

RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL – PRIMER SEMESTRE DE 2024

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 para atender los reclamos presentados por los usuarios ante las principales empresas operadoras del país

En esta oportunidad, la metodología se aplicó a información correspondiente al primer semestre del 2024.



**ESQUEMA REGULATORIO
POR COMPARACIÓN**

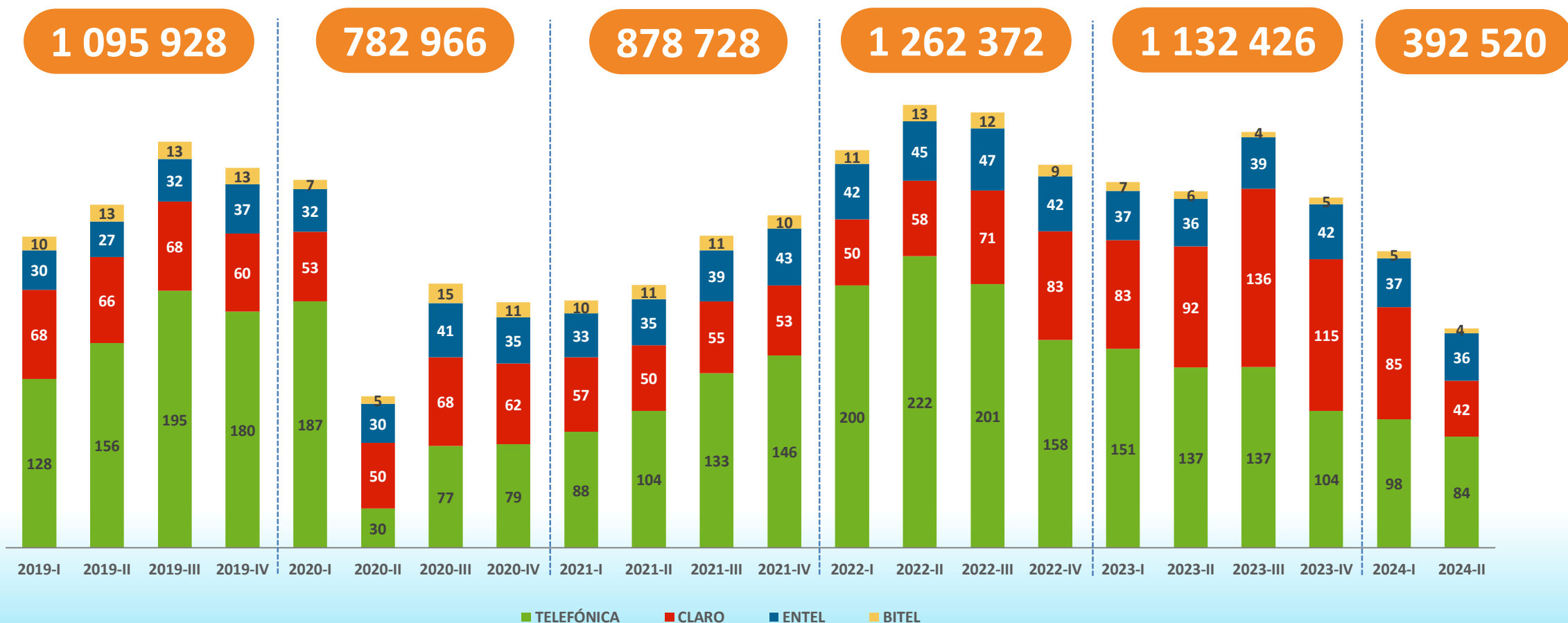


II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS



RECLAMOS EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL POR EMPRESA (EN MILES): I TRIM 2019 – II TRIM 2024

El mayor porcentaje de reclamos **corresponden al servicio público móvil**, ya que concentra el 70 % del total de reclamos en los servicios de telecomunicaciones presentados en el año 2024



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

10 %

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.

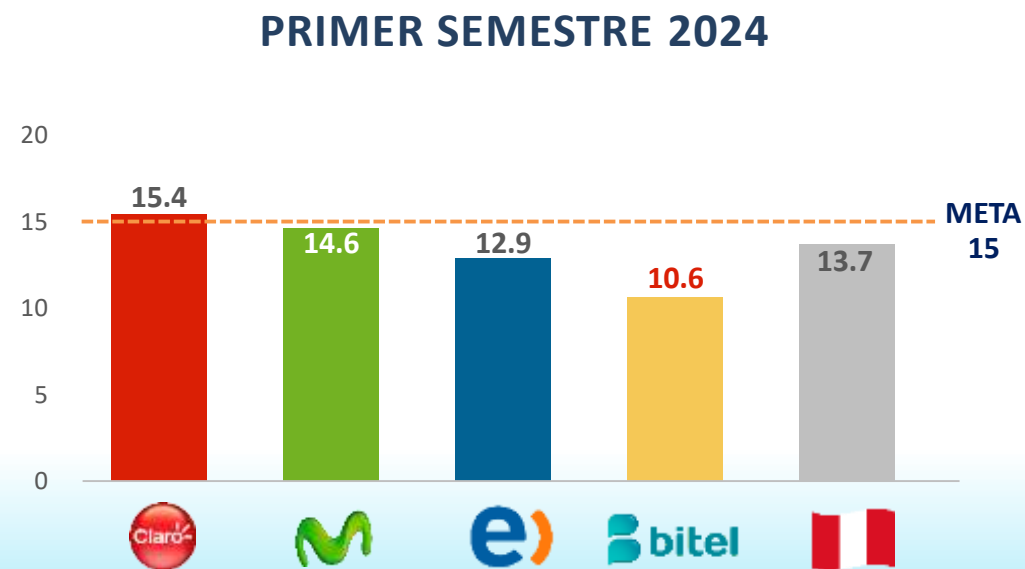
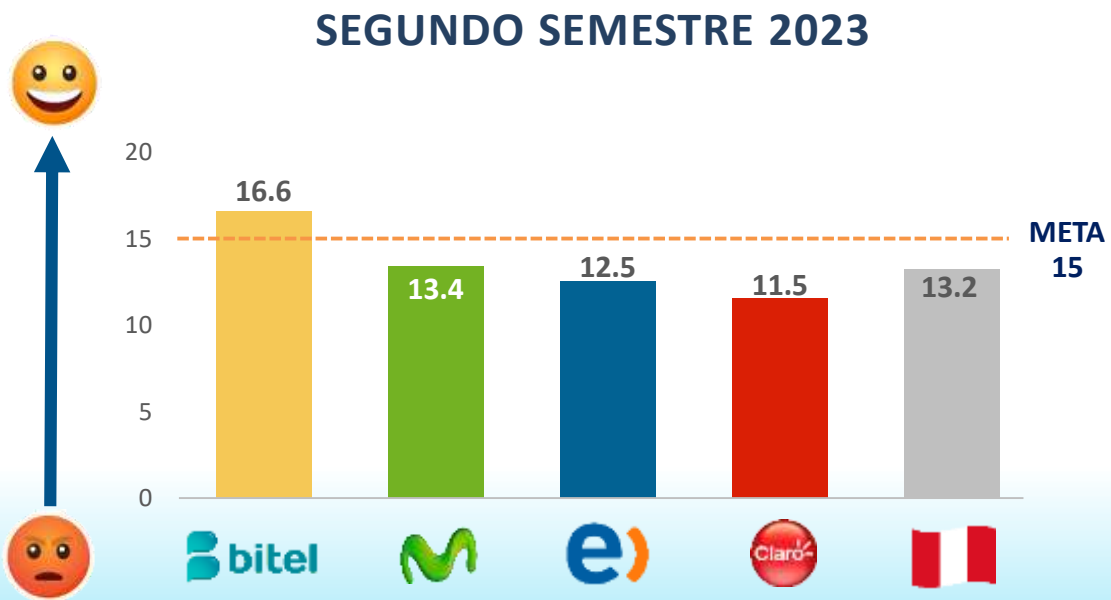


IV. RESULTADOS



RANKING DE RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE DE 2024

- ✓ **CLARO** ha pasado a la primera posición debido a que ha reducido la incidencia de reclamos, incrementado la aplicación de SAR y ha mejorado en los tiempos de resolución.
- ✓ **BITEL** ha pasado a la última posición debido a una menor aplicación de SAR, mayores tiempos de resolución de reclamos y al menor desempeño en la motivación de sus resoluciones.



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

RANKING DE RECLAMOS POR INDICADOR - PRIMER SEMESTRE DE 2024

CLARO ocupó el primer lugar en el ranking (primer semestre 2024) debido a sus resultados en incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, rapidez para resolver y quejas fundadas.

RESULTADO POR CADA INDICADOR, SEGUNDO SEMESTRE 2023



INDICADOR	Porcentaje	Claro	e	M	bitel
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	3.º puesto (11.0)	2.º puesto (16.6)	4.º puesto (9.8)	1.º puesto (20)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	2.º puesto (9.5)	1.º puesto (20)	1.º puesto (20)	1.º puesto (20)
MOTIVACIÓN DE LA 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)

RESULTADO POR CADA INDICADOR, PRIMER SEMESTRE 2024



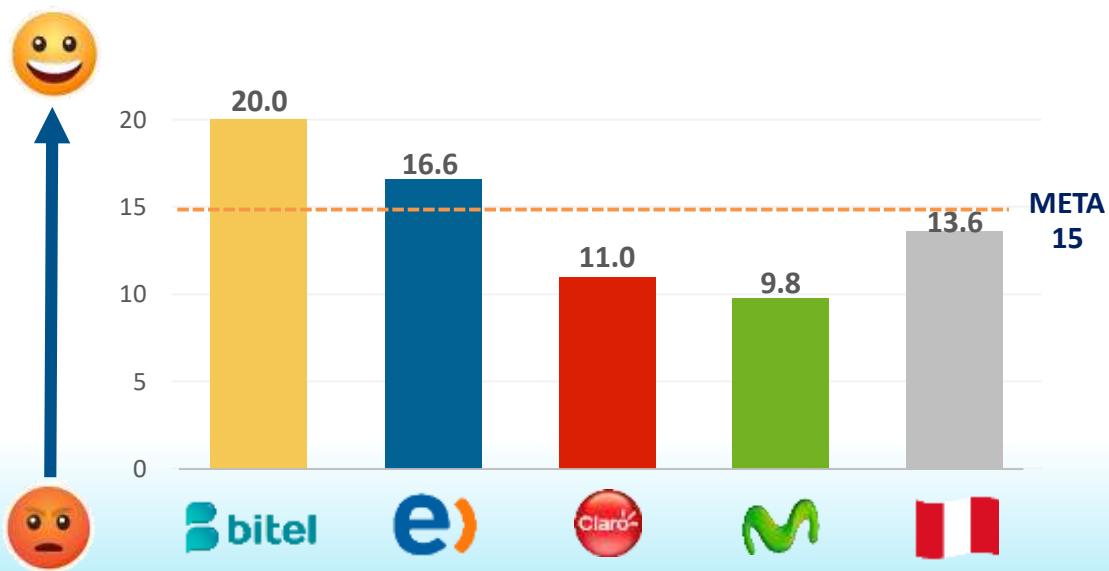
INDICADOR	Porcentaje	Claro	e	M	bitel
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	3.º puesto (16.0)	2.º puesto (17.1)	4.º puesto (12.7)	1.º puesto (20)
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	2.º puesto (19.9)	1.º puesto (20)	1.º puesto (20)	3.º puesto (17.4)
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto (12.7)	3.º puesto (0.6)	4.º puesto (0.0)	2.º puesto (9.9)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	3.º puesto (13.4)	2.º puesto (16.4)	1.º puesto (19.6)	4.º puesto (0.0)
APELACIONES FUNDADAS	10 %	2.º puesto (11.3)	3.º puesto (7.0)	1.º puesto (11.6)	4.º puesto (3.1)
QUEJAS FUNDADAS	20 %	2.º puesto (14.5)	3.º puesto (10.8)	1.º puesto (17.3)	4.º puesto (6.9)

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

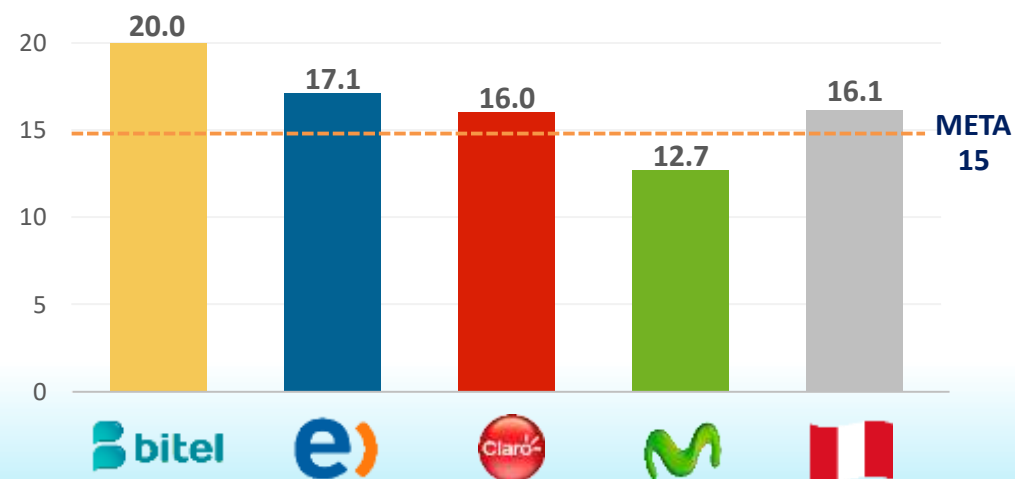
RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS – PRIMER SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional aumentó en 2.5 puntos debido a los mejores desempeños de CLARO y MOVISTAR en esta dimensión, al disminuir la incidencia de reclamos.

CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024

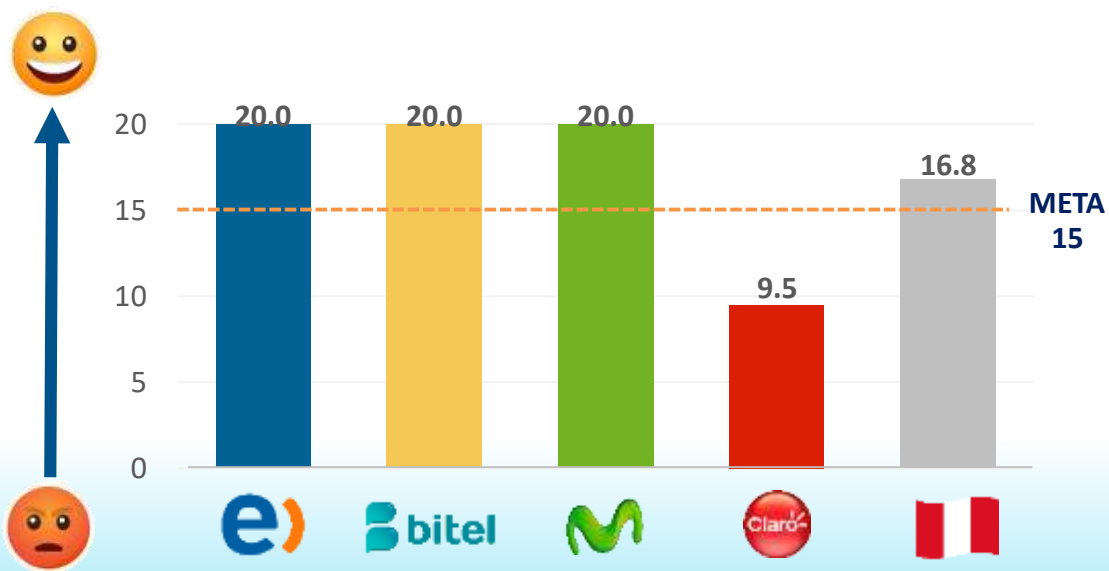


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

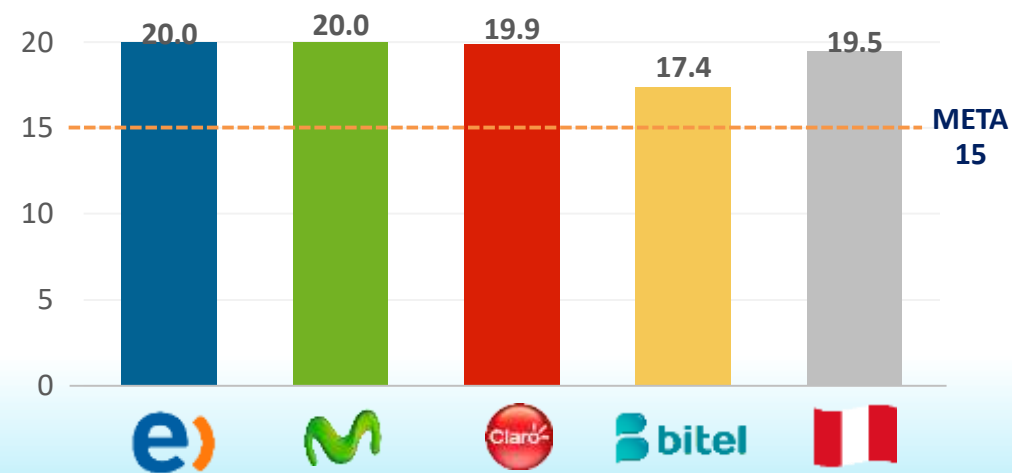
RESULTADOS EN LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO (SAR) - PRIMER SEMESTRE 2024

ENTEL y MOVISTAR siguen con calificación máxima debido a que han incrementado la aplicación de SAR (más de 40 por cada 100 inconvenientes). Por su parte, CLARO superó la meta mínima establecida y BITEL experimentó una disminución de su calificación.

CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024

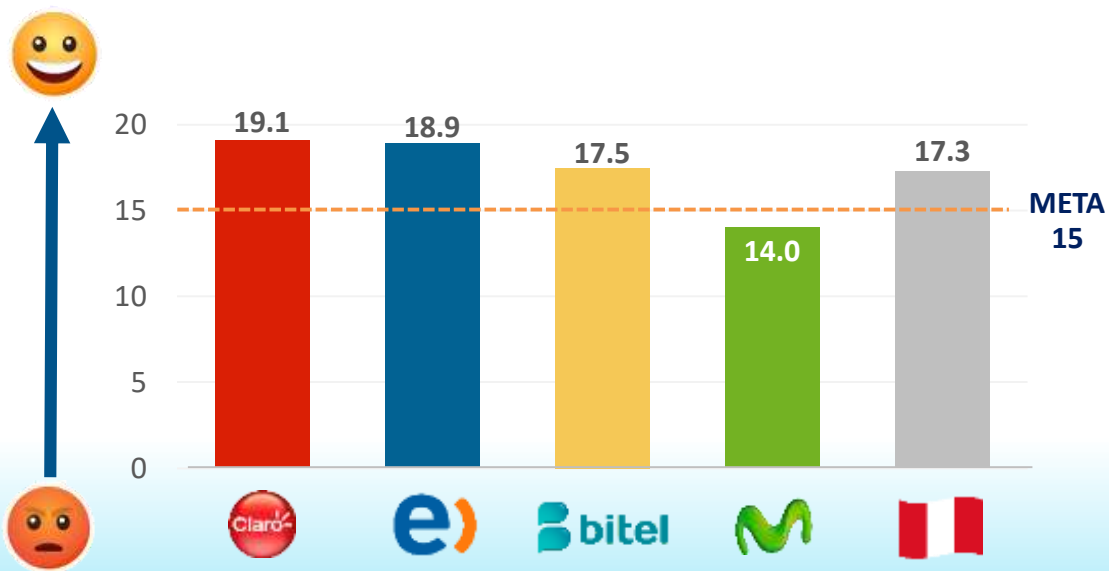


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

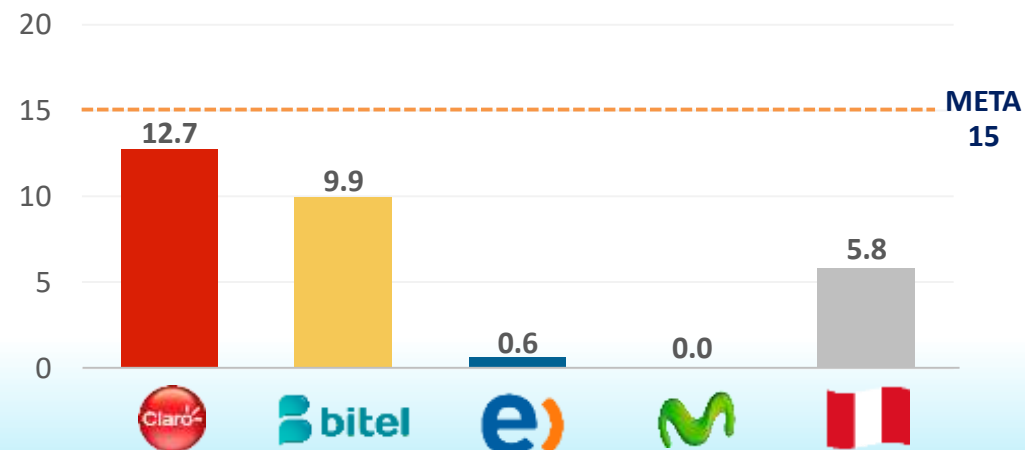
RESULTADOS EN MOTIVACIÓN – PRIMER SEMESTRE DE 2024

Al primer semestre del 2024, se aprecia que el desempeño de las empresas ha disminuido. En este sentido, BITEL, ENTEL y MOVISTAR tuvieron calificaciones menores a 10.

CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN PRIMER SEMESTRE 2024

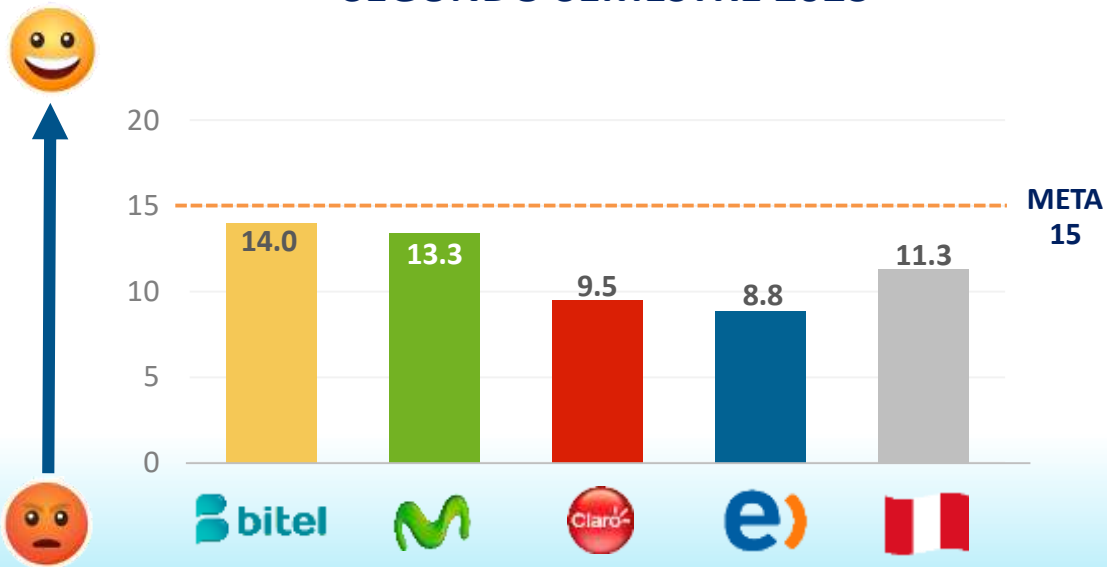


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

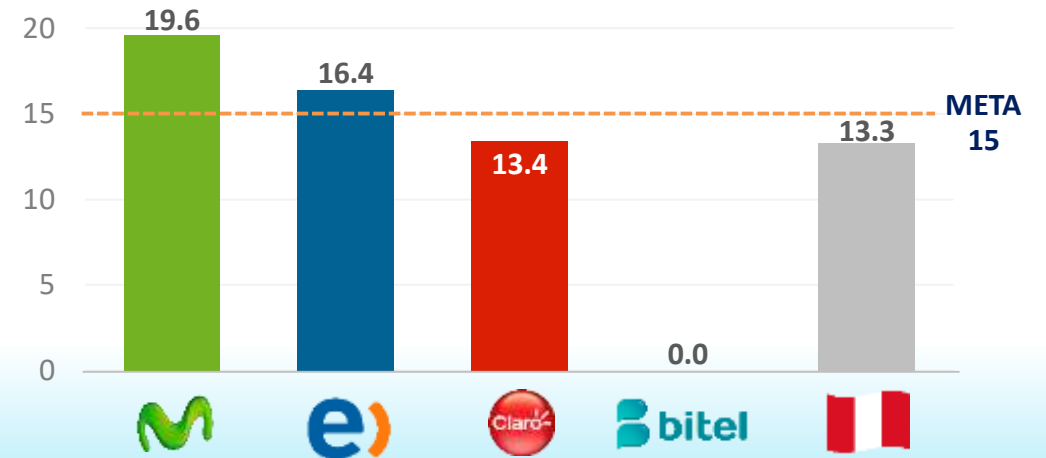
RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER - PRIMER SEMESTRE DE 2024

Al primer semestre del 2024, la calificación nacional en rapidez para resolver aumentó en 2 puntos. Todas la empresas, excepto BITEL, mejoraron su calificación.

CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER SEGUNDO SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER PRIMER SEMESTRE 2024

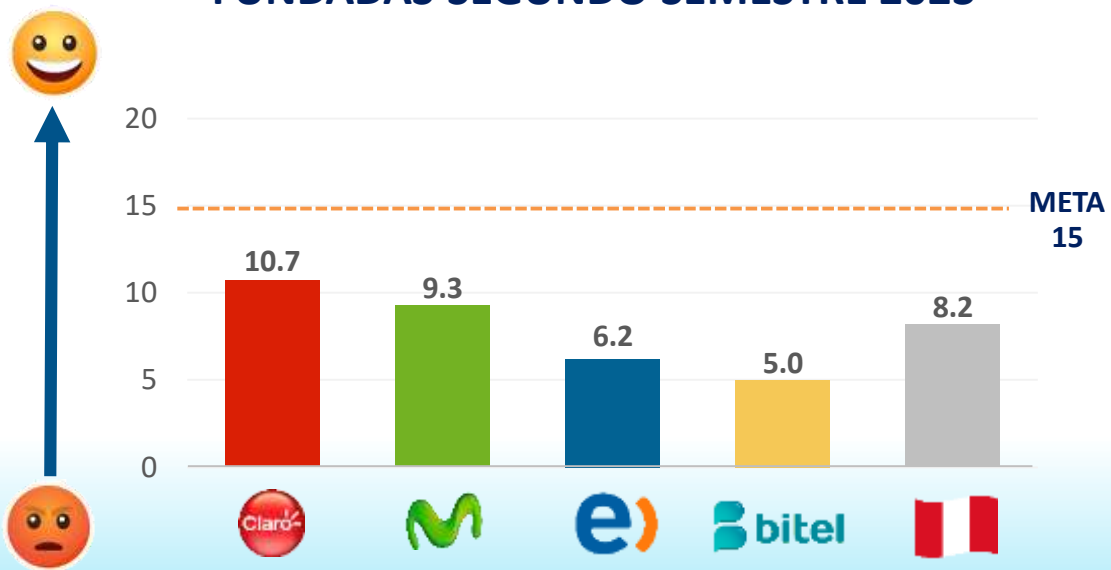


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

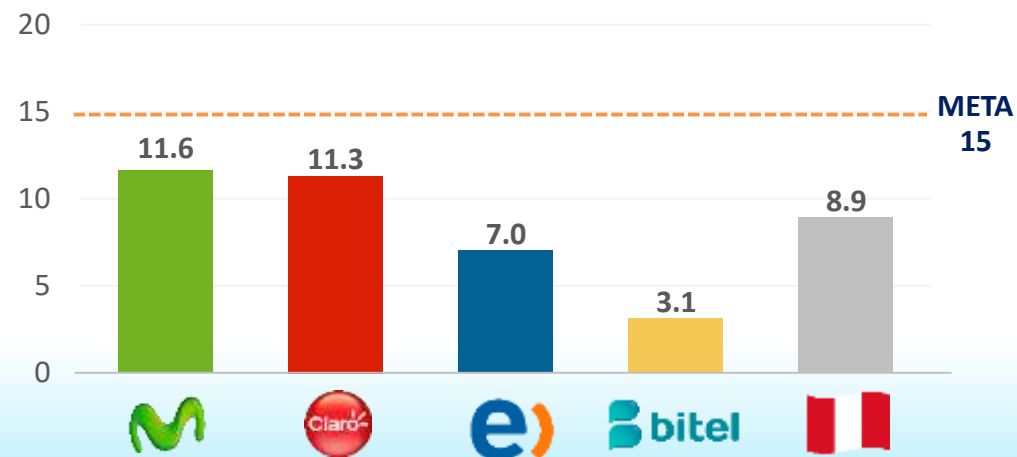
RESULTADOS EN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional en la incidencia de apelaciones fundadas aumentó en 0.7 puntos. CLARO y MOVISTAR tienen notas aprobatorias.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2024

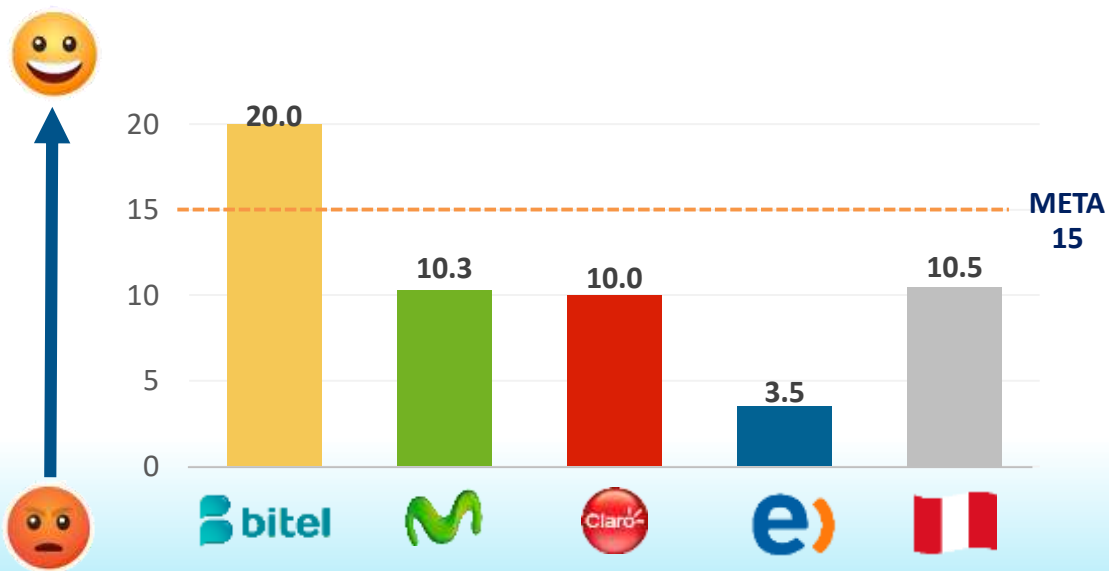


Fuente: TRASU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

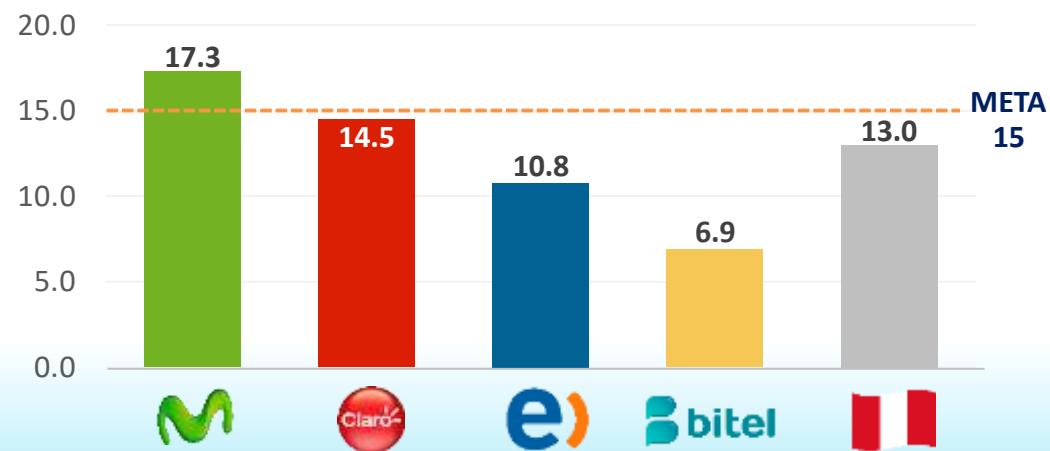
RESULTADOS EN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional en incidencia de quejas fundadas aumentó en 2.5 puntos. Todas las empresas mejoraron en su calificación, excepto BITEL.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2023



CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2024



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



V. COMPARACIÓN ENTRE 12 MESES

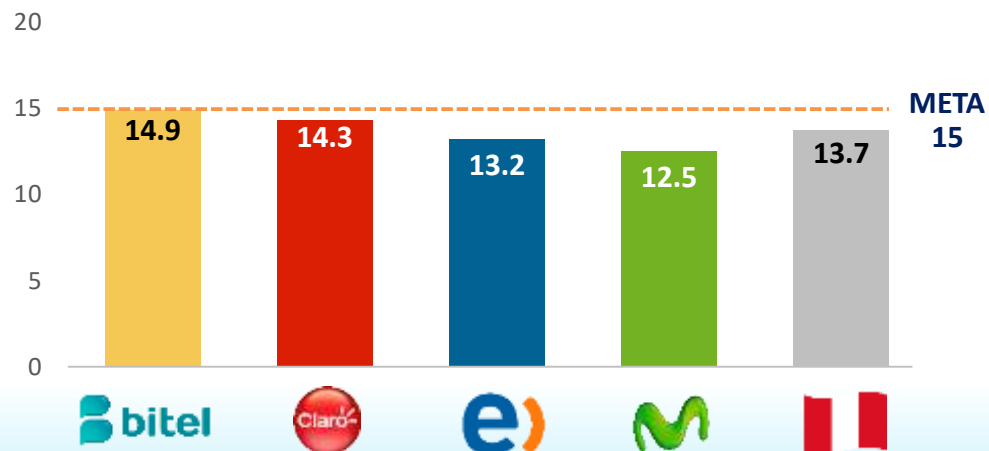


RANKING DE RECLAMOS – INDICADOR ENTRE 12 MESES

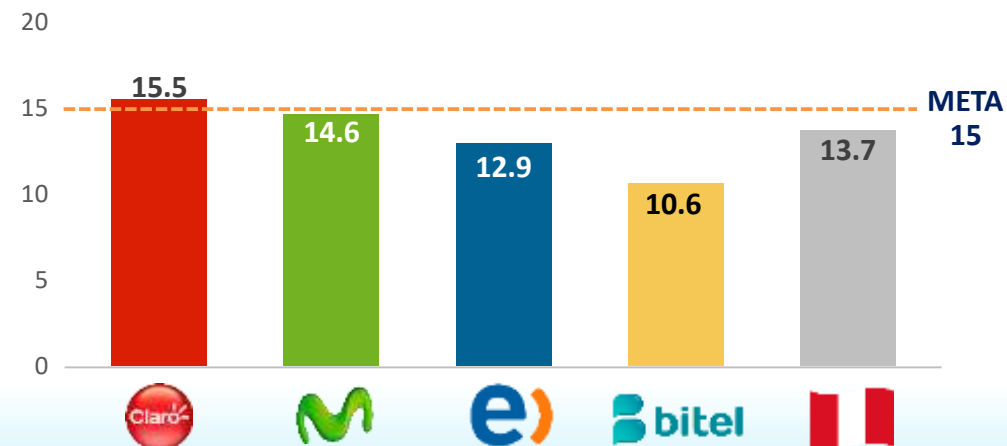
Entre el primer semestre del 2023 y primer semestre del 2024, se aprecia que la **calificación nacional ha permanecido constante**. Las empresas operadoras que mejoraron sus calificaciones son CLARO y MOVISTAR, por el contrario ENTEL y BITEL disminuyeron sus calificaciones.



PRIMER SEMESTRE 2023



PRIMER SEMESTRE 2024



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 2023-I y 2024-I, las empresas operadoras han disminuido principalmente en la motivación para resolver.

RESULTADO POR CADA INDICADOR, PRIMER SEMESTRE 2023



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

RESULTADO POR CADA INDICADOR, PRIMER SEMESTRE 2024



		Claro	e	M	bitel
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	3.º puesto (16.0)	2.º puesto (17.1)	4.º puesto (12.7)	1.º puesto (20)
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	2.º puesto (19.9)	1.º puesto (20)	1.º puesto (20)	3.º puesto (17.4)
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto (12.7)	3.º puesto (0.6)	4.º puesto (0.0)	2.º puesto (9.9)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	3.º puesto (13.4)	2.º puesto (16.4)	1.º puesto (19.6)	4.º puesto (0.0)
APELACIONES FUNDADAS	10 %	2.º puesto (11.3)	3.º puesto (7.0)	1.º puesto (11.6)	4.º puesto (3.1)
QUEJAS FUNDADAS	20 %	2.º puesto (14.5)	3.º puesto (10.8)	1.º puesto (17.3)	4.º puesto (6.9)

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 aumentó respecto al semestre anterior, pasando de 13.2 a 13.7.

- 2.** Si bien **CLARO** se ubica en primer lugar en el ranking, requiere mejorar en los indicadores de motivación y apelaciones fundadas.

- 3.** **MOVISTAR** ocupa el segundo lugar y requiere mejorar en los indicadores de **motivación**, apelaciones fundadas e incidencia de reclamos.

- 4.** **ENTEL** ocupa el tercer lugar y requiere mejorar en los indicadores de apelaciones, quejas fundadas y motivación.

- 5.** **BITEL** ocupa el cuarto lugar y requiere mejorar en los indicadores de rapidez para **resolver**, rapidez de resolución y apelaciones y quejas fundadas.

30osiptel

ANIVERSARIO



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

