

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

30.09.2024



ÍNDICE

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



OSIPTEL
EL REGULADOR DE LAS
TELECOMUNICACIONES

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 en una mejor toma de decisiones en la elección de su proveedor, particularmente en la valoración del servicio posventa.



II. MARCO CONCEPTUAL



SE MIDEN SEIS DIMENSIONES

DIMENSIONES	MÉTODO
Accesibilidad: disponibilidad de los canales de atención.	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
Efectividad y oportunidad: confiabilidad.	Encuesta
Veracidad: brinda la información correcta.	Objetivo/ Encuesta

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.

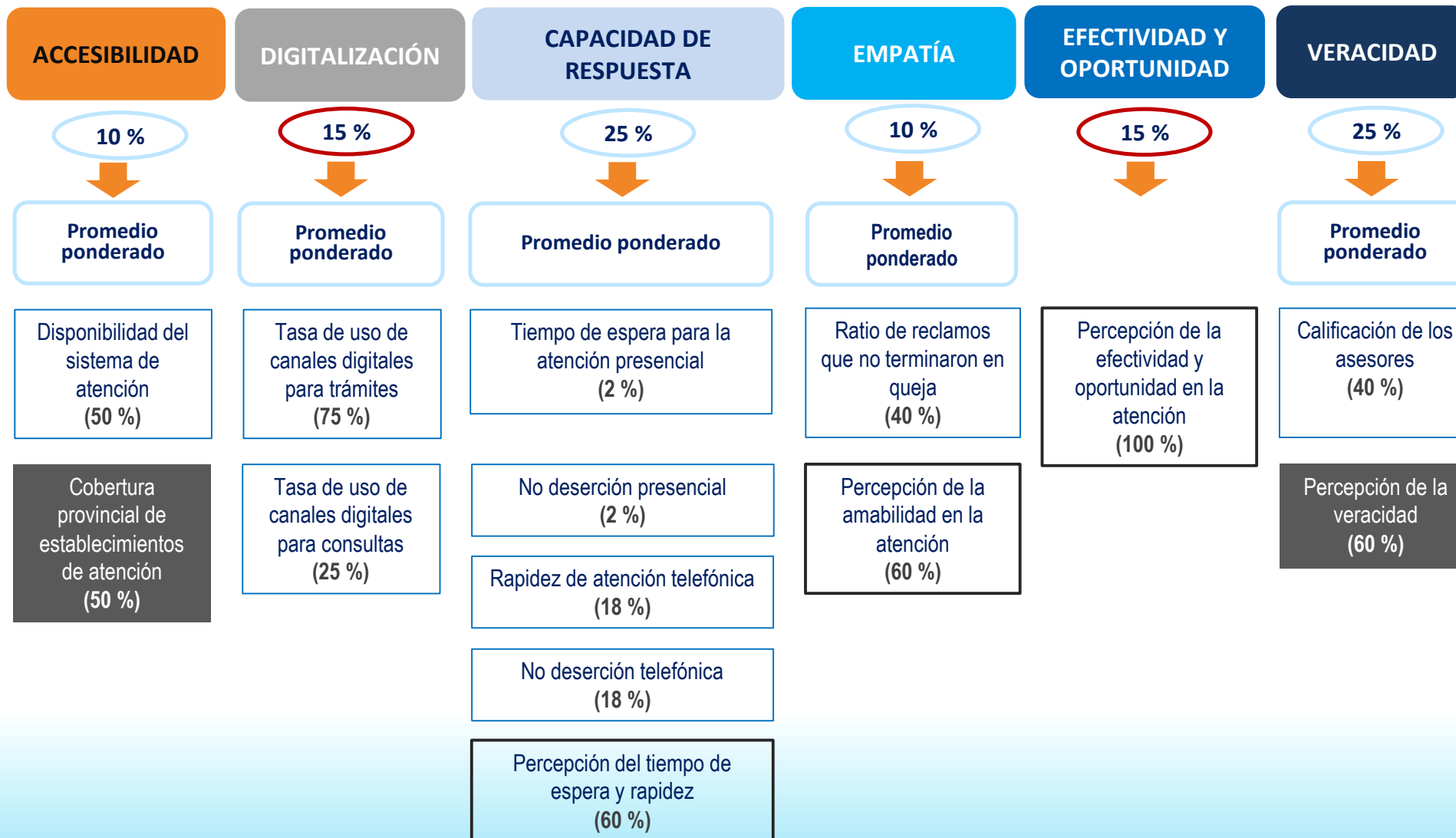


3

INDICADOR PARA CADA EMPRESA

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

INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING

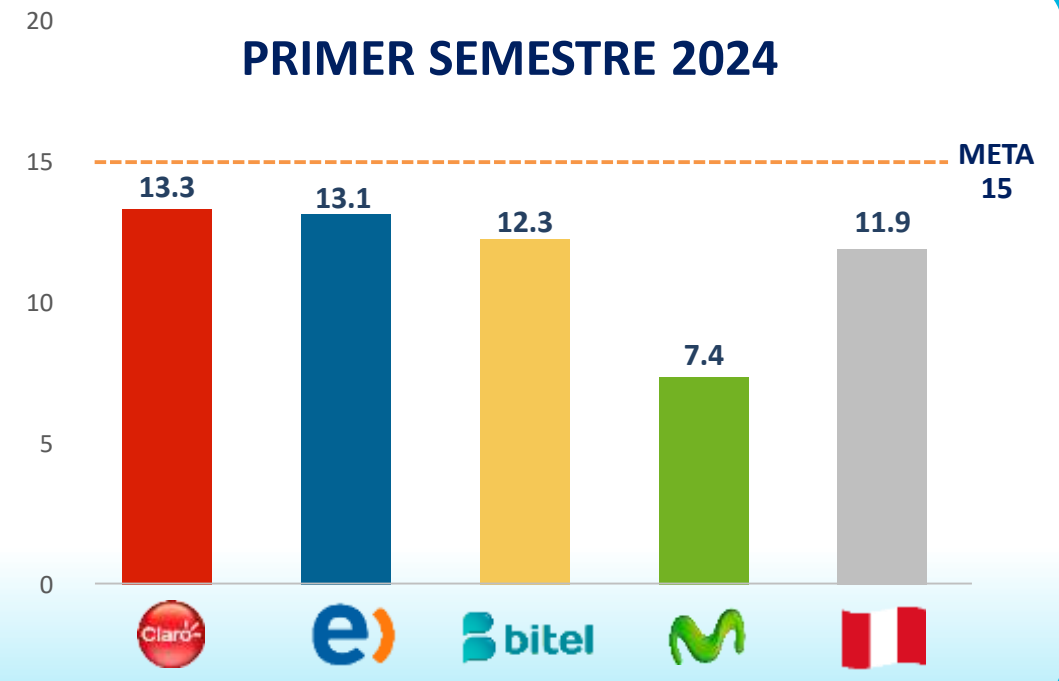
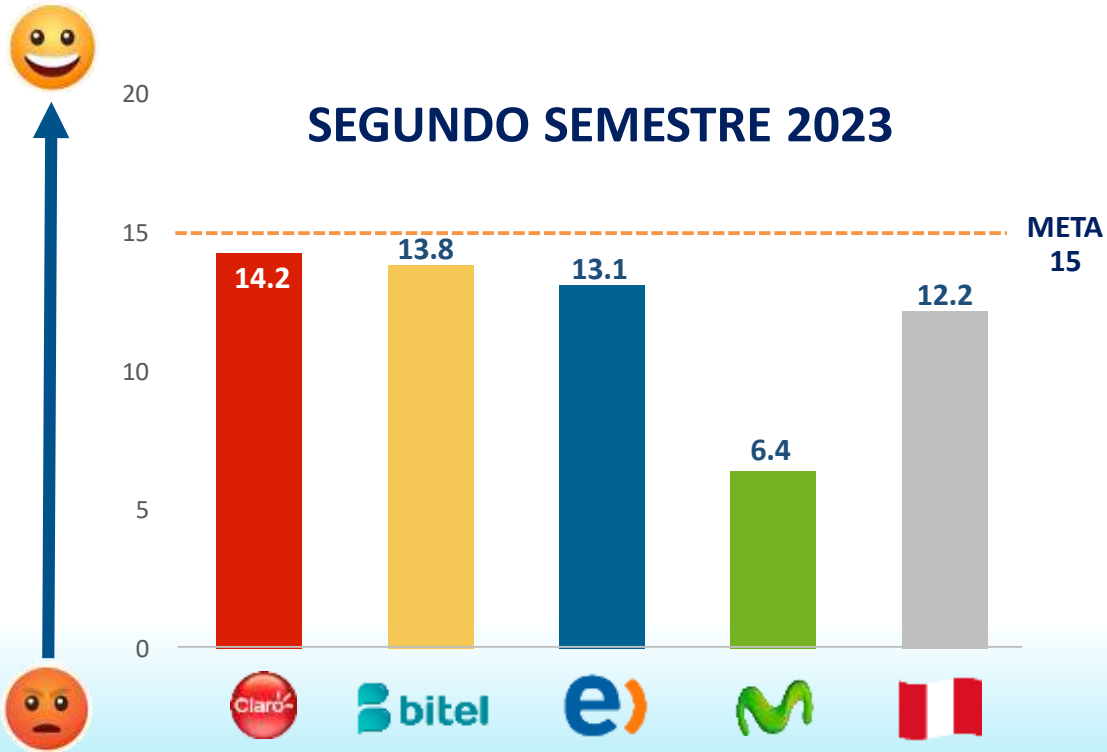




IV. RESULTADOS

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: PRIMER SEMESTRE 2024 VS SEGUNDO SEMESTRE 2023

- ✓ **CLARO ocupa el primer lugar con 13.3 de calificación**, seguido por ENTEL con 13.1 de calificación.
- ✓ El indicador global nacional retrocedió ligeramente (-0.3 puntos), como resultado de las menores calificaciones obtenidas por CLARO y BITEL. ENTEL mantiene el puntaje del semestre anterior, mientras que MOVISTAR avanza, pero se mantiene en la cuarta ubicación.



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

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: POR DIMENSIÓN

CLARO mantiene el primer lugar en el ranking, pese a haber retrocedido en las dimensiones de Capacidad de respuesta, Efectividad y oportunidad y Veracidad.

RESULTADO POR DIMENSIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2023



Dimensión	Porcentaje	Claro	e	bitel	M
ACCESIBILIDAD	10 %	3° puesto 12.8	4° puesto 11.6	1° puesto 17.9	2° puesto 13.8
DIGITALIZACIÓN	15 %	1° puesto 17.6	2° puesto 12.5	4° puesto 5.2	3° puesto 9.7
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25 %	2° puesto 12.1	3° puesto 11.4	1° puesto 12.9	4° puesto 4.2
EMPATÍA	10 %	3° puesto 14.2	1° puesto 15.4	2° puesto 14.7	4° puesto 4.8
EFFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD	15 %	2° puesto 13.7	3° puesto 13.2	1° puesto 16.8	4° puesto 1.2
VERACIDAD	25 %	2° puesto 15.3	3° puesto 14.7	1° puesto 16.2	4° puesto 7.3

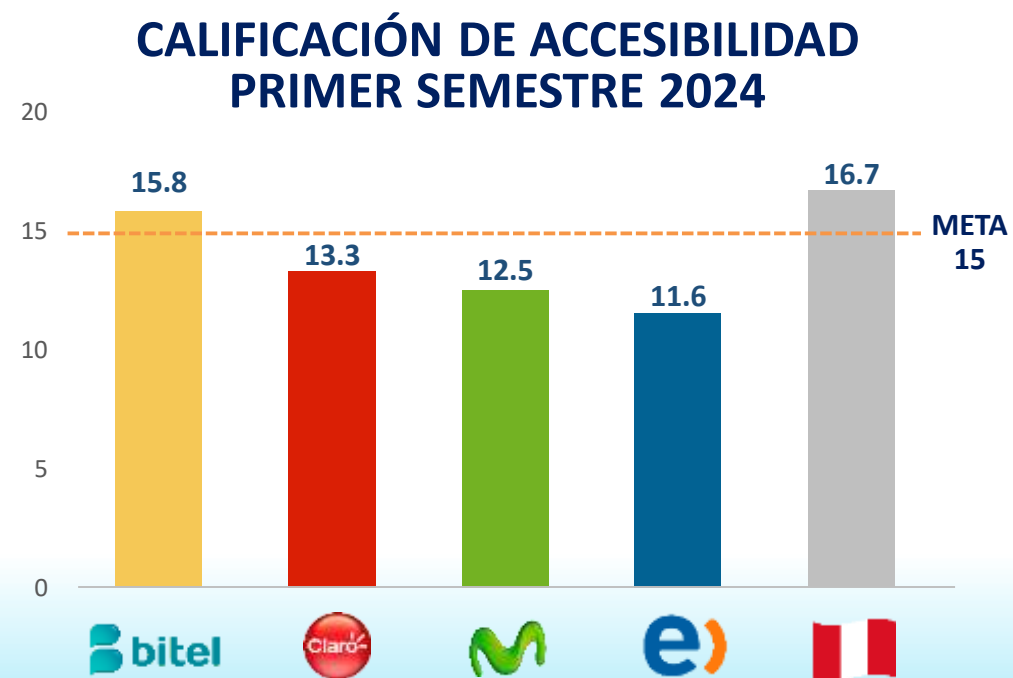
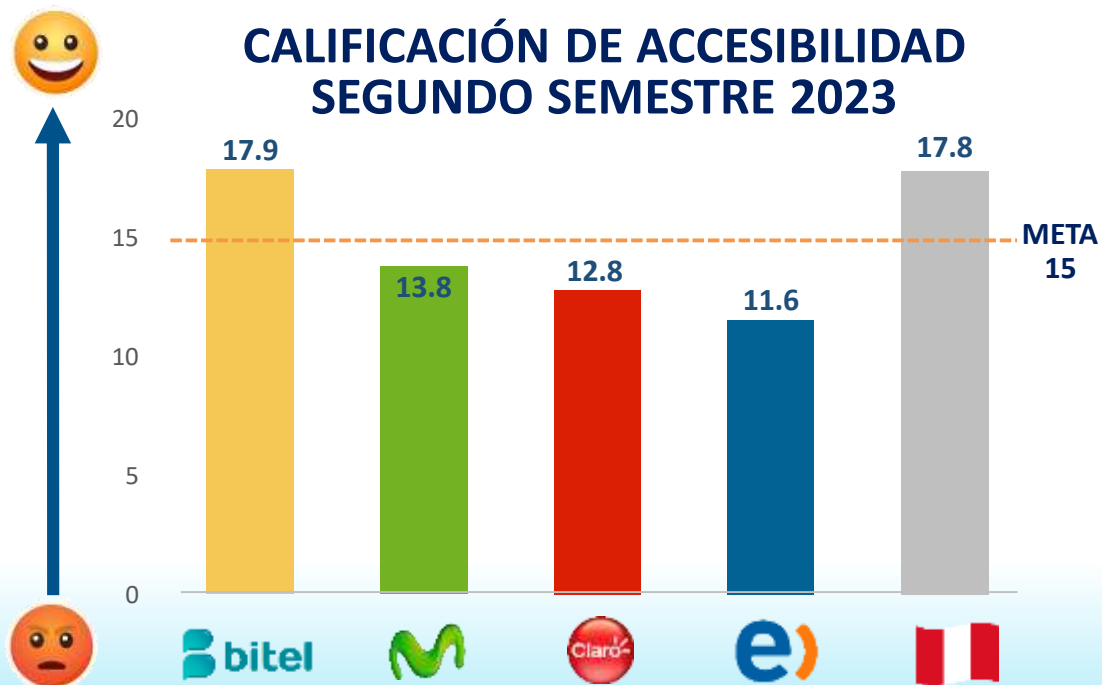
RESULTADO POR DIMENSIÓN PRIMER SEMESTRE - 2024



Dimensión	Porcentaje	Claro	e	bitel	M
ACCESIBILIDAD	10 %	2° puesto 13.3	4° puesto 11.6	1° puesto 15.8	3° puesto 12.5
DIGITALIZACIÓN	15 %	1° puesto 17.3	2° puesto 12.2	4° puesto 5.8	3° puesto 11.1
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25 %	2° puesto 10.8	1° puesto 11.5	3° puesto 10.7	4° puesto 5.2
EMPATÍA	10 %	2° puesto 14.8	1° puesto 16.7	3° puesto 10.7	4° puesto 8.5
EFFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD	15 %	3° puesto 10.4	2° puesto 13.0	1° puesto 14.7	4° puesto 1.6
VERACIDAD	25 %	3° puesto 14.6	2° puesto 14.7	1° puesto 15.4	4° puesto 8.3

I. ACCESIBILIDAD

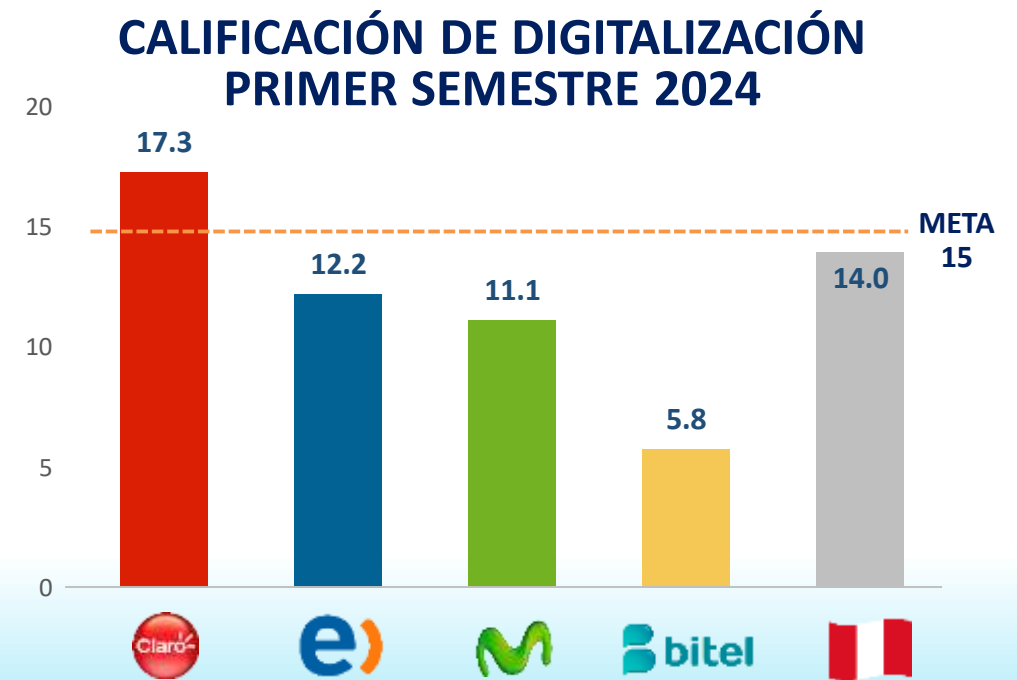
- ✓ **ACCESIBILIDAD:** Califica el grado de disponibilidad del canal presencial y telefónico. Las empresas operadoras deben procurar evitar caídas de los sistemas de atención.
- ✓ **Al primer semestre de 2024,** pese a que **BITEL** disminuye su desempeño, aún obtiene una calificación aceptable al superar la meta inicial de 15. Asimismo, el resultado nacional se reduce en 1.1 puntos.



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

II. DIGITALIZACIÓN

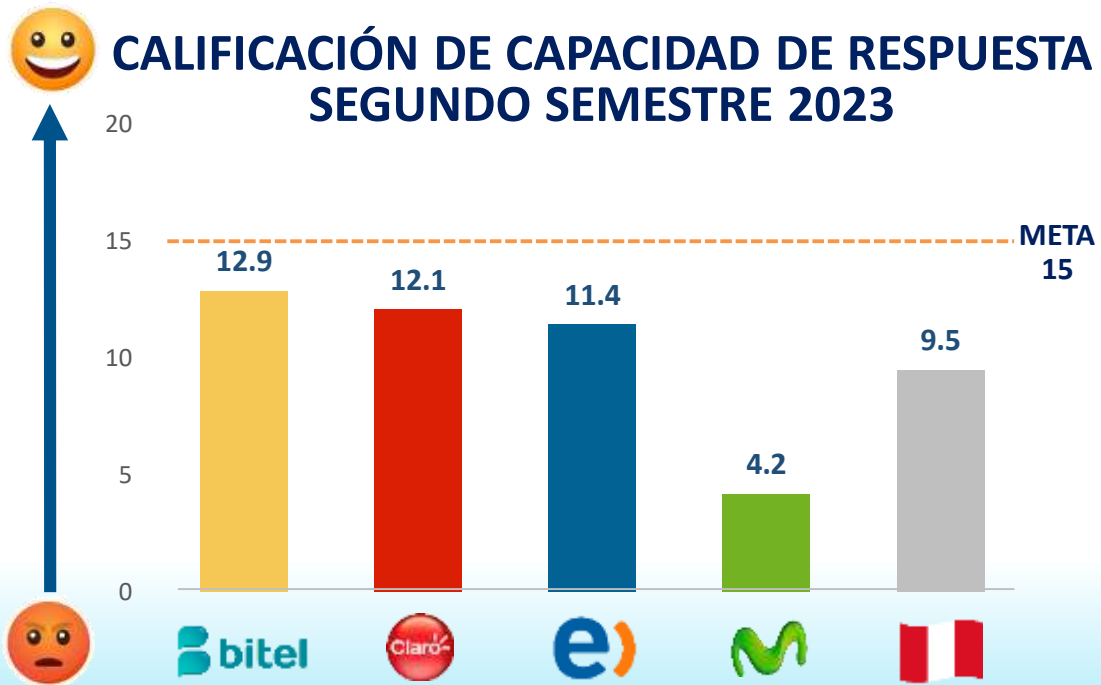
- ✓ **DIGITALIZACIÓN:** Califica el nivel de uso de los canales digitales (App, WhatsApp, etc.) por parte de los usuarios. Las empresas operadoras deben promover su uso.
- ✓ **Al primer semestre de 2024, CLARO** continúa por arriba de la meta inicial de 15, obteniendo el mejor desempeño en esta dimensión; mientras que BITEL se mantiene rezagada.



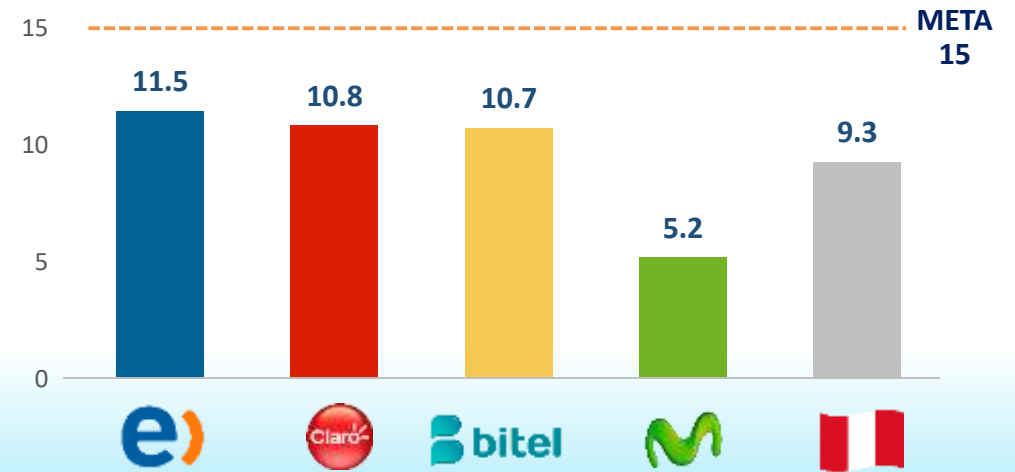
Nota: La calificación es de 0 a 20
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

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 primer semestre de 2024,** el indicador nacional de esta dimensión continúa con un bajo desempeño (9.3). Solo la empresa ENTEL tiene nota aprobatoria con mucho margen de mejora al igual que las demás empresas.



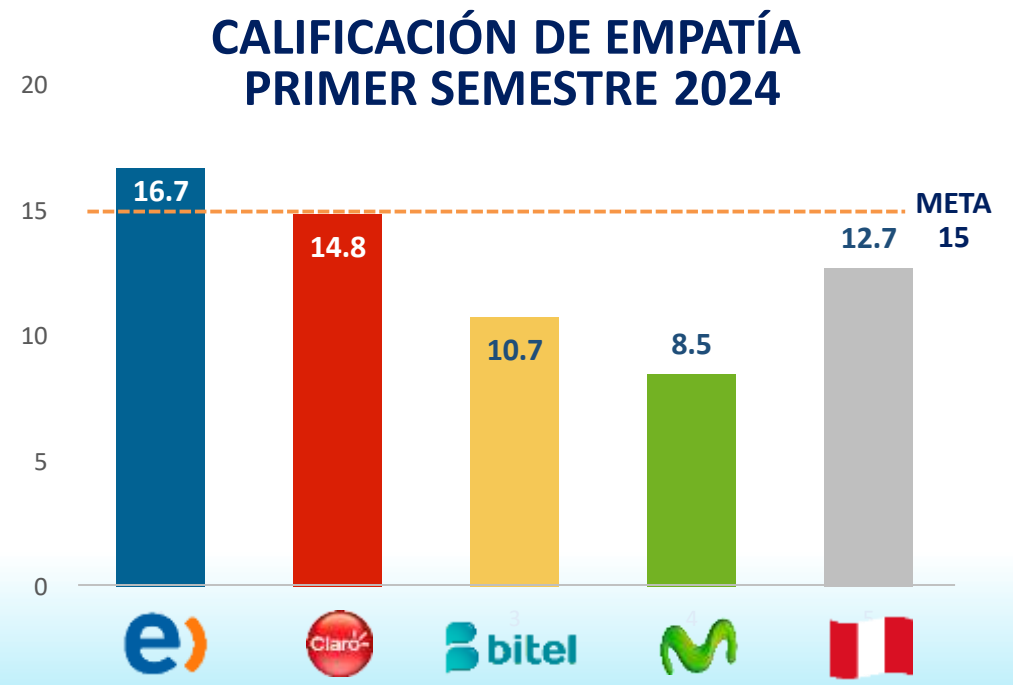
CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA PRIMER SEMESTRE 2024



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 primer semestre de 2024, ENTEL siguió superando la meta inicial al obtener 16.7 puntos de calificación.** CLARO mejoró su desempeño; mientras que MOVISTAR se mantiene rezagada.



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

V. EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

- ✓ **EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD:** Mide la capacidad de las empresas operadoras de brindar una atención efectiva y oportuna al usuario.
- ✓ **Al primer semestre de 2024, BITEL** es la empresa con el mejor desempeño en esta dimensión; mientras que MOVISTAR continúa con calificación desaprobatória menor a 5.



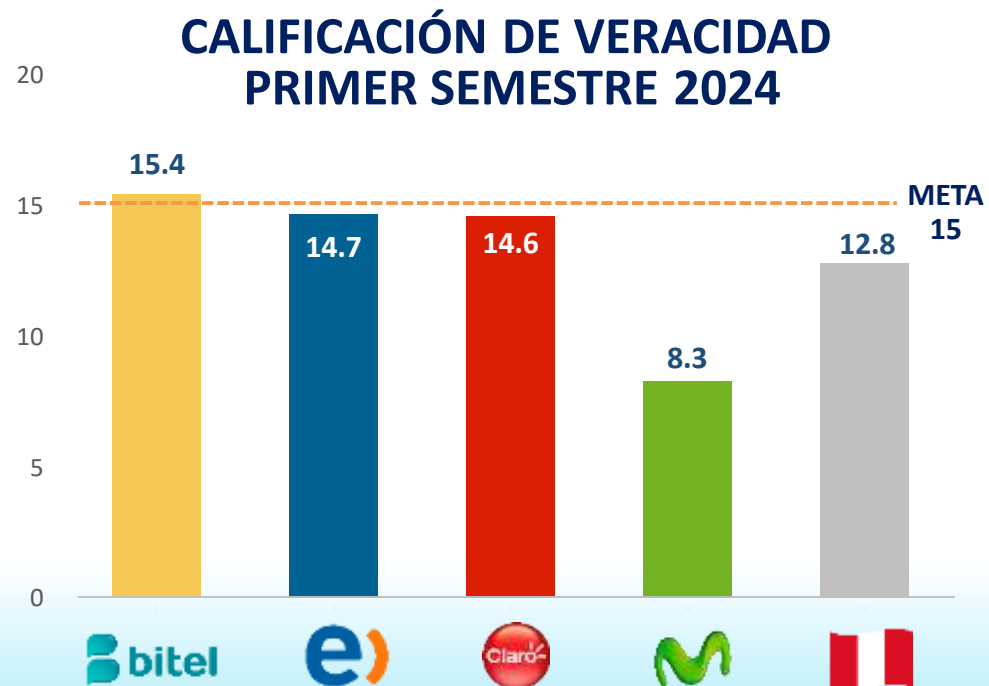
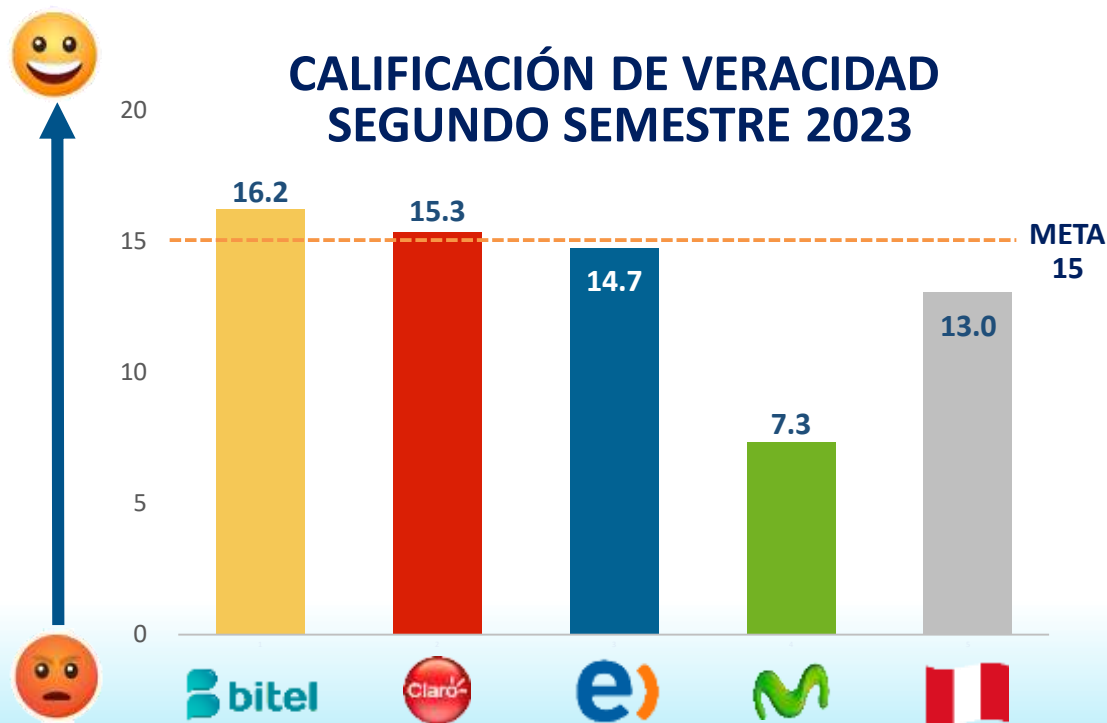
CALIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2024



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 primer semestre de 2024,** BITEL y CLARO disminuyen su desempeño, aunque la primera continúa aún con una calificación aceptable (15.4); mientras que MOVISTAR permanece rezagada.



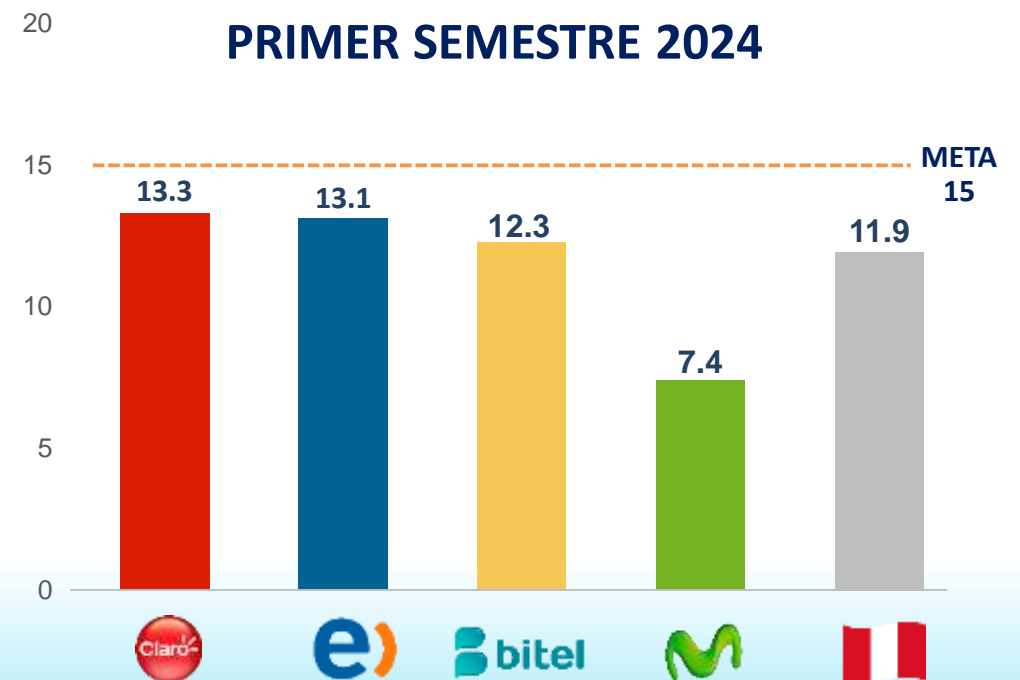
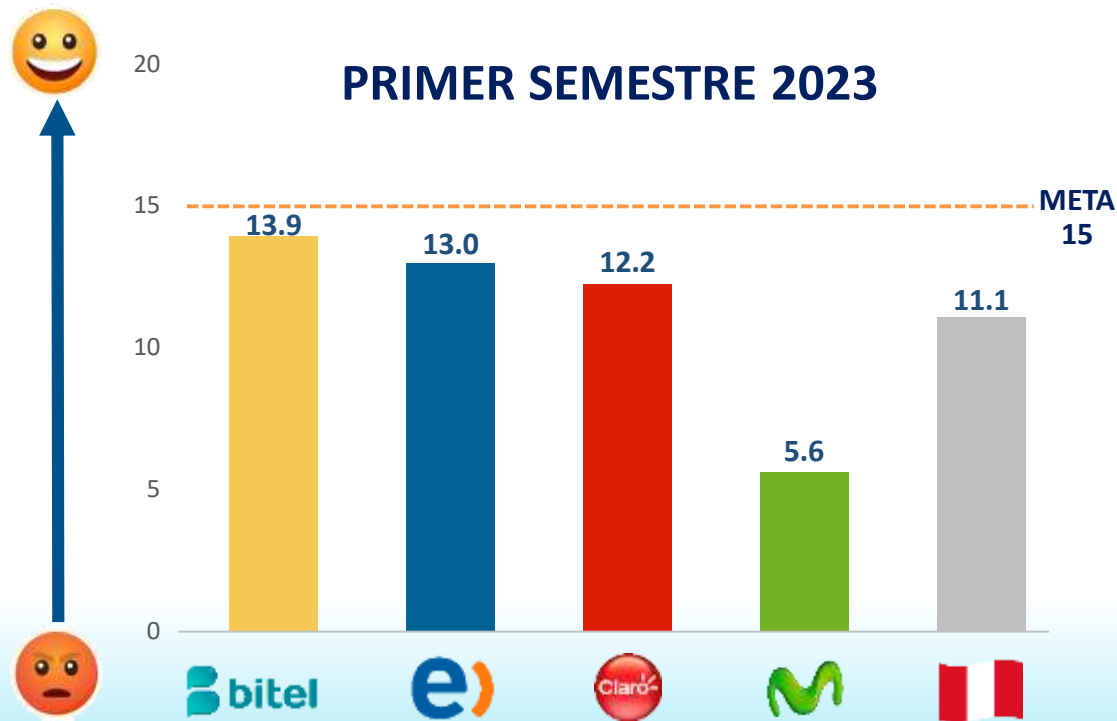
Nota: La calificación es de 0 a 20
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

V. COMPARACIÓN ANUAL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

Entre el 2023 y 2024 se aprecian mejoras en el desempeño de las empresas operadoras:

- El indicador global nacional se ha incrementado en 0.8 puntos respecto al año anterior.
- CLARO, ENTEL y BITEL acortan brechas entre sí. En tanto, MOVISTAR continúa con calificación desaprobatória.



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 de Digitalización, Empatía y Veracidad.
- **ENTEL** se mantiene en el segundo lugar. Sobresale su avance también en las dimensiones de Empatía y Veracidad.

RESULTADO POR DIMENSIÓN PRIMER SEMESTRE 2023



		bitel	entel	claro	movistar
ACCESIBILIDAD	10 %	1° puesto 17.2	3° puesto 12.1	2° puesto 13.6	4° puesto 10.9
DIGITALIZACIÓN	15 %	4° puesto 3.0	2° puesto 13.4	1° puesto 15.0	3° puesto 10.8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25 %	1° puesto 14.6	2° puesto 11.2	3° puesto 11.2	4° puesto 3.8
EMPATÍA	10 %	2° puesto 15.0	1° puesto 15.5	3° puesto 8.5	4° puesto 5.4
EFFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD	15 %	1° puesto 17.8	2° puesto 13.3	3° puesto 12.0	4° puesto 0.8
VERACIDAD	25 %	1° puesto 15.6	2° puesto 13.6	3° puesto 12.7	4° puesto 5.1

RESULTADO POR DIMENSIÓN PRIMER SEMESTRE 2024



		claro	entel	bitel	movistar
ACCESIBILIDAD	10 %	2° puesto 13.3	4° puesto 11.6	1° puesto 15.8	3° puesto 12.5
DIGITALIZACIÓN	15 %	1° puesto 17.3	2° puesto 12.2	4° puesto 5.8	3° puesto 11.1
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25 %	2° puesto 10.8	1° puesto 11.5	3° puesto 10.7	4° puesto 5.2
EMPATÍA	10 %	2° puesto 14.8	1° puesto 16.7	3° puesto 10.7	4° puesto 8.5
EFFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD	15 %	3° puesto 10.4	2° puesto 13.0	1° puesto 14.7	4° puesto 1.6
VERACIDAD	25 %	3° puesto 14.6	2° puesto 14.7	1° puesto 15.4	4° puesto 8.3

VI. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES



- 1.** El resultado nacional para el primer semestre de 2024 disminuye ligeramente en 0.3 puntos, manteniéndose desaprobadas las dimensiones Efectividad y oportunidad y Capacidad de respuesta.
- 2.** **CLARO, que ocupa el primer lugar** del ranking con una nota de **13.3**, requiere mejorar en las dimensiones Efectividad y oportunidad (10.4) y Capacidad de respuesta (10.8).
- 3.** **ENTEL, que ocupa el segundo lugar** del ranking con una nota de **13.1**, muy próxima a CLARO, requiere mejorar en las dimensiones Capacidad de respuesta (11.5) y Accesibilidad (11.6).
- 4.** **BITEL, que ocupa el tercer lugar** del ranking con una nota de **12.3**, requiere mejorar en las dimensiones Digitalización (5.8), Empatía (10.7) y Capacidad de respuesta (10.7).
- 5.** **MOVISTAR, que ocupa el cuarto lugar** del ranking con una nota de **7.4**, requiere mejorar en las dimensiones Efectividad y oportunidad (1.6), Capacidad de respuesta (5.2), Veracidad (8.3), Empatía (8.5) y Digitalización (11.1).

30osiptel

ANIVERSARIO



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

