

# ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES 2024

Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)





Desde el 2012, se realiza el **Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones**, a fin de conocer expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios.

También mide **el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

# ÍNDICE

- I. FICHA TÉCNICA
- II. NIVELES SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
  - SERVICIO PÚBLICO MÓVIL
  - INTERNET FIJO
  - TELEFONÍA FIJA
  - TELEVISIÓN DE PAGA
- III. CONCLUSIONES

# I. FICHA TÉCNICA

# FICHA TÉCNICA Y METODOLÓGICA

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
METODOLOGÍA EMPLEADA	Encuestas telefónicas
PÚBLICO OBJETIVO	Se tiene como población objetivo a todos los usuarios de segmento residencial que cada empresa operadora tiene activo el servicio público de telecomunicaciones entre 18 a más años de edad.
COBERTURA	Todas las regiones
FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	13 de marzo al 13 de agosto del 2024
PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables departamento y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones.

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024

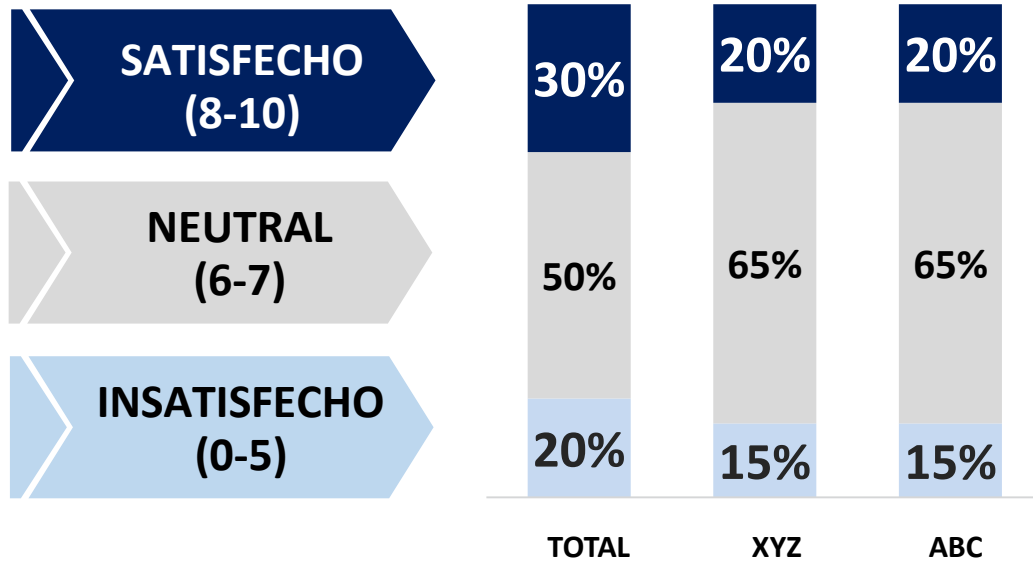


SERVICIO	EMPRESAS EVALUADAS	DESAGREGACIÓN DE REGIONES	REPRESENTATIVIDAD	TOTAL DE MUESTRA
SERVICIO MÓVIL	Bitel, Claro, Entel y Movistar	Departamental	A nivel nacional, por región evaluada, por empresa evaluada y por empresa dentro de la región evaluada	<b>21 006</b>
INTERNET FIJO	Claro, Movistar y Win	Macrorregiones		<b>2926</b>
TELEVISIÓN DE PAGA	Claro, Movistar y DirecTV	Lima y resto del Perú		<b>1211</b>
TELEFONÍA FIJA	Claro y Movistar	Lima y resto del Perú		<b>1980</b>

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024

# PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

## EJEMPLO FICTICIO



## ✓ INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES CON ESCALAS DEL 0 AL 10:

- El estudio considera escalas de valoración numérica para lo señalado en una serie de enunciados.
- El objetivo es poder discriminar de manera adecuada el sentir de los usuarios al momento de otorgar una valoración.
- Así, por lo general los valores cercanos a los extremos de la escala 0 a 10 tienen una connotación negativa y positiva, respectivamente. Por su parte los valores intermedios no son tan sencillos de identificar y se asocian a lo que se conoce como zona de indiferencia o tolerancia (Oliver, 2015).
- En este estudio, para facilitar la interpretación de resultados consideramos la siguiente distribución:
  - **Desempeño alto o percepción positiva:** Suma de valoraciones 8, 9 y 10.
  - **Indiferente o Neutral:** Suma de valoraciones 6 y 7.
  - **Desempeño bajo o percepción negativa:** Suma de valoraciones 0, 1, 2, 3, 4 y 5.







## II. NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

---

# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

- El **servicio móvil** presenta el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios. **Entel** obtiene el mayor porcentaje de satisfacción en este servicio con 60 %.
- **Movistar** es la empresa con el menor porcentaje de satisfacción en todos los servicios.
- **Win** es la empresa con el mayor porcentaje de satisfacción en internet fijo.

	SERVICIO MÓVIL	INTERNET FIJO	TELEVISIÓN DE PAGA	TELEFONÍA FIJA
<b>SATISFECHOS</b>	 <b>52 %</b> 21 006	 <b>45 %</b> 2926	 <b>44 %</b> 1211	 <b>46 %</b> 1980
<b>¿QUIÉNES DESTACAN? MACRORREGIONES / DEPARTAMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tumbes (68 %)</li> <li>• Ucayali (63 %)</li> <li>• Piura (62 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (60 %)</li> <li>• Norte (49 %)</li> <li>• Lima (46 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resto del Perú (48 %)</li> <li>• Lima (42 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resto del Perú (47 %)</li> <li>• Lima (45 %)</li> </ul>
<b>¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (60 %)</li> <li>• Bitel (59 %)</li> <li>• Claro (54 %)</li> <li>• Movistar (40 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Win (80 %)</li> <li>• Claro (51 %)</li> <li>• Movistar (31 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DirecTV (60 %)</li> <li>• Claro (53 %)</li> <li>• Movistar (37 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro (54 %)</li> <li>• Movistar (39 %)</li> </ul>

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio \_\_\_\_ ? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

-- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10.



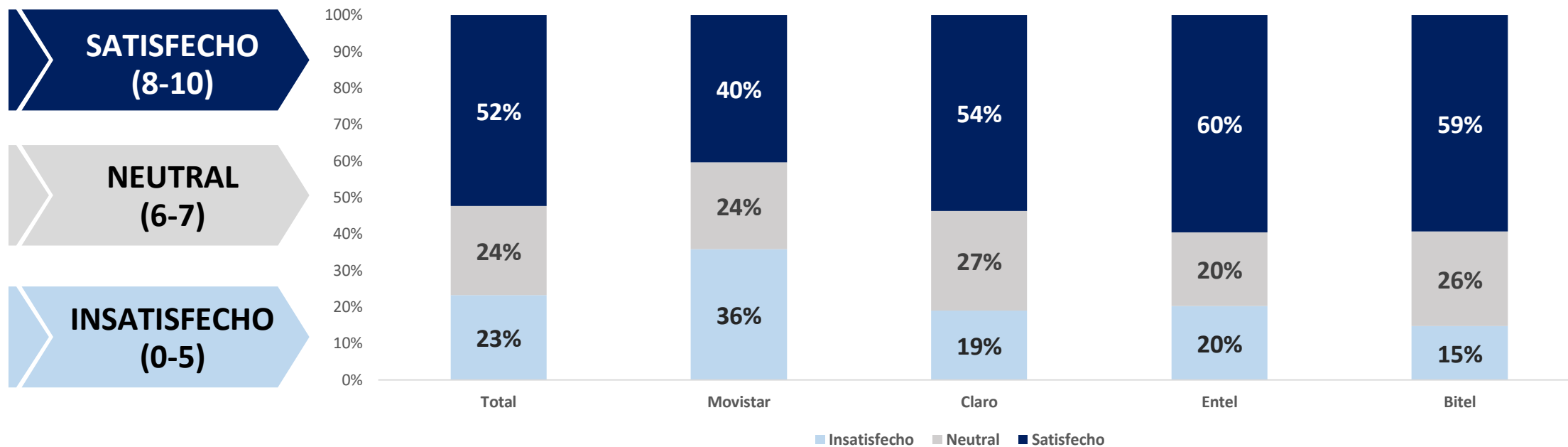


# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

---

# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

- La proporción de usuarios satisfechos con su servicio móvil alcanzó el **52% en el 2024**.
- El nivel más alto de usuarios satisfechos con el servicio móvil fue de **Entel** alcanzando el **60 %**. Mientras que **Movistar** registró el nivel más bajo de usuarios satisfechos siendo de **40 %** y el más alto de usuarios insatisfechos de **36 %**.



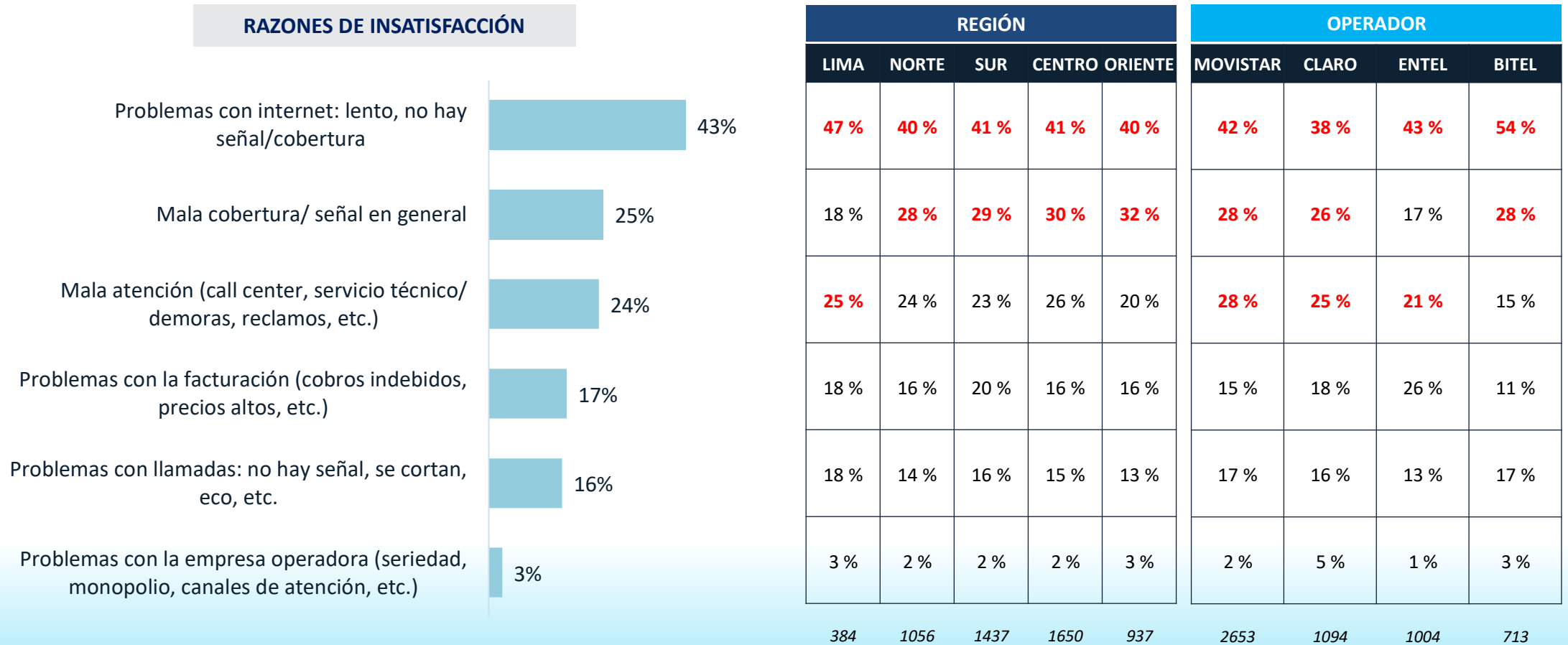
Media	7.09	6.29	7.26	7.42	7.59
Base real de encuestados	20,769	7,182	4,767	4,832	3,988
% NS/NR	0,7%	1,0%	0,5%	0,6%	0,8%
Base real considerando NS/NR	21,006	7,304	4,796	4,876	4,030

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024 Servicio Móvil.

# RAZONES DE LA INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

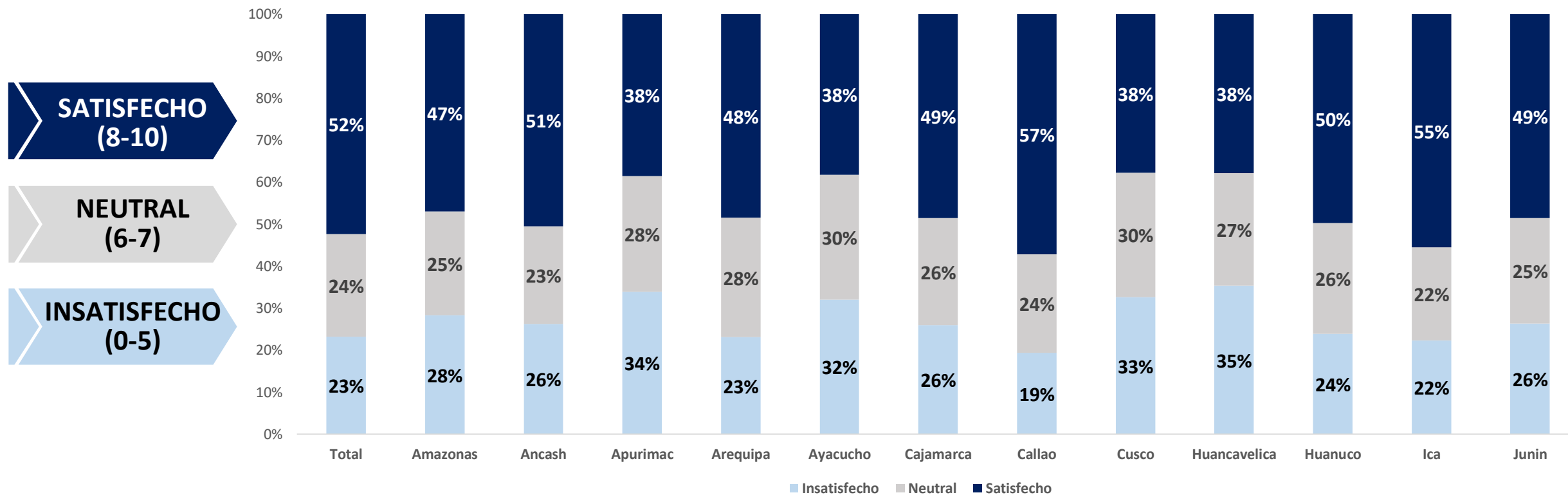
*Las razones de insatisfacción indican como principal motivo problemas con internet y señal. Usuarios de **Entel** destacan problemas con la facturación.*



P22. (P: Solo si marca del 0 al 5 en P20 o P21) ¿Podría explicar su valoración?

# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

**Huancavelica es el departamento con mayor nivel de insatisfacción con 35 %.**



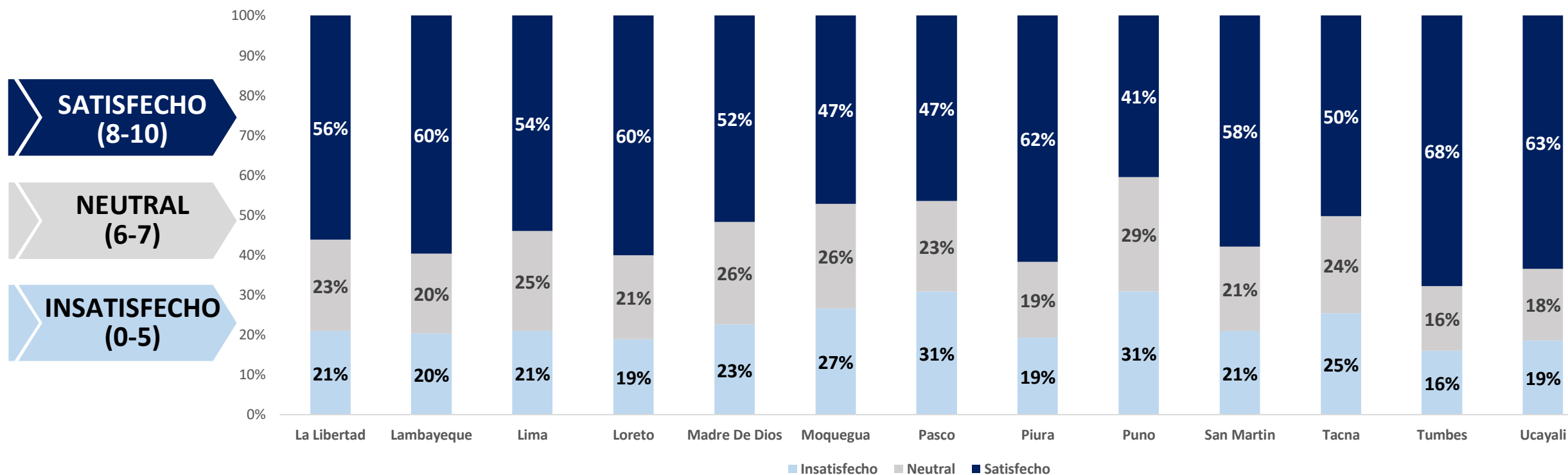
Media	7.1	6.8	7.0	6.4	7.0	6.4	6.9	7.3	6.4	6.4	7.0	7.2	6.8
Base real de encuestados	20769	887	730	815	707	890	896	771	1012	839	847	684	898
% NS/NR	1.14%	5.07%	4.11%	5.64%	2.26%	4.16%	3.91%	2.08%	0.10%	0.00%	0.35%	0.00%	0.11%
Base real considerando NS/NR	21006	932	760	861	723	927	931	787	1013	839	850	684	899

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel

# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

Por su parte, **Tumbes** es el departamento con mayor nivel de satisfacción con **68 %**.



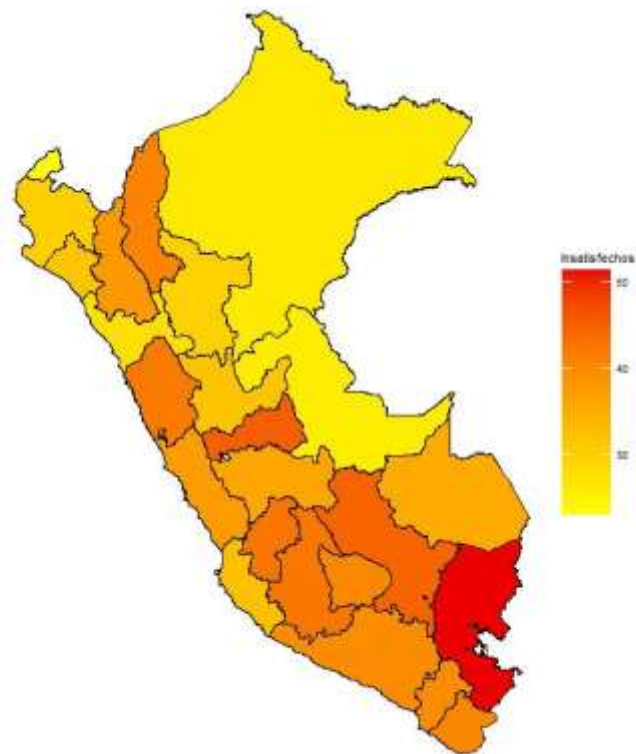
Media	7.2	7.4	7.2	7.5	7.1	6.8	6.6	7.6	6.5	7.4	6.9	7.9	7.7
Base real de encuestados	789	783	880	955	792	889	1005	757	1049	620	715	831	728
% NS/NR	0.00%	0.13%	0.11%	0.21%	0.00%	0.00%	0.10%	0.00%	0.00%	0.32%	0.00%	0.00%	0.00%
Base real considerando NS/NR	789	784	881	957	792	889	1006	757	1049	622	715	831	728

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

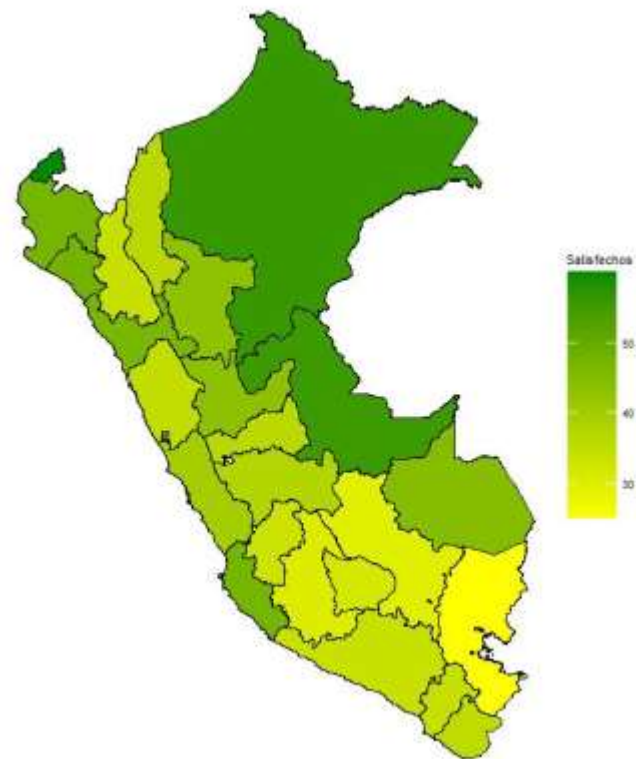
Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel

# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL - MOVISTAR

MOVISTAR - % insatisfechos - servicio móvil



MOVISTAR - % satisfechos - servicio móvil



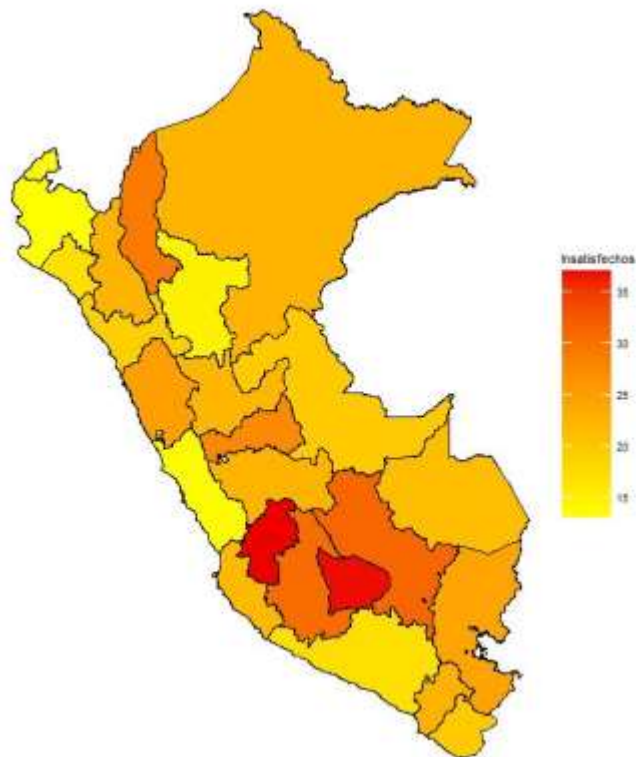
**Movistar presenta los mayores niveles de insatisfacción para el servicio móvil en Puno (51 %) y Pasco (45 %). Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Tumbes (60 %) y Loreto (56 %).**

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL - CLARO

CLARO - % insatisfechos - servicio móvil



CLARO - % satisfechos - servicio móvil



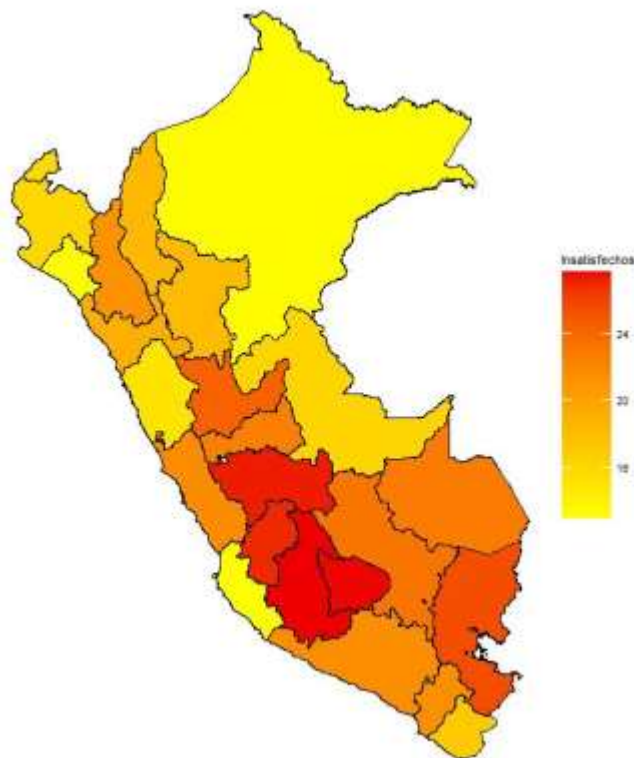
**Claro presenta los mayores niveles de insatisfacción en Huancavelica (37 %) y Apurímac (37 %) para el servicio móvil. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Tumbes (69 %) y Piura (68 %).**

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

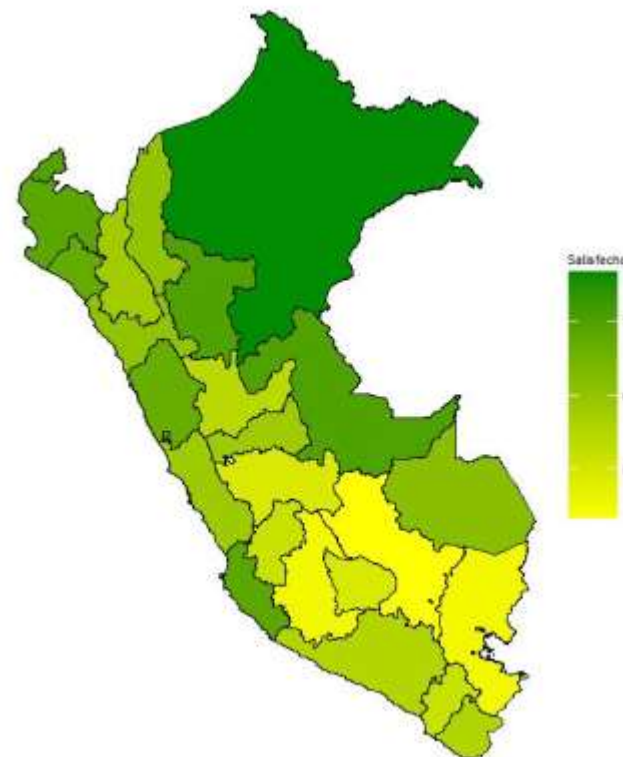
Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL - ENTEL

ENTEL - % insatisfechos - servicio móvil



ENTEL - % satisfechos - servicio móvil



**Entel presenta los mayores niveles de insatisfacción en Ayacucho (28 %) y Apurímac (28 %) para el servicio móvil. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Loreto (77 %) y Ucayali (70 %).**

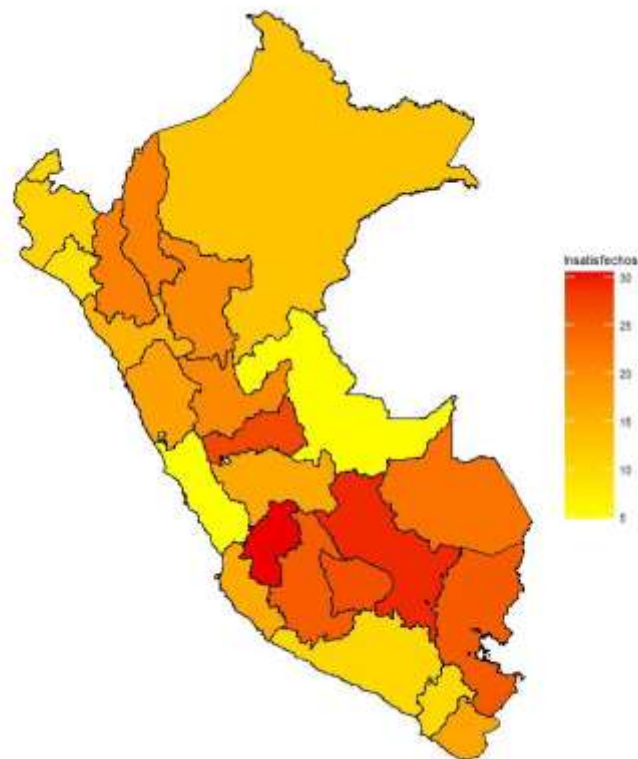
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.



# SERVICIO PÚBLICO MÓVIL - BITEL

BITEL - % insatisfechos - servicio móvil



BITEL - % satisfechos - servicio móvil



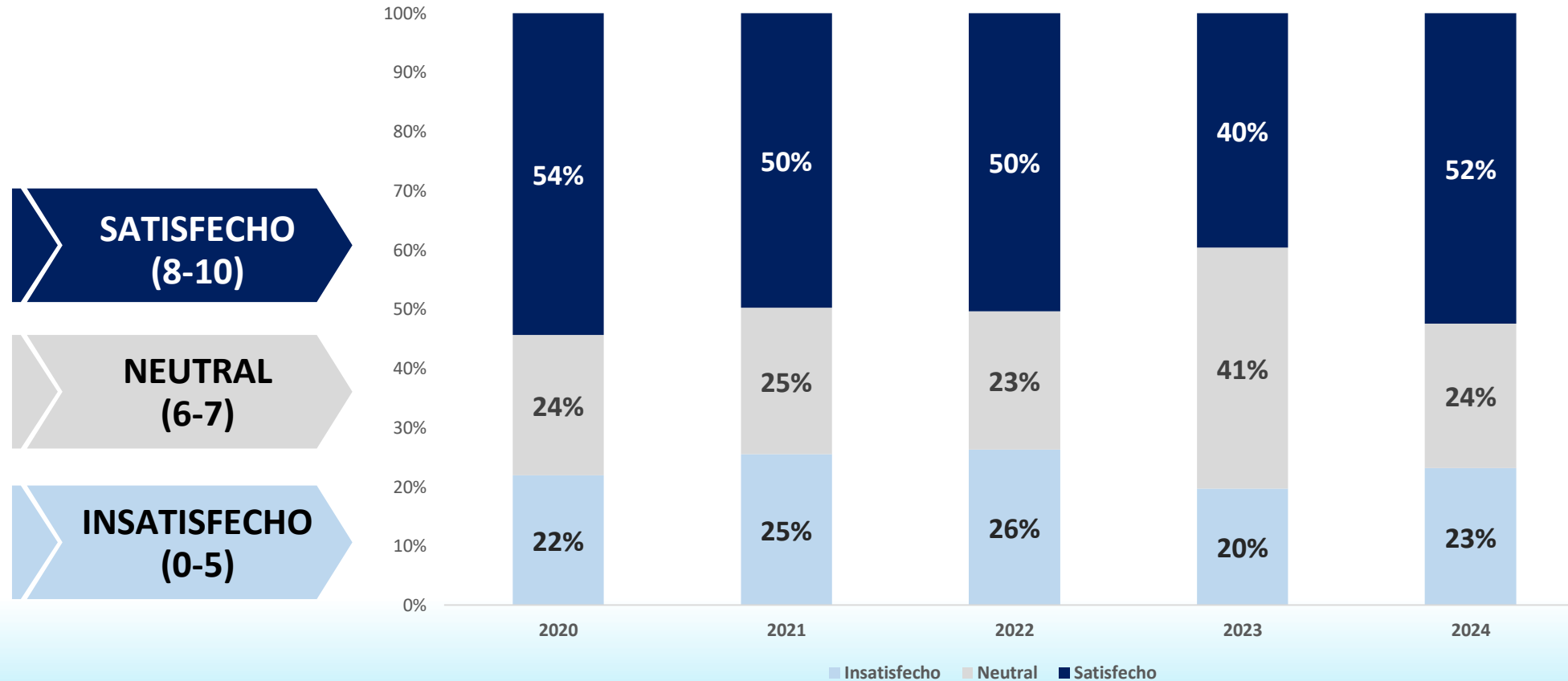
**Bitel presenta los mayores niveles de insatisfacción en Huancavelica (30 %) y Cusco (29 %) para el servicio móvil. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Ucayali (75 %) y Tumbes (74 %).**

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO MÓVIL

*La satisfacción con el servicio móvil en el 2024 creció 12 puntos porcentuales con relación a la del 2023, pero es menor a la registrada en el 2020.*



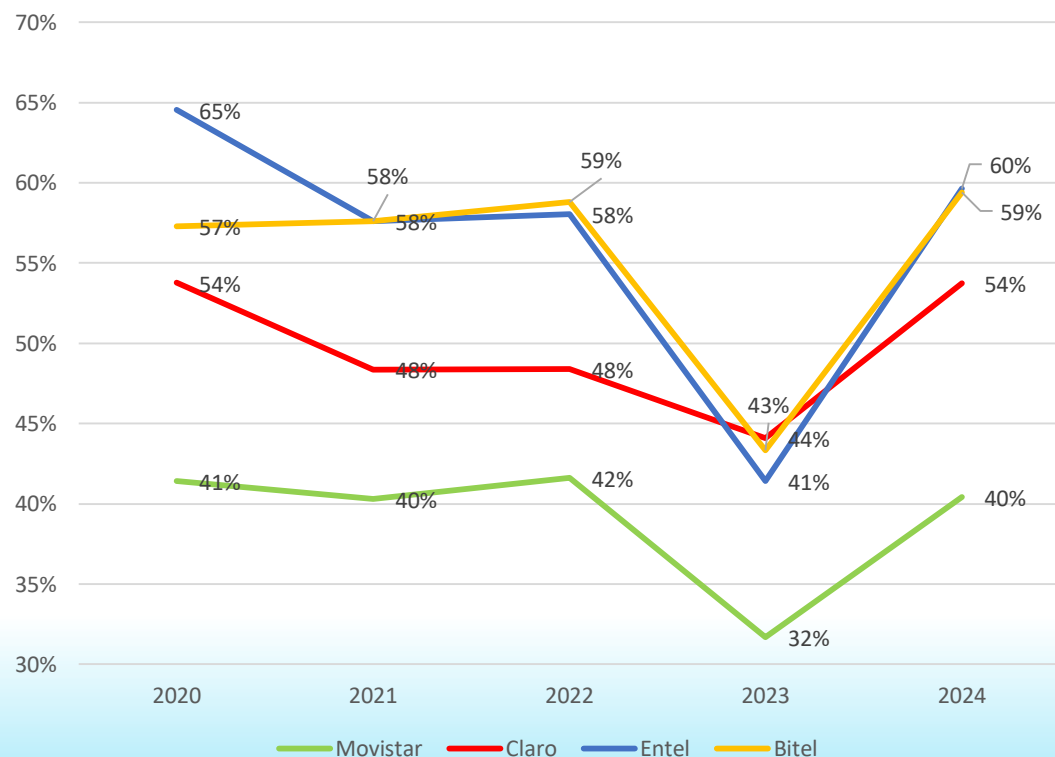
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing. Estudio de Satisfacción 2024

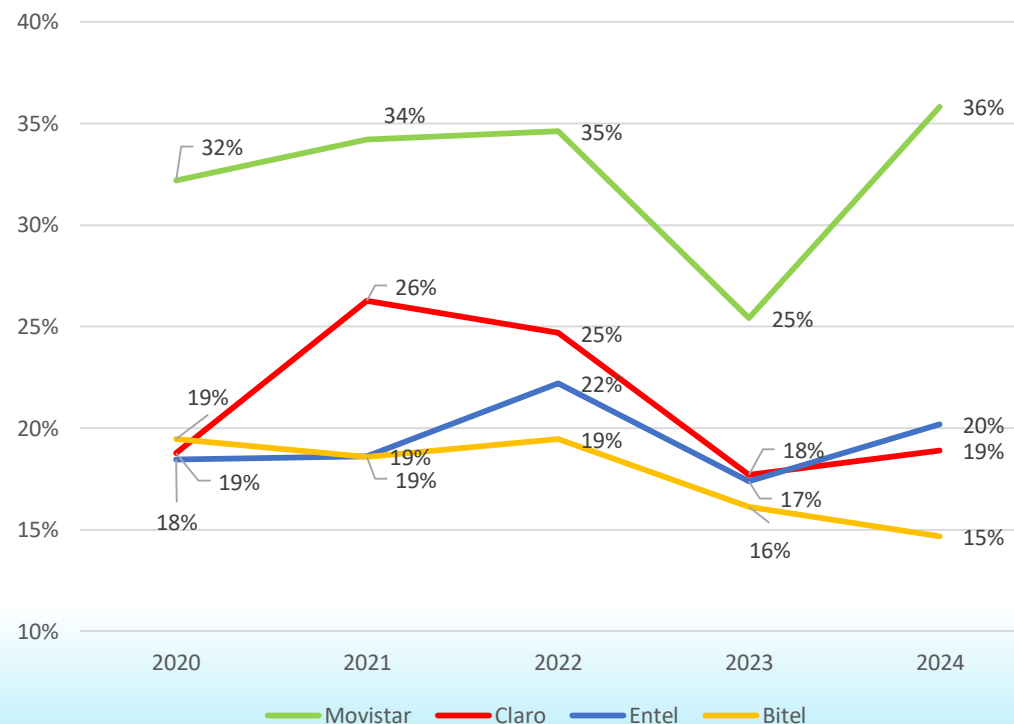
# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN – SERVICIO MÓVIL

*Todos los operadores presentan proporciones de usuarios satisfechos mayores a 30 %. **Movistar** es el operador que registró el mayor aumento en la proporción de usuarios insatisfechos.*

## PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



## PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing. Estudio de Satisfacción 2024

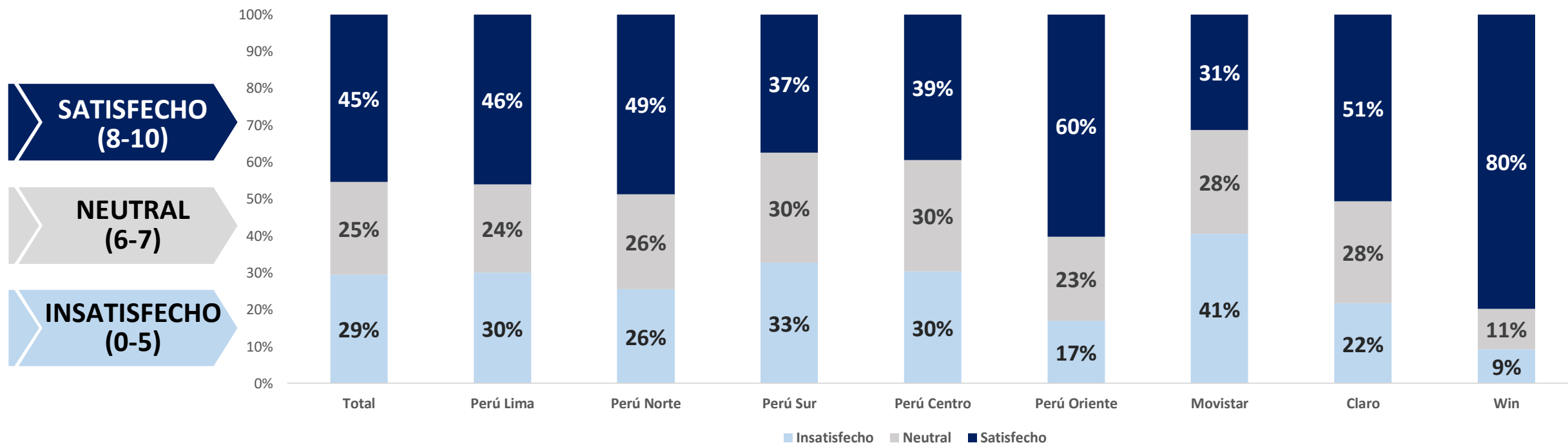


# INTERNET FIJO



# SERVICIO DE INTERNET FIJO

La proporción de usuarios satisfechos con su servicio de internet fijo alcanzó el 45 % en el 2024. Movistar tiene niveles de insatisfacción de 41 %, mientras que Claro obtiene 22 %. La Macrorregión Sur tiene un nivel de insatisfacción de 33 %.



Media	6.61	6.58	6.90	6.36	6.49	7.49	5,81	7,08	8,26
Base real de encuestados	2916	758	591	526	595	446	1899	844	173
% NS/NR	0,3%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,9%	0,0%
Base real considerando NS/NR	2926	758	600	526	595	447	1902	851	173

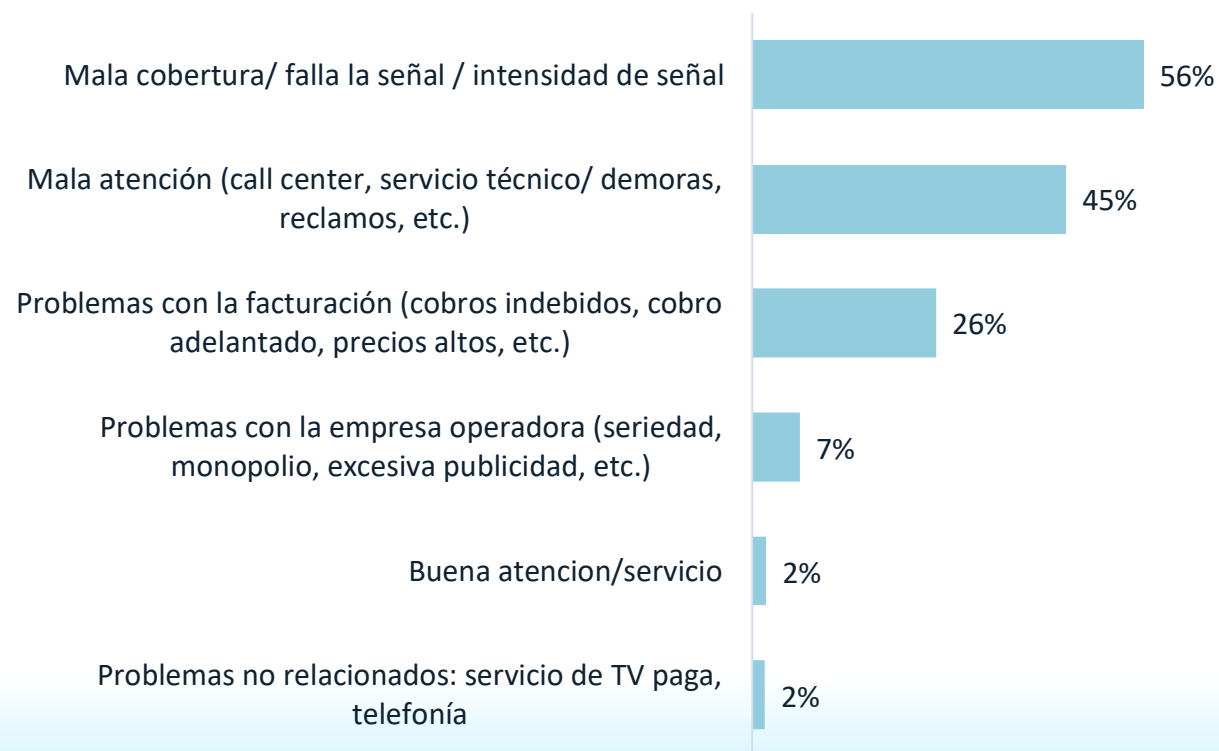
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel

# RAZONES DE LA INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO

*Las razones de insatisfacción indican como principal motivo aspectos asociados a la señal.*

## RAZONES DE INSATISFACCIÓN



REGIÓN				
LIMA	NORTE	SUR	CENTRO	ORIENTE
56 %	50 %	52 %	70 %	71 %
48 %	33 %	47 %	28 %	40 %
26 %	16 %	35 %	28 %	26 %
7 %	7 %	7 %	5 %	4 %
2 %	4 %	1 %	1 %	3 %
2 %	2 %	2 %	2 %	
234	160	184	189	84

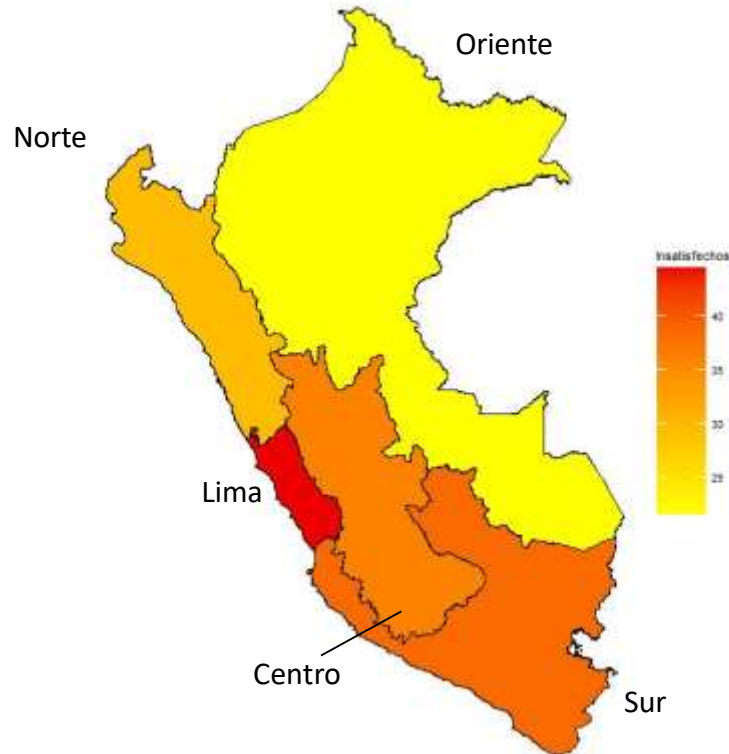
OPERADOR		
MOVISTAR	CLARO	WIN
55 %	61 %	37 %
48 %	34 %	44 %
27 %	22 %	37 %
7 %	5 %	12 %
2 %	1 %	6 %
2 %	1 %	
656	179	16*

P22. (P: Solo si marca del 0 al 5 en P20 o P21) ¿Podría explicar su valoración?

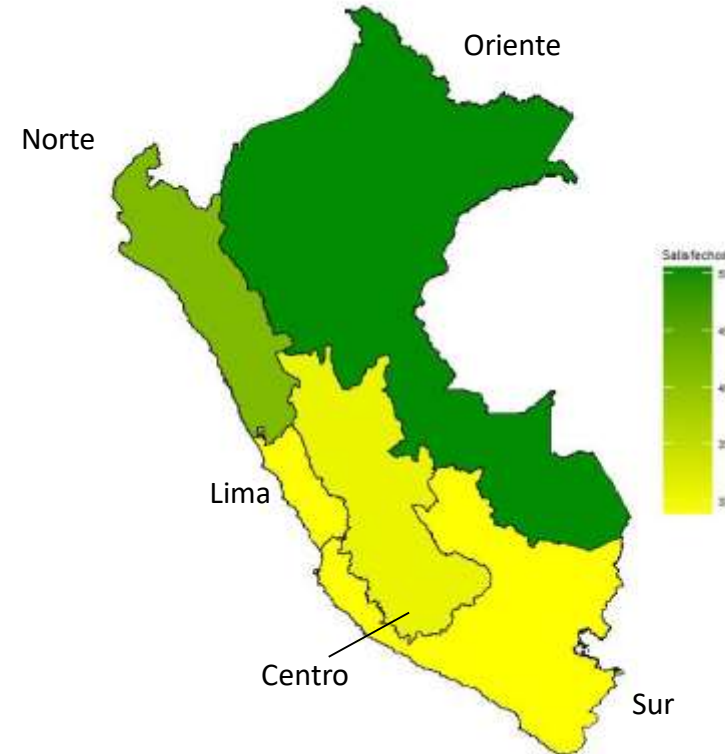
\*Bases menores a 30 no son estadísticamente significativas

# SERVICIO DE INTERNET FIJO - MOVISTAR

MOVISTAR - % insatisfechos – internet fijo



MOVISTAR - % satisfechos – internet fijo



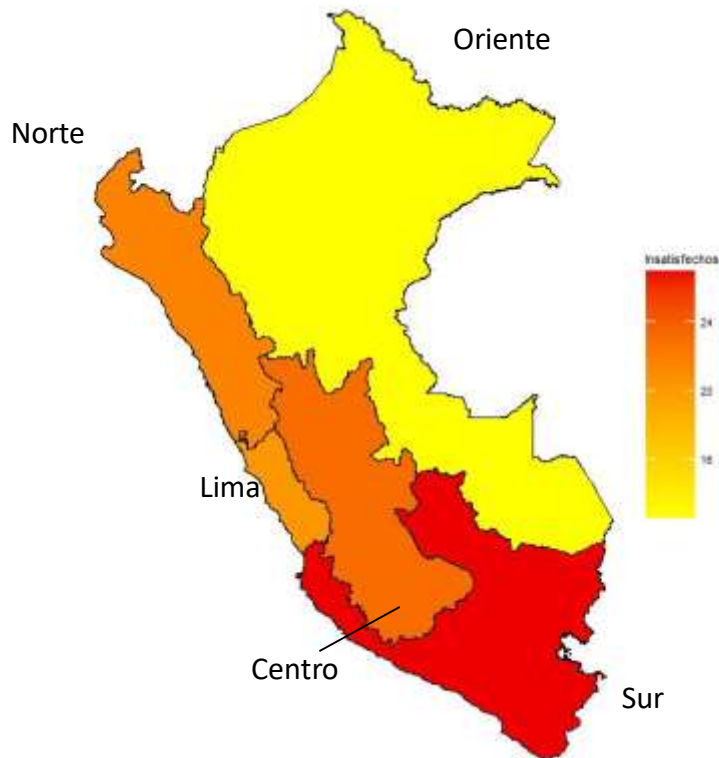
**Movistar** presenta los mayores niveles de insatisfacción en la región Lima (44 %) y en la Macrorregión Sur (38 %) para el servicio de internet fijo. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las macrorregiones Oriente (50 %) y Norte (42 %).

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

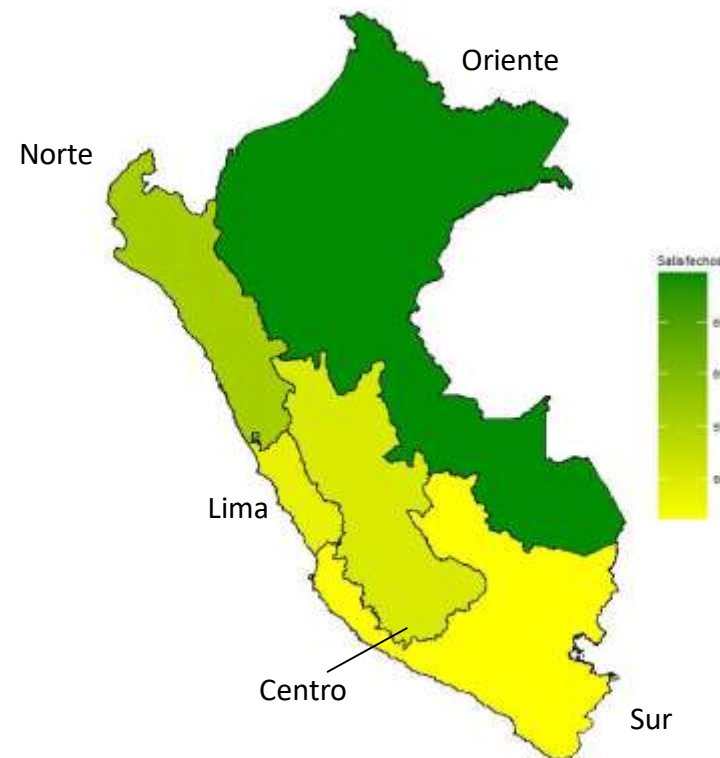
Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel

# SERVICIO DE INTERNET FIJO - CLARO

CLARO - % insatisfechos – internet fijo



CLARO - % satisfechos – internet fijo



**Claro presenta los mayores niveles de insatisfacción en las macrorregiones Sur (27 %) y Centro (23 %) para el servicio de internet fijo. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las macrorregiones Oriente (70 %) y Norte (56 %).**

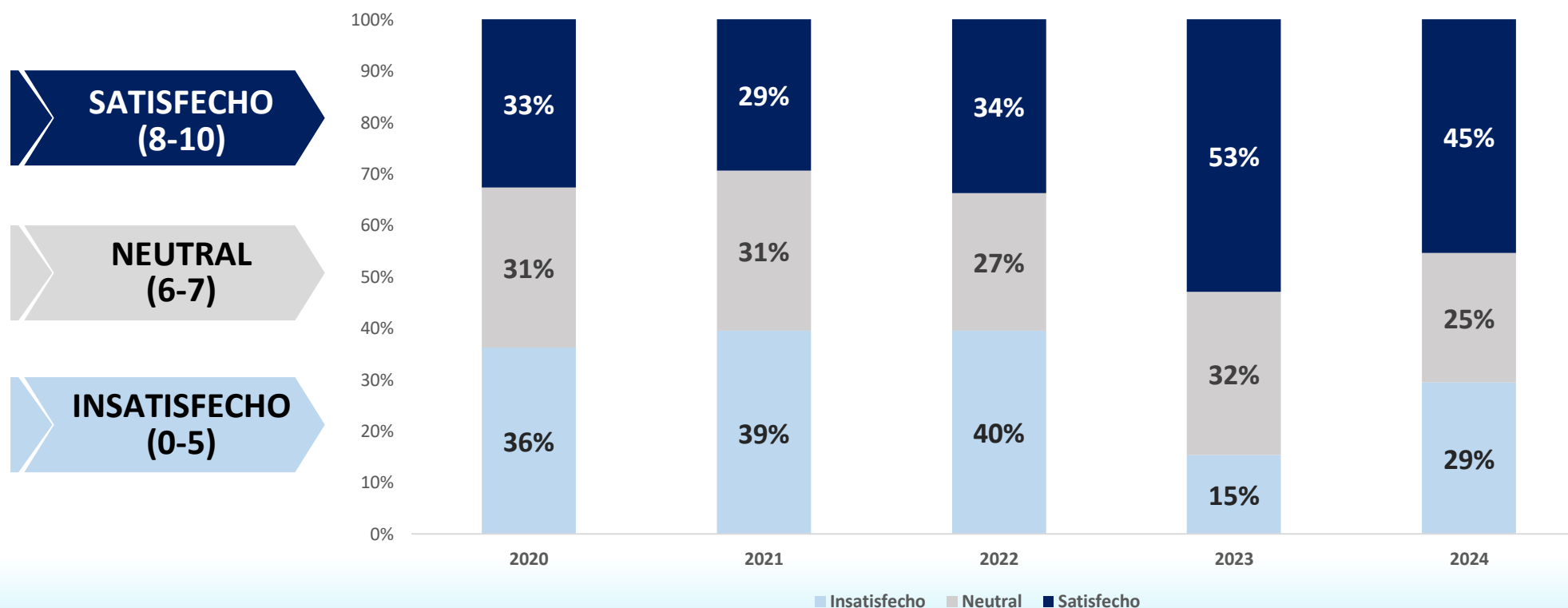
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel



# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE INTERNET FIJO

*La proporción de usuarios que señala estar satisfechos con su servicio de internet fijo en el 2024 fue menor que la del 2023. En contraste, aumentó la proporción de usuarios insatisfechos.*



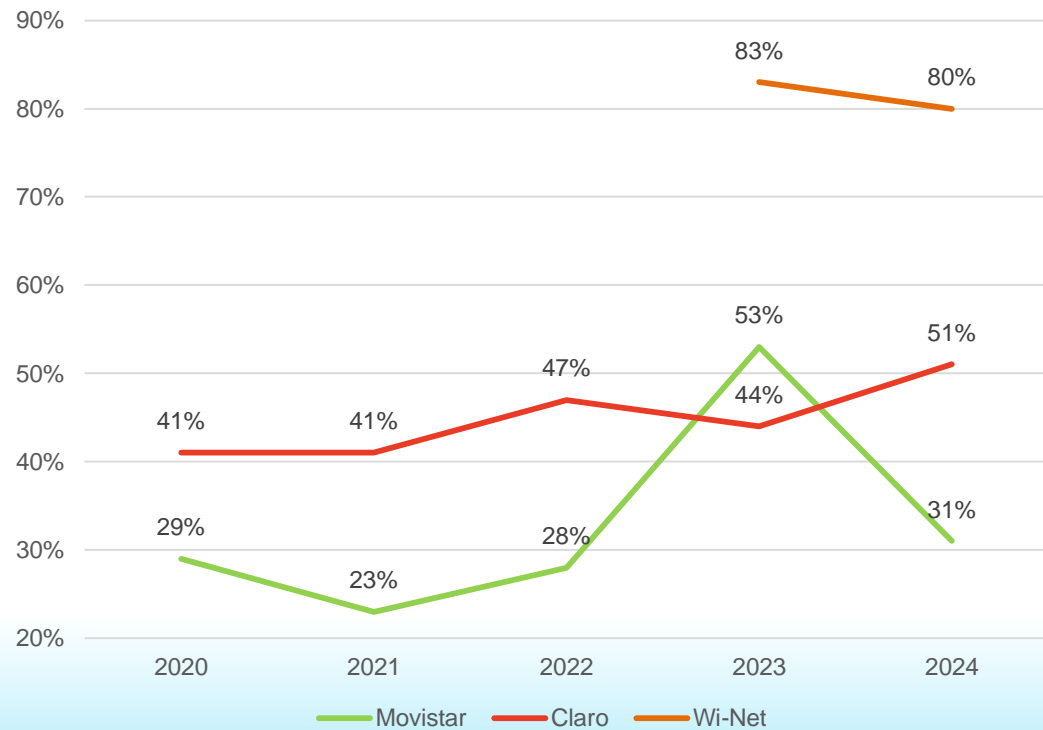
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Estudios de Satisfacción Internet Fijo 2020 a 2024. Elaboración: Osiptel.

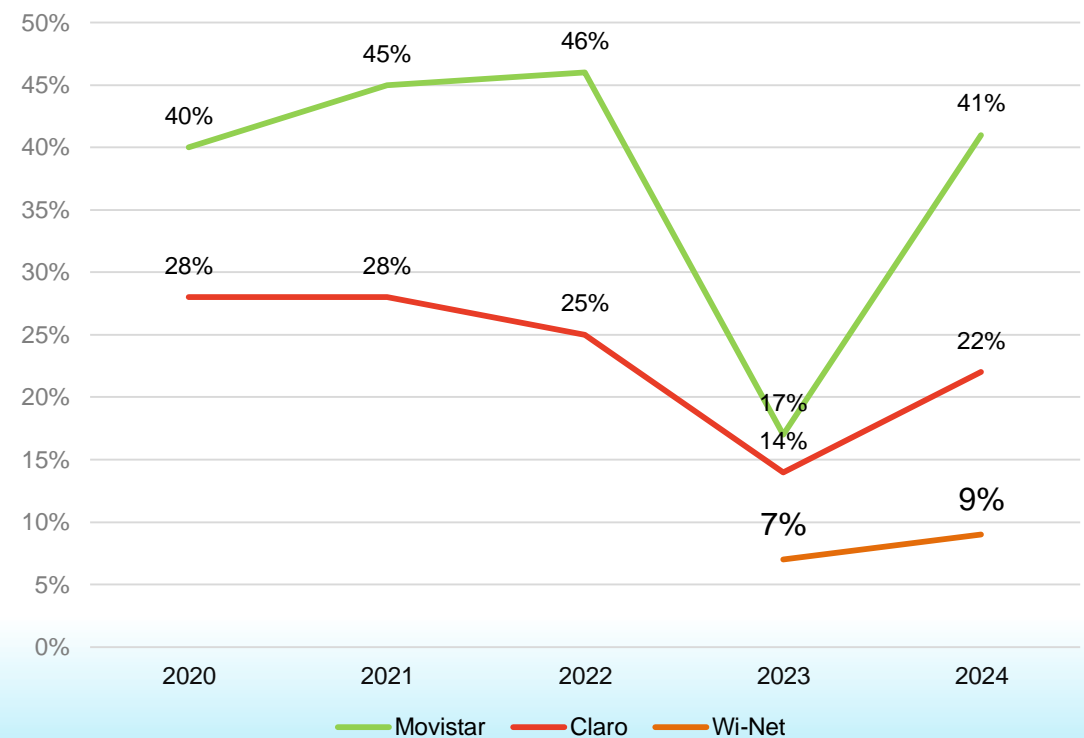
# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE INTERNET FIJO

Los niveles de satisfacción de **Movistar** vienen aumentando desde el 2021.  
En el 2023 y 2024 tanto **Claro** como **Movistar** muestran una disminución del nivel de insatisfacción.

## PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



## PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Estudios de Satisfacción Internet fijo 2020 a 2024. Elaboración: Osiptel.

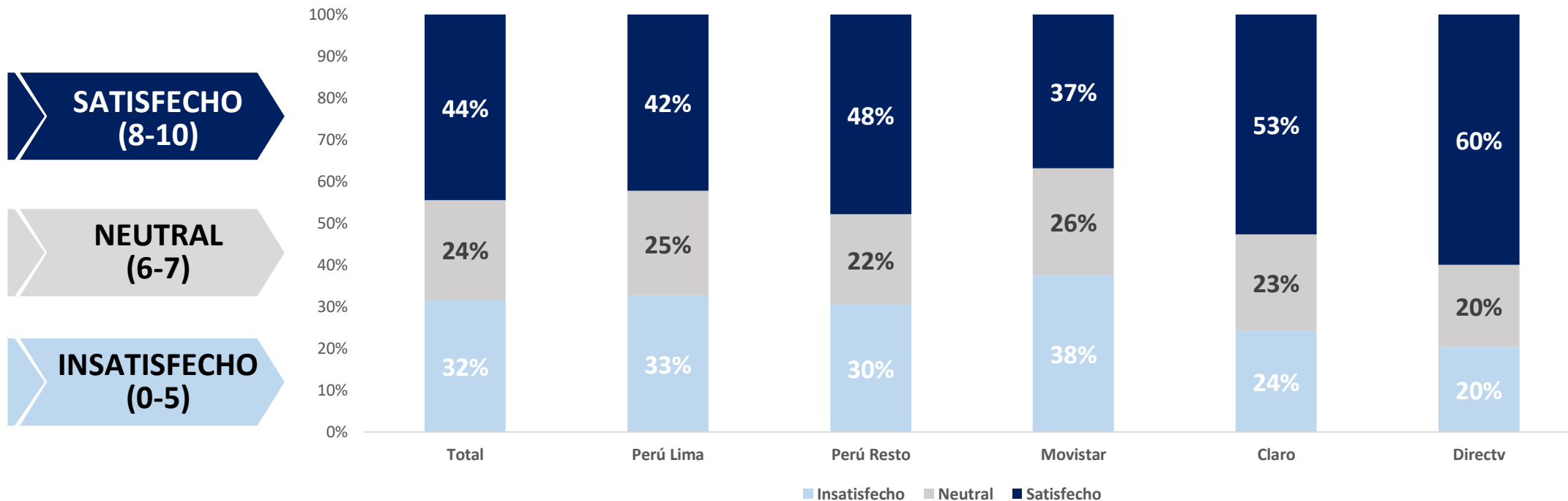


# TELEVISIÓN DE PAGA

---

# SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

La proporción de usuarios satisfechos con su servicio de televisión de paga alcanzó el **44 %** en el 2024.  
**Movistar** tiene los niveles más altos de insatisfacción en el servicio de televisión de paga.



Media	6.52	6.40	6.71	6.08	7.09	7.38
Base real de encuestados	1205	538	667	655	270	280
% NS/NR	0,6%	0,9%	0,0%	0,5%	1,6%	0,0%
Base real considerando NS/NR	1211	544	667	657	274	280

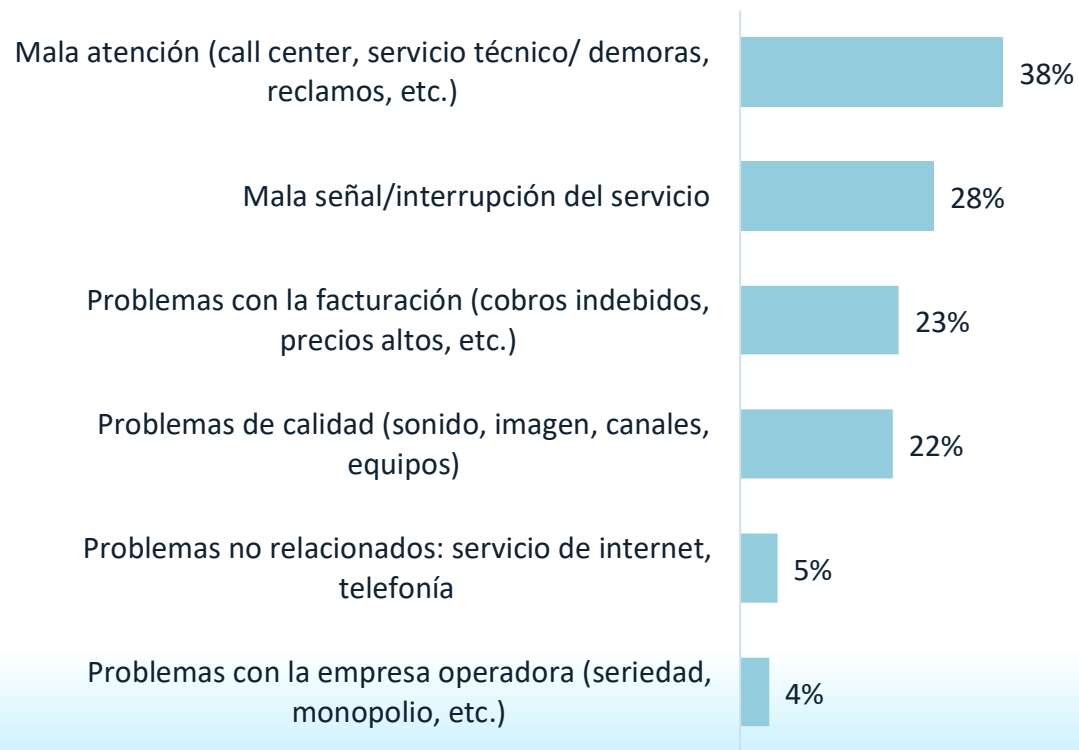
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. TV paga. Elaboración: Osiptel

# RAZONES DE LA INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE TV PAGA

*Entre las razones de insatisfacción se indica como principal motivo aspectos asociados a la atención al usuario, seguido de calidad del servicio (mala señal, interrupción).*

## RAZONES DE INSATISFACCIÓN



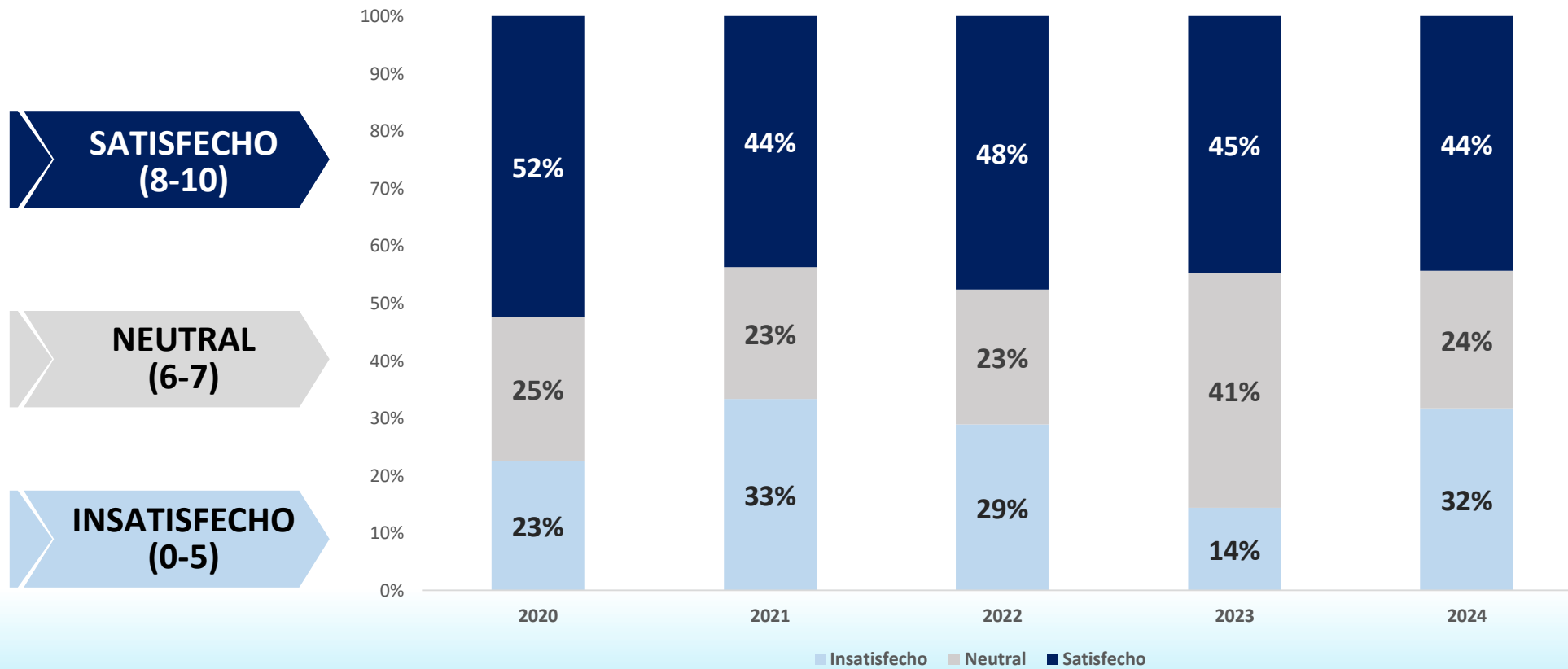
	REGIÓN		OPERADOR		
	LIMA	RESTO	MOVISTAR	CLARO	DIRECTV
Mala atención (call center, servicio técnico/ demoras, reclamos, etc.)	39 %	37 %	43 %	29 %	21 %
Mala señal/interrupción del servicio	33 %	20 %	29 %	37 %	14 %
Problemas con la facturación (cobros indebidos, precios altos, etc.)	18 %	31 %	20 %	23 %	40 %
Problemas de calidad (sonido, imagen, canales, equipos)	18 %	29 %	19 %	27 %	33 %
Problemas no relacionados: servicio de internet, telefonía	6 %	5 %	6 %	7 %	
Problemas con la empresa operadora (seriedad, monopolio, etc.)	4 %	5 %	4 %	5 %	4 %
	159	210	216	66	57

P22. (P: Solo si marca del 0 al 5 en P20 o P21) ¿Podría explicar su valoración?

\*Bases menores a 30 no son estadísticamente significativas

# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TV PAGA

*Aumenta el nivel de usuarios insatisfechos entre el año 2023 y 2024.*

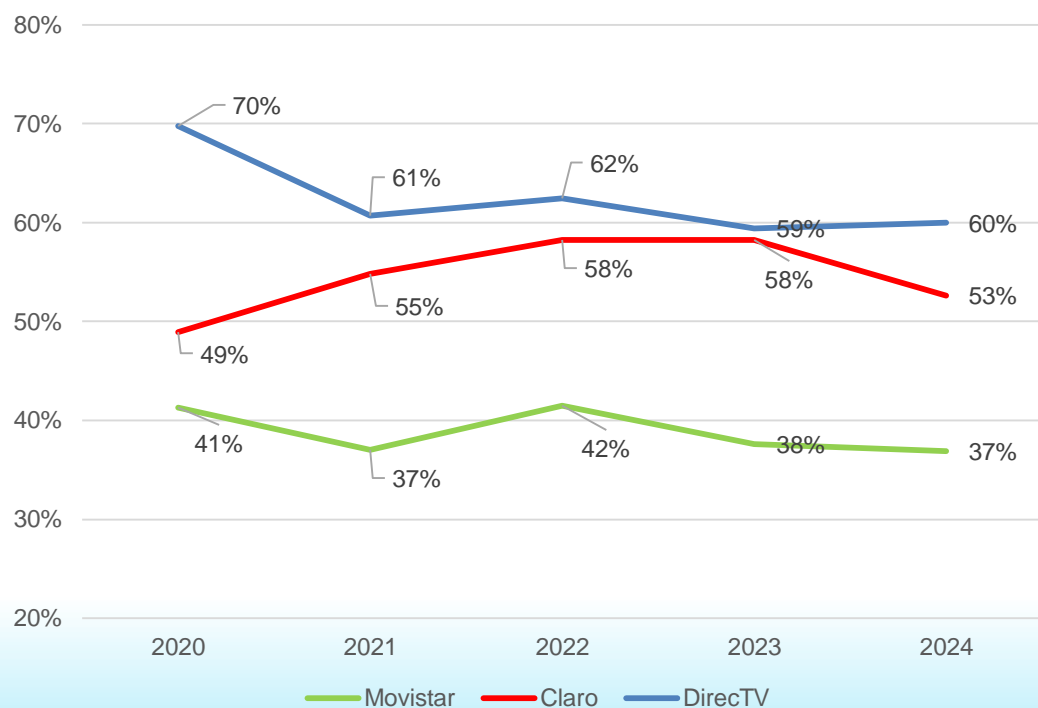


P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5  
Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. TV paga. Elaboración: Osiptel

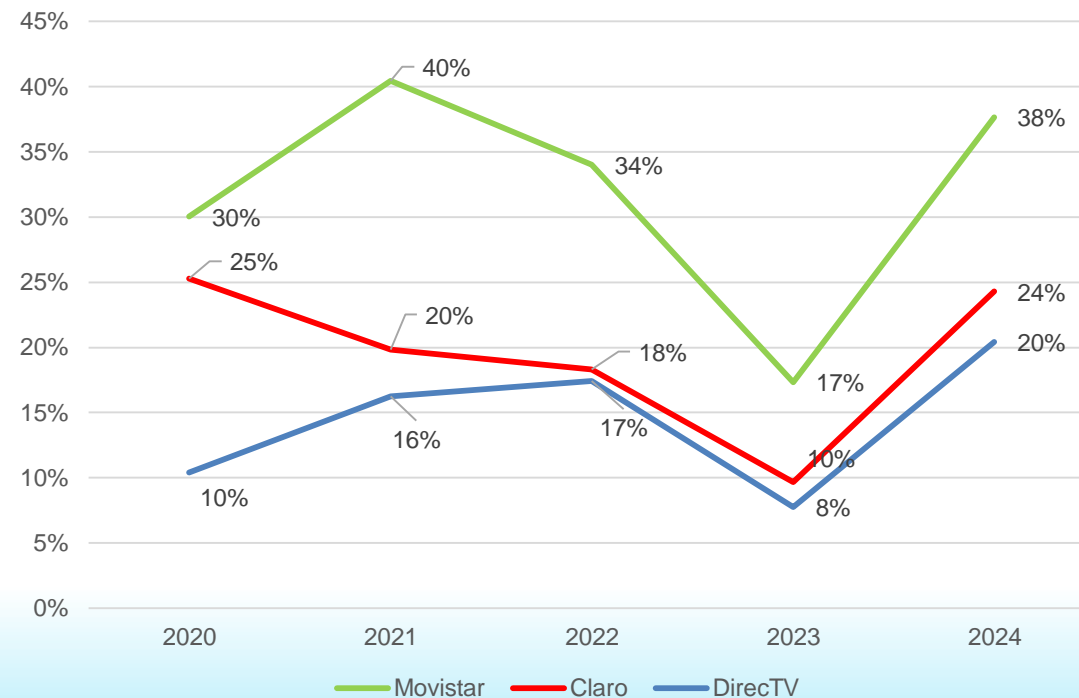
# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TV PAGA

*Directv es el operador que consistentemente tiene el nivel más alto de usuarios satisfechos. Por su parte, Movistar es el operador con mayor proporción de usuarios insatisfechos para todas las mediciones.*

## PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



## PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. TV paga. Elaboración: Osiptel



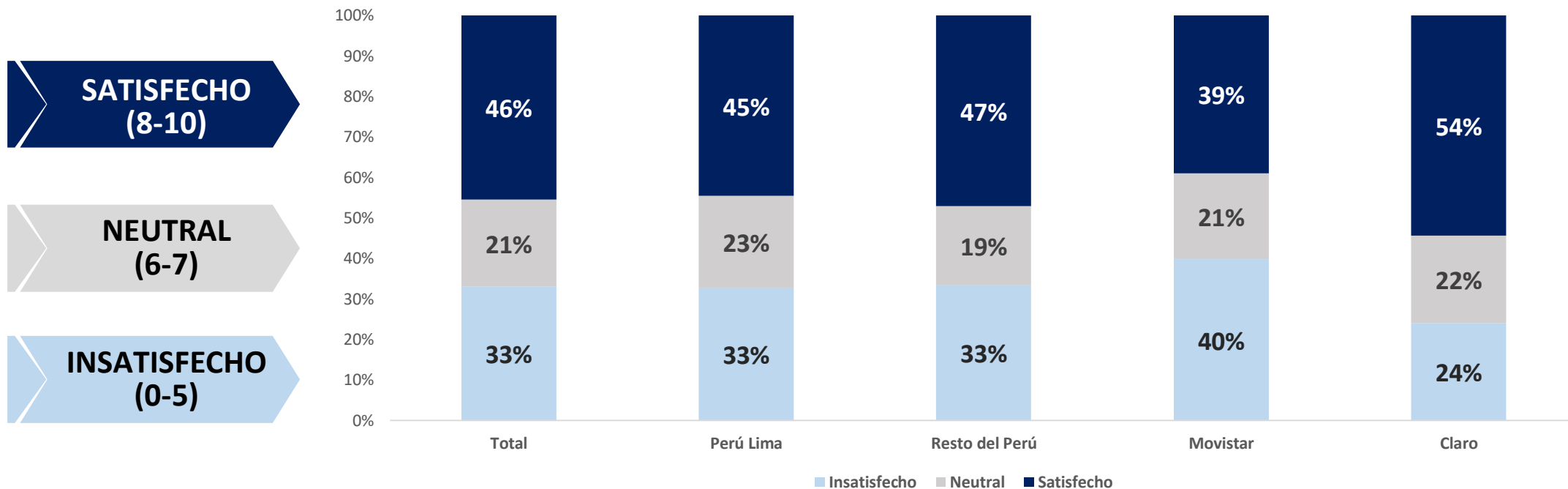
# TELEFONÍA FIJA

---



# SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La proporción de usuarios satisfechos con su servicio de telefonía fija alcanzó el **46 % en el 2024**. **Movistar** es el operador que presenta una proporción mayor de personas insatisfechas con el **40 %**.



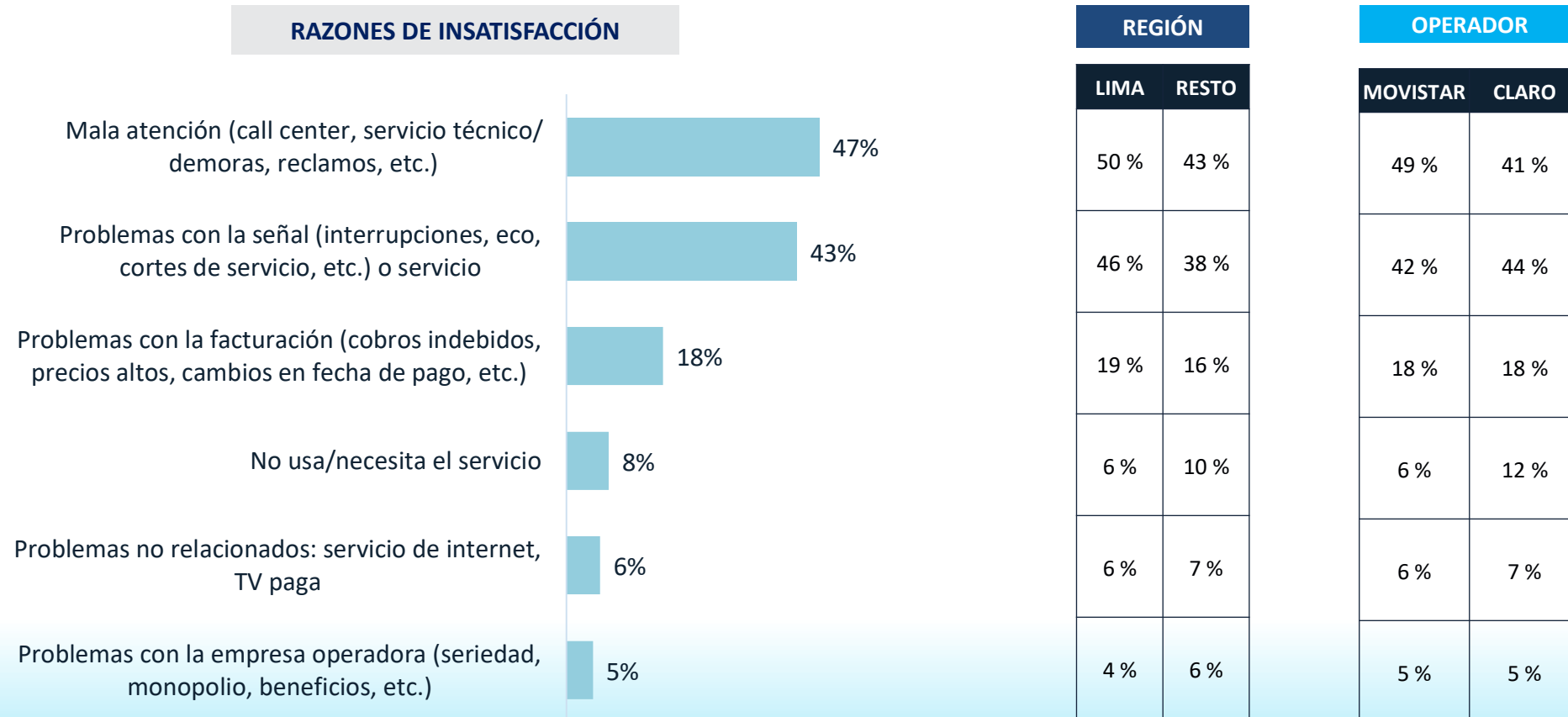
Media	6.51	6.46	6.58	5.99	7.19
Base real de encuestados	1976	1409	567	1514	462
% NS/NR	0.3%	0.1%	0.6%	0.1%	0.5%
Base real considerando NS/NR	1980	1411	569	1516	464

P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024. Telefonía Fija. Elaboración: Osiptel

# RAZONES DE LA INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

*Entre las razones de insatisfacción se indican como principal motivo los aspectos asociados a la atención al cliente, seguidos de la calidad del servicio (interrupciones, corte de servicio, etc.)*

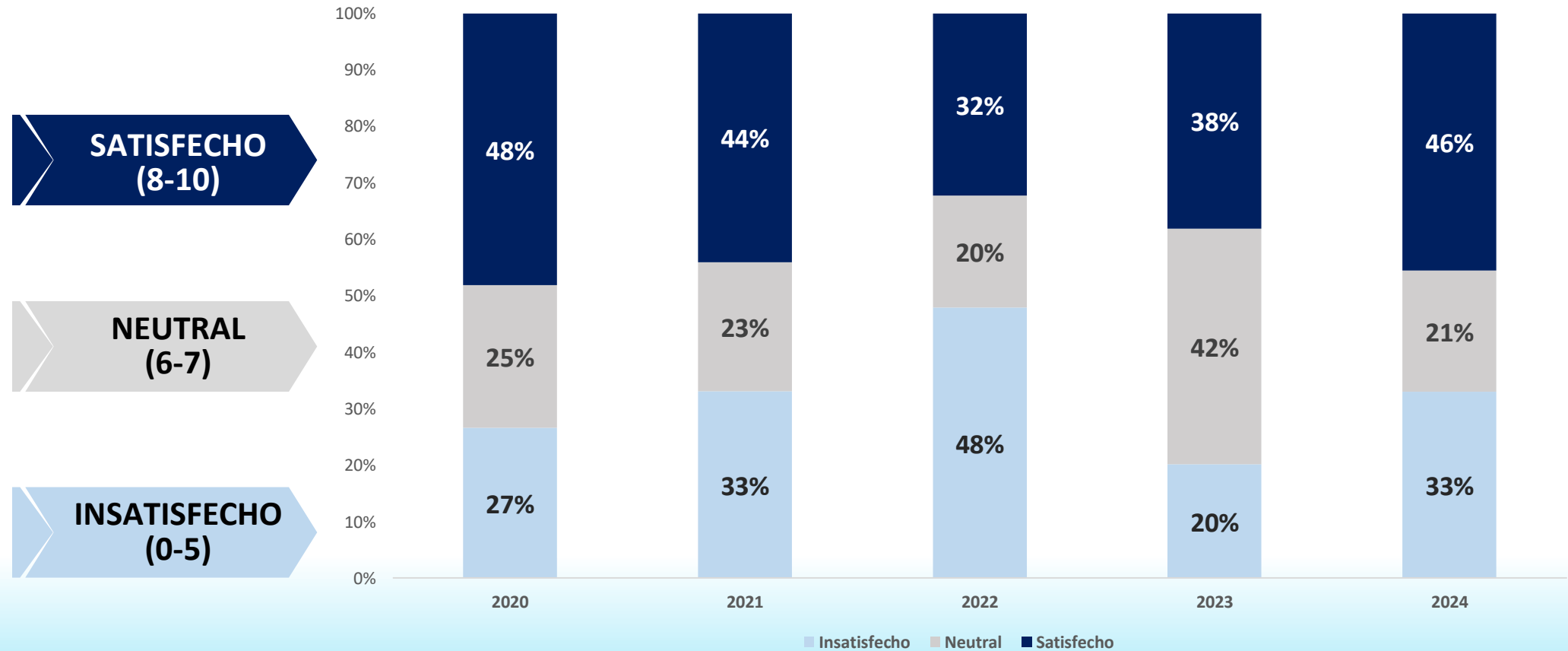


P22. (P: Solo si marca del 0 al 5 en P20 o P21) ¿Podría explicar su valoración?

\*Bases menores a 30 no son estadísticamente significativas

# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

*La proporción de usuarios satisfechos aumentó entre el año 2023 y 2024, al igual que la proporción de usuarios insatisfechos con el servicio de telefonía fija.*



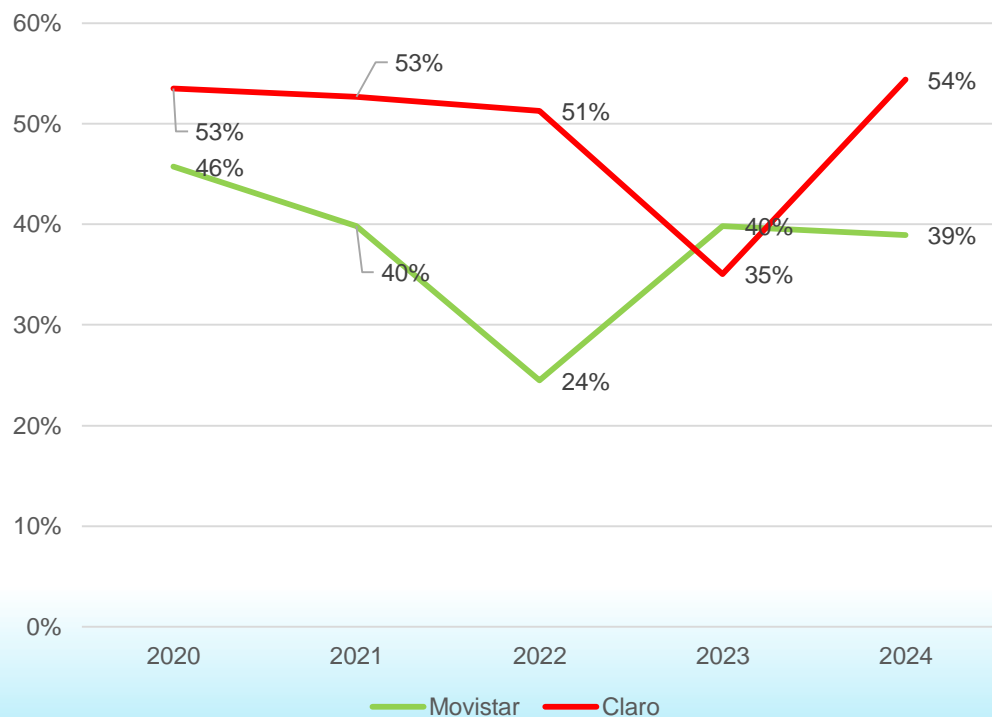
P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Estudios de Satisfacción Telefonía Fija 2020 a 2024. Elaboración: Osiptel.

# EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Para el 2024, Claro presenta una mayor proporción de usuarios satisfechos que Movistar.

## PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



## PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2024



P20/21. Considerando su experiencia de los últimos meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija? / Satisfecho = suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho = suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5

Fuente: Estudios de Satisfacción Telefonía Fija 2020 a 2024. Elaboración: Osiptel.



# III. CONCLUSIONES



# CONCLUSIONES EN EL SERVICIO MÓVIL

1.

En el 2024, el **servicio móvil alcanzó el 52 % de usuarios satisfechos**, siendo el nivel más alto entre todos los servicios analizados en la encuesta y respecto al 2023, se incrementó en 12 puntos porcentuales.

---

2.

Entre las medidas que contribuyeron a ello, tenemos que las **empresas mejoraron su desempeño** con la aplicación de soluciones anticipadas de reclamos y una mejora en la percepción de atención al cliente. Además, **el Osiptel realizó diversas estrategias** tales como la regulación por comparación a través del **Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos y el Ranking de la Calidad de Atención al Usuario**, uso de herramientas digitales para usuarios, mejoras al procedimiento de reclamos, entre otros. Todo ello resulta ser consistente con la **menor incidencia de reclamos**.

---

3.

En el otro extremo, el **nivel de insatisfacción en el servicio móvil alcanzó el 23 %**, percibiendo para los usuarios más críticos, que las empresas tienen problemas con la velocidad del internet y, la cobertura.

Cabe indicar que salir del nivel de insatisfacción, no implica pasar al estado de satisfacción, sino llegar al estado neutro. El nivel de usuarios que se declaran neutros disminuyó del 41 % en el 2023 al 24 % en el 2024.



# CONCLUSIONES EN OTROS SERVICIOS

1.

En el servicio de **internet fijo**, se observa un nivel de satisfacción de 45 % en el 2024, lo que representa una proporción menor respecto al 2023. Mientras que, el nivel de insatisfacción incrementó de 15 % a 29 % entre el 2023 y 2024.

---



2.

Para el caso del servicio de **televisión de paga**, se observa una leve reducción en el nivel de satisfacción ubicándose en 44 % en el 2024. El nivel de insatisfacción en el servicio de televisión de paga aumentó entre el 2023 y 2024 ubicándose en 32 %.

---

3.

En el caso del servicio de **telefonía fija**, el nivel de satisfacción general se incrementó entre el 2023 y 2024 alcanzando el 46 %. El nivel de insatisfacción en el servicio de telefonía fija alcanzó el 33 % en el 2024, representando el nivel más alto entre todos los servicios evaluados.

---



Fonoayuda  
**1844**

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

