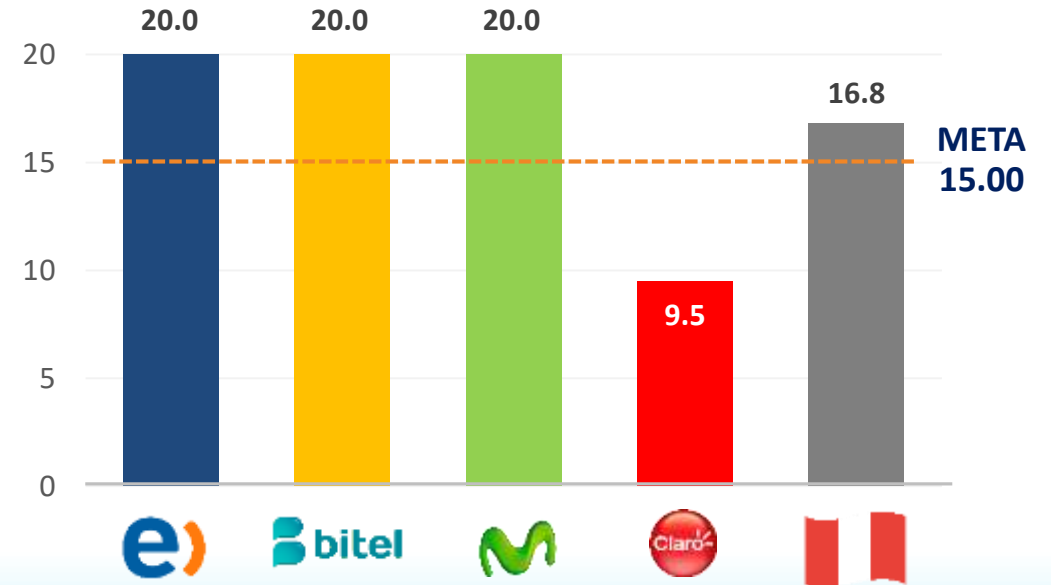
RESULTADOS EN LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO (SAR) - SEGUNDO SEMESTRE 2023

ENTEL, BITEL y MOVISTAR obtienen la calificación máxima debido a que han incrementado la aplicación de SAR (más de 40 por cada 100 inconvenientes).

CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS - SEGUNDO SEMESTRE 2023

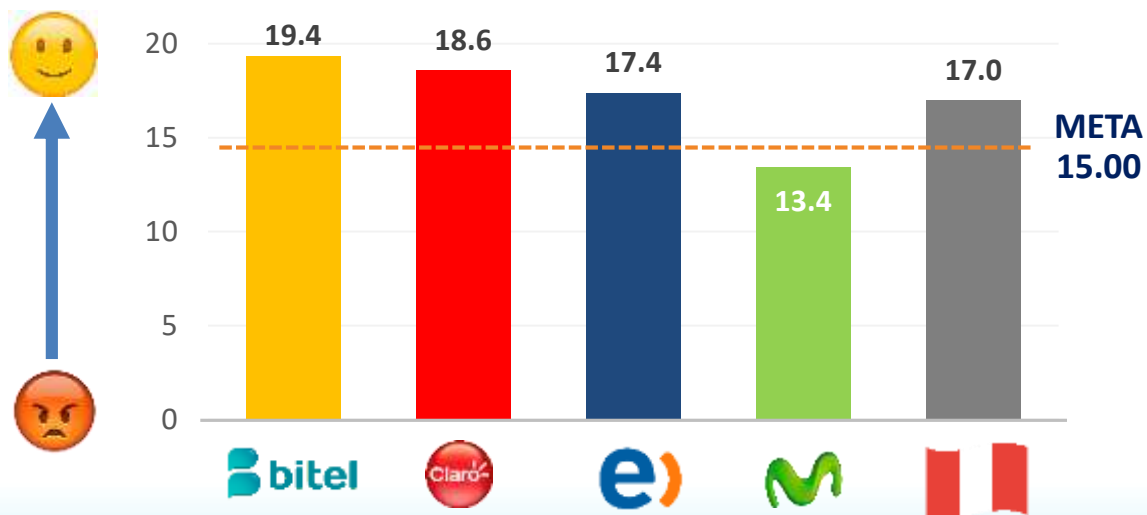


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

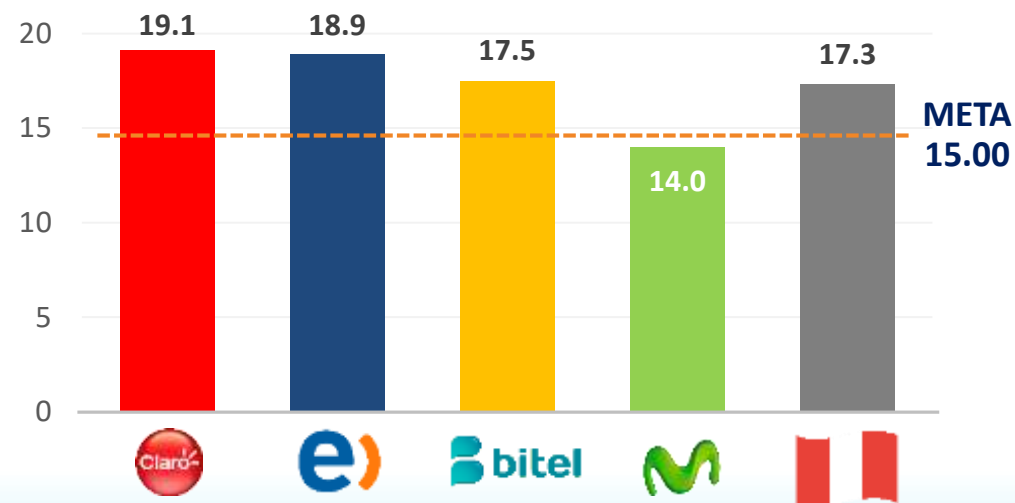
RESULTADOS EN MOTIVACIÓN – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Al segundo semestre del 2023, se aprecia que el desempeño de MOVISTAR continua por debajo de sus competidores. ENTEL registró un aumento de 1.5 puntos en este indicador.

CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN - PRIMER SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN - SEGUNDO SEMESTRE 2023

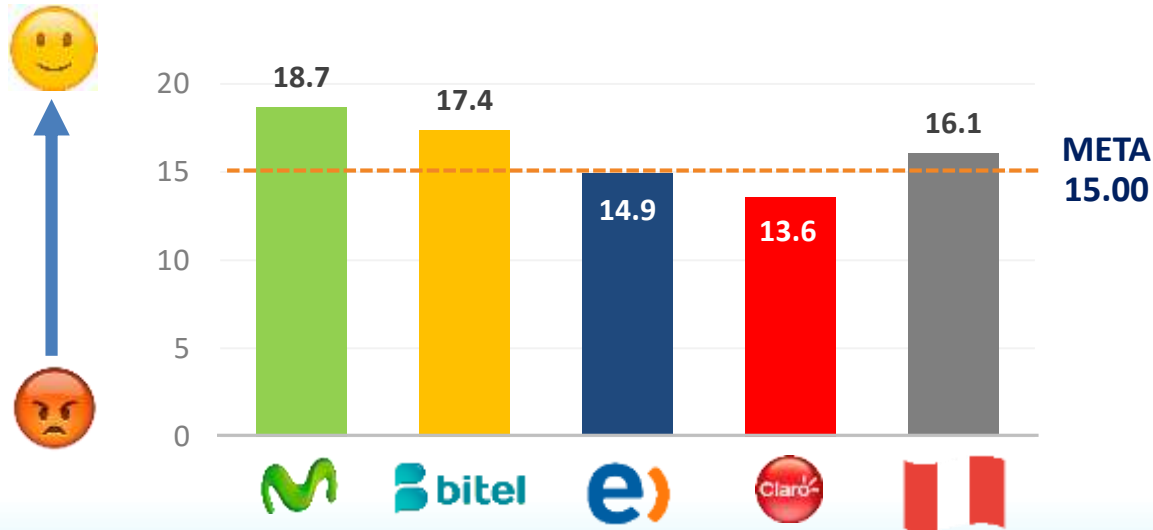


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

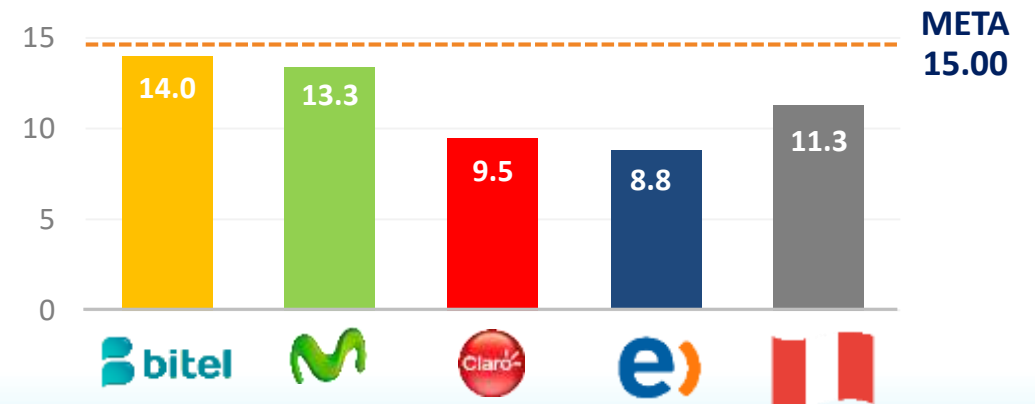
RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Al segundo semestre del 2023, la calificación nacional en rapidez para resolver disminuyó en 4.8 puntos. Los desempeños de CLARO y ENTEL están por debajo de lo observado en sus competidores.

CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER PRIMER SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER SEGUNDO SEMESTRE 2023

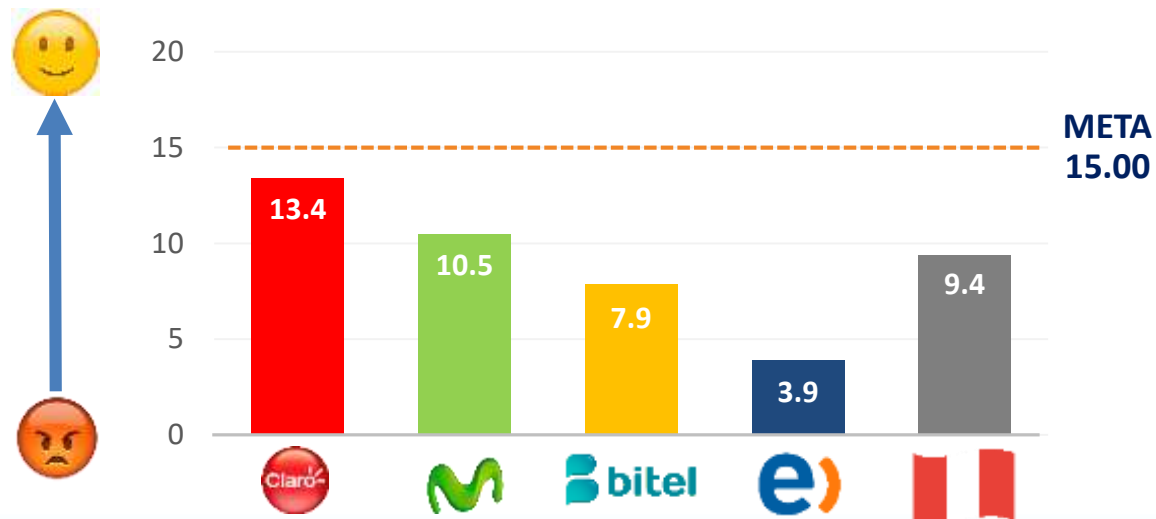


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

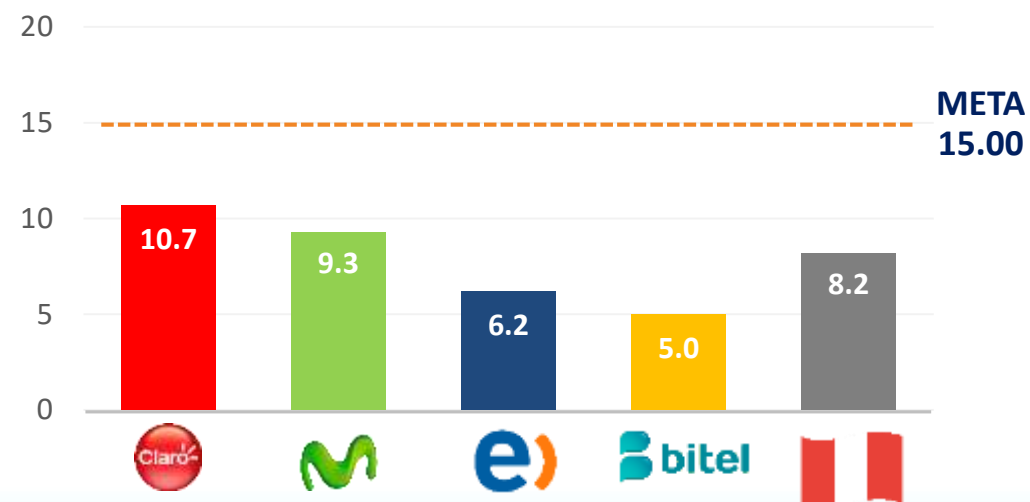
RESULTADOS EN INCIDENCIA EN APELACIONES FUNDADAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La calificación nacional en incidencia de apelaciones fundadas disminuyó en 1.2 puntos.
Ningún operador tiene nota aprobatoria.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS - SEGUNDO SEMESTRE 2023

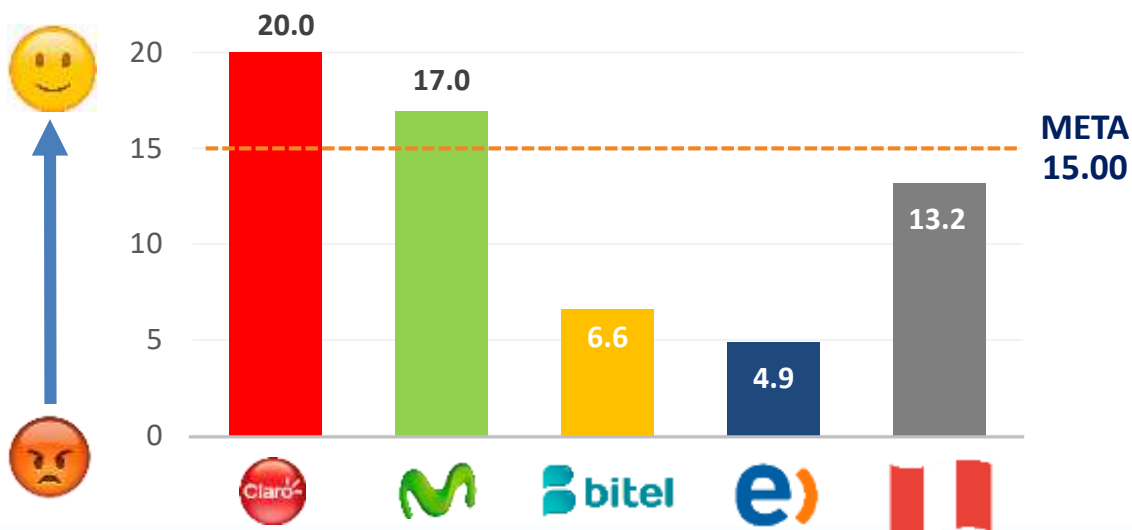


Fuente: TRASU- OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

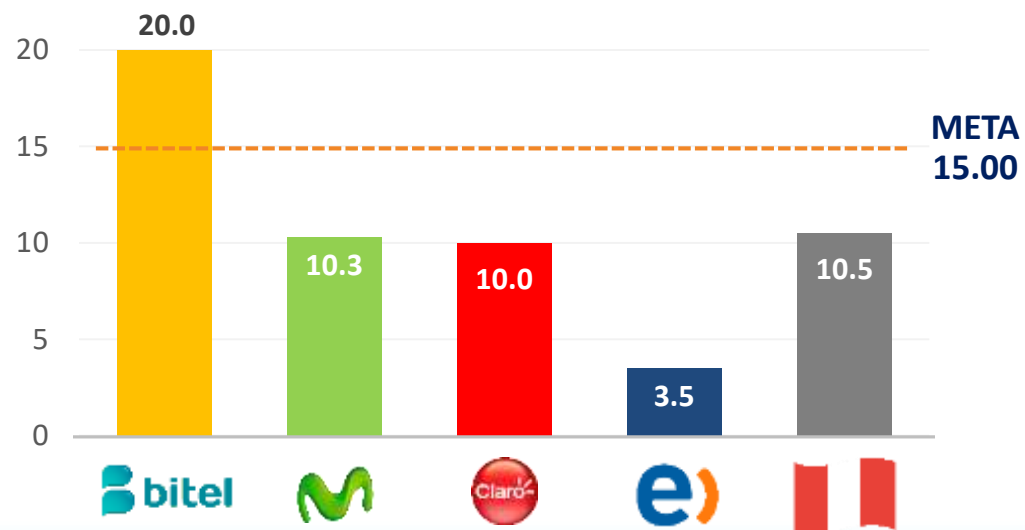
RESULTADOS EN INCIDENCIA EN QUEJAS FUNDADAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La calificación nacional en incidencia de quejas fundadas se redujo en 2.7 puntos. Solo BITEL logró la nota máxima de 20 puntos; mientras que los demás operadores no alcanzaron una nota aprobatoria.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS - SEGUNDO SEMESTRE 2023



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

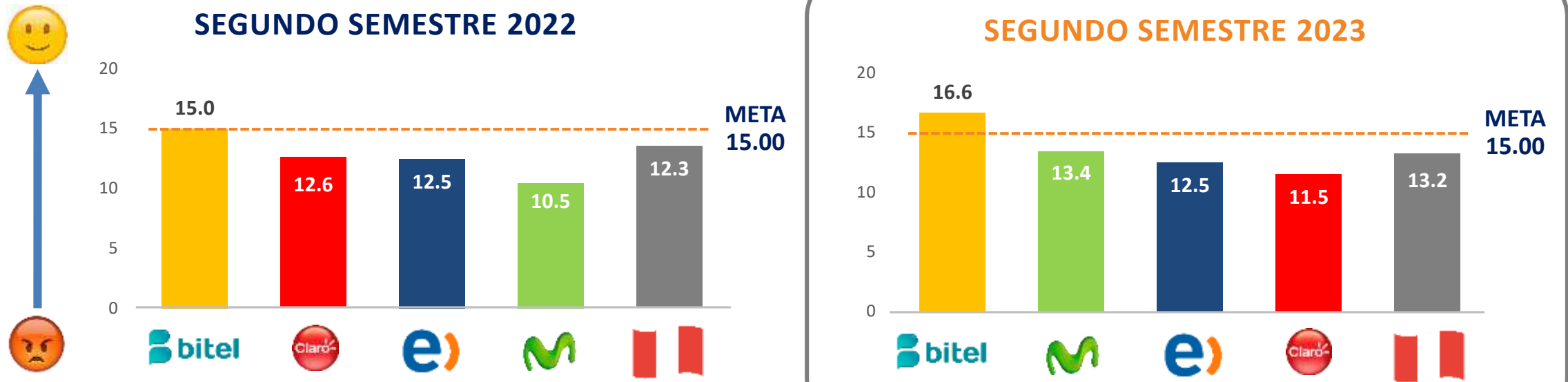


V. COMPARACIÓN ENTRE 12 MESES



RANKING DE RECLAMOS – COMPARACIÓN INTERANUAL DEL INDICADOR

Entre el segundo semestre de 2022 y segundo semestre de 2023, se aprecia que la calificación nacional se ha incrementado en 0.9 puntos. BITEL, MOVISTAR y CLARO mejoraron sus calificaciones; mientras que ENTEL se mantuvo en el tercer lugar con su misma puntuación.



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20

La comparación anual se hace con los resultados del segundo semestre.

RANKING DE RECLAMOS COMPARACIÓN ENTRE 12 MESES

Entre el segundo semestre de 2022 y el segundo semestre de 2023, las empresas operadoras han disminuido principalmente en la motivación para resolver.

RESULTADO POR INDICADOR, SEGUNDO SEMESTRE 2022

| | | | | | |
|------------------------------------|--------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| INCIDENCIA DE RECLAMOS | 20 % | 3.º puesto (14.9) | 2.º puesto (16.2) | 4.º puesto (5.4) | 1.º puesto (19.4) |
| SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS | 20 % | 4.º puesto (6.9) | 1.º puesto (20.0) | 2.º puesto (12.4) | 3.º puesto (10.6) |
| MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN | 12.5 % | 2.º puesto (19.5) | 3.º puesto (17.8) | 4.º puesto (15.6) | 1.º puesto (19.9) |
| RAPIDEZ PARA RESOLVER | 12.5 % | 4.º puesto (7.6) | 2.º puesto (15.1) | 1.º puesto (15.9) | 3.º puesto (13.8) |
| APELACIONES FUNDADAS | 10 % | 2.º puesto (6.1) | 4.º puesto (0.0) | 1.º puesto (6.7) | 3.º puesto (5.9) |
| QUEJAS FUNDADAS | 20 % | 2.º puesto (17.0) | 4.º puesto (3.1) | 3.º puesto (6.3) | 1.º puesto (20.0) |



RESULTADO POR INDICADOR, SEGUNDO SEMESTRE 2023

| | | | | | |
|---------------------------------|--------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| INCIDENCIA DE RECLAMOS | 20 % | 3.º puesto (11.0) | 2.º puesto (16.6) | 4.º puesto (9.8) | 1.º puesto (20) |
| SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS | 20 % | 2.º puesto (9.5) | 1.º puesto (20) | 1.º puesto (20) | 1.º puesto (20) |
| MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN | 12.5 % | 1.º puesto (19.1) | 2.º puesto (18.9) | 4.º puesto (14.0) | 3.º puesto (17.5) |
| RAPIDEZ PARA RESOLVER | 12.5 % | 3.º puesto (9.5) | 4.º puesto (8.8) | 2.º puesto (13.3) | 1.º puesto (14.0) |
| APELACIONES FUNDADAS | 10 % | 1.º puesto (10.7) | 3.º puesto (6.2) | 2.º puesto (9.3) | 4.º puesto (5.0) |
| QUEJAS FUNDADAS | 20 % | 3.º puesto (10.0) | 4.º puesto (3.5) | 2.º puesto (10.3) | 1.º puesto (20.0) |



Nota : En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20
La comparación anual se hace con los resultados del segundo semestre.





VI. ASPECTOS DE MEJORA



CONCLUSIONES



- 1.** La calificación nacional de la atención de reclamos disminuyó respecto al semestre anterior, pasando de 13.7 a 13.2.
- 2.** Si bien BTEL se ubica en primer lugar en el ranking, requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y rapidez para resolver.
- 3.** MOVISTAR ocupa el segundo lugar y requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, motivación de la resolución, apelaciones fundadas y quejas fundadas.
- 4.** ENTEL ocupa el tercer lugar y requiere mejorar en los indicadores de apelaciones, quejas fundadas y rapidez para resolver.
- 5.** CLARO ocupa el cuarto lugar y requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, rapidez para resolver y apelaciones y quejas fundadas.

30osiptel

ANIVERSARIO



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

