

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

Junio, 2025





RANKING DE DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

Junio, 2025

ÍNDICE

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



I. OBJETIVO



ESQUEMA REGULATORIO POR COMPARACIÓN

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.

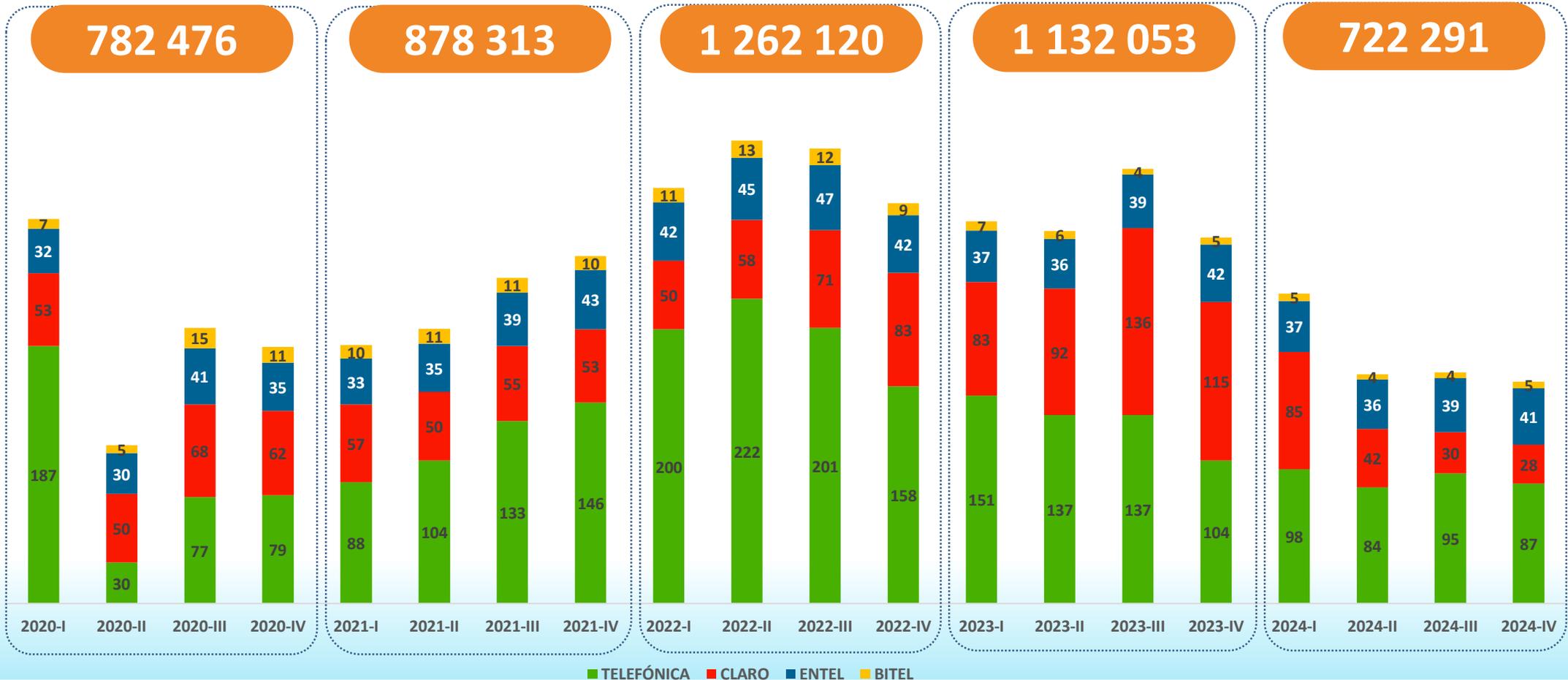
En esta oportunidad, la metodología se aplicó a la información correspondiente al segundo semestre de 2024.



II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

RECLAMOS EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL POR EMPRESA (EN MILES): I TRIM 2020 – IV TRIM 2024

El mayor porcentaje de reclamos **corresponde al servicio público móvil**, pues concentra el 70.5 % del total de reclamos en los servicios de telecomunicaciones presentados en el año 2024.



Nota: Solo se incluye a las 4 principales empresas: Telefónica, Claro, Entel y Bitel.
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.

RAPIDEZ PARA RESOLVER

12.5 %

Mide el tiempo promedio que le toma a las empresas 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.

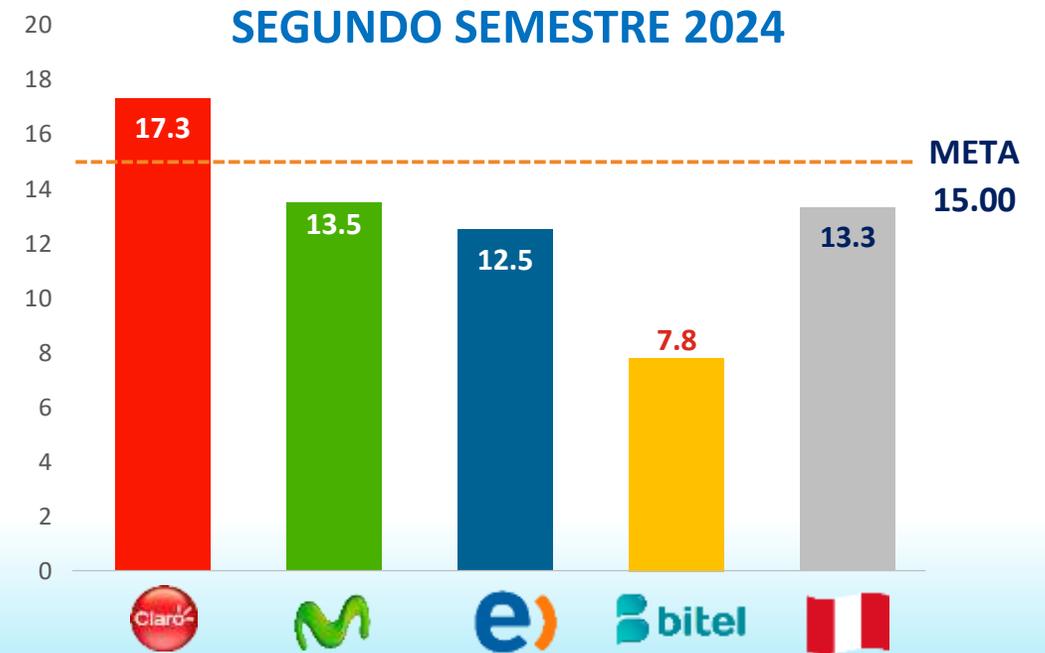
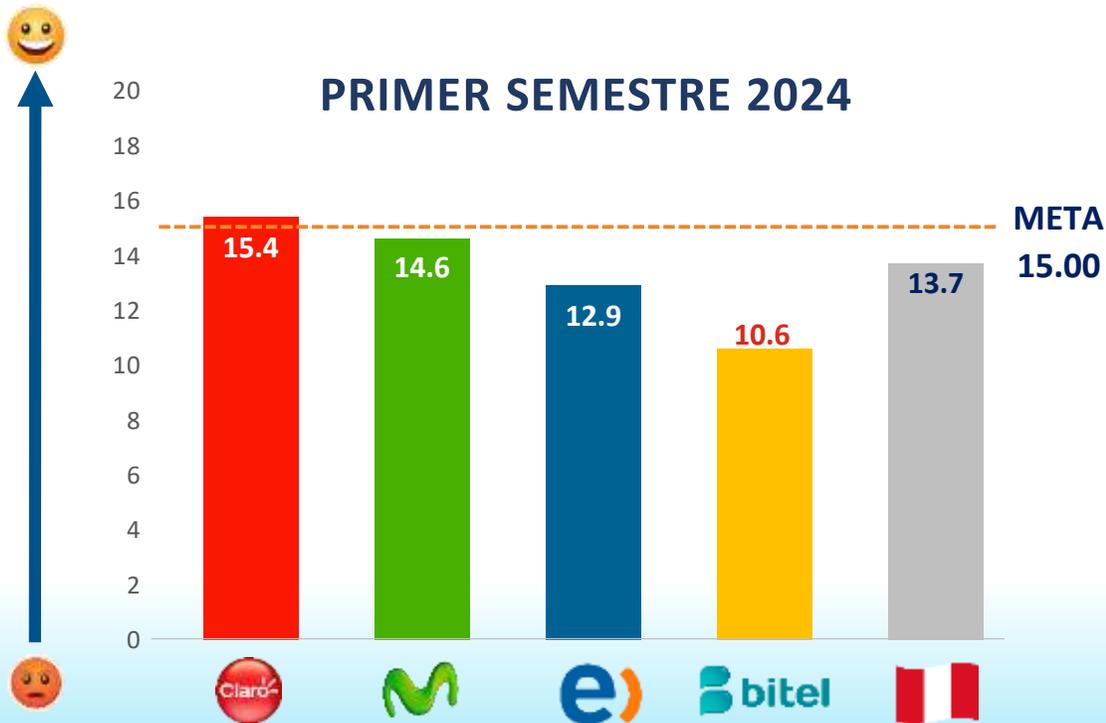
(*) Los pesos de los 6 KPI suman 95%. Se incluyó un factor escala que pesa 5%. El cual compensa a la empresa con mayor cuota de mercado, dado que atiende a una mayor cantidad de usuarios.



IV. RESULTADOS

RANKING DE RECLAMOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

- ✓ **CLARO continúa en la primera posición** debido a que redujo la incidencia de reclamos e incrementó la aplicación de soluciones anticipadas de reclamos (SAR).
- ✓ **BITEL continúa en la última posición** debido a una menor aplicación de SAR, mayores tiempos de resolución de reclamos, menor desempeño en la motivación de sus resoluciones, así como en las apelaciones y quejas fundadas.



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

RANKING DE RECLAMOS POR INDICADOR - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

CLARO ocupó el primer lugar en el *ranking* (segundo semestre de 2024) debido a sus resultados en solución anticipada de reclamos, motivación de la resolución, y apelaciones y quejas fundadas.

RESULTADO POR CADA INDICADOR PRIMER SEMESTRE - 2023

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

RESULTADO POR INDICADOR SEGUNDO SEMESTRE - 2024

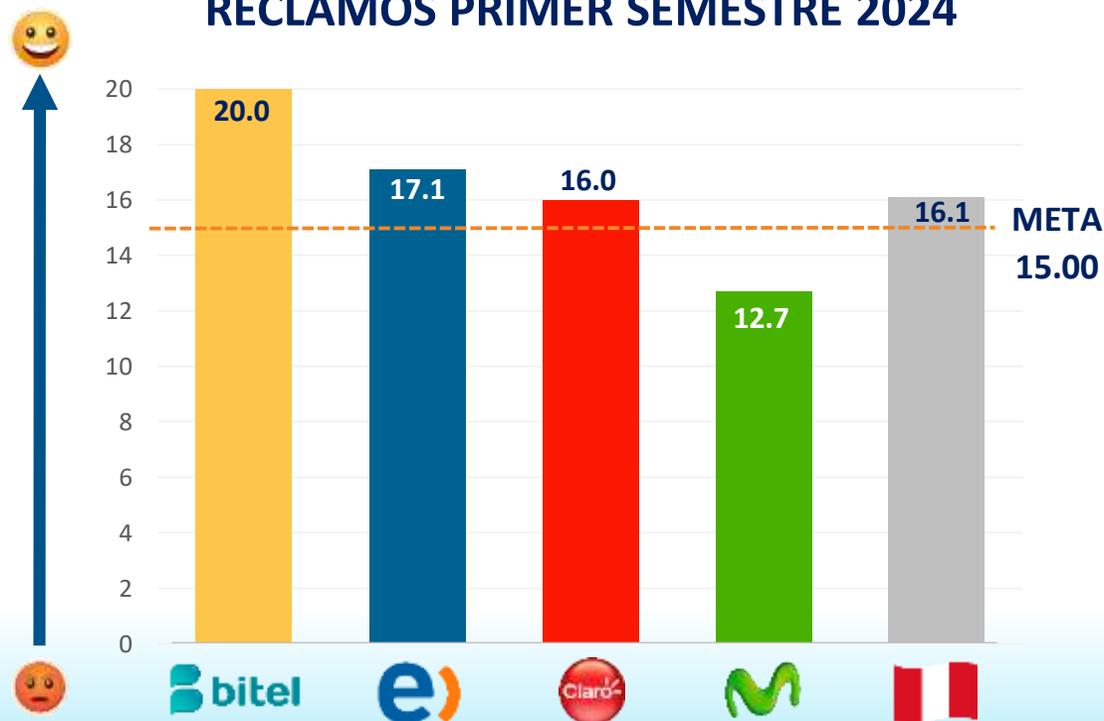
					
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	2. ^o puesto (18.8)	4. ^o puesto (12.5)	3. ^{er} puesto (16.7)	1. ^{er} puesto (20.0)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	1. ^{er} puesto (20.0)	1. ^{er} puesto (20.0)	1. ^{er} puesto (20.0)	2. ^o puesto (10.5)
MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	12.5 %	1. ^{er} puesto (16.3)	4. ^o puesto (0.0)	2. ^o puesto (10.4)	3. ^{er} puesto (8.2)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	2. ^o puesto (12.7)	1. ^{er} puesto (18.1)	3. ^{er} puesto (12.5)	4. ^o puesto (4.2)
APELACIONES FUNDADAS	10 %	1. ^{er} puesto (12.4)	2. ^o puesto (11.4)	3. ^{er} puesto (6.8)	4. ^o puesto (0.0)
QUEJAS FUNDADAS	20 %	1. ^{er} puesto (18.9)	2. ^o puesto (13.1)	3. ^{er} puesto (5.4)	4. ^o puesto (0.0)

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

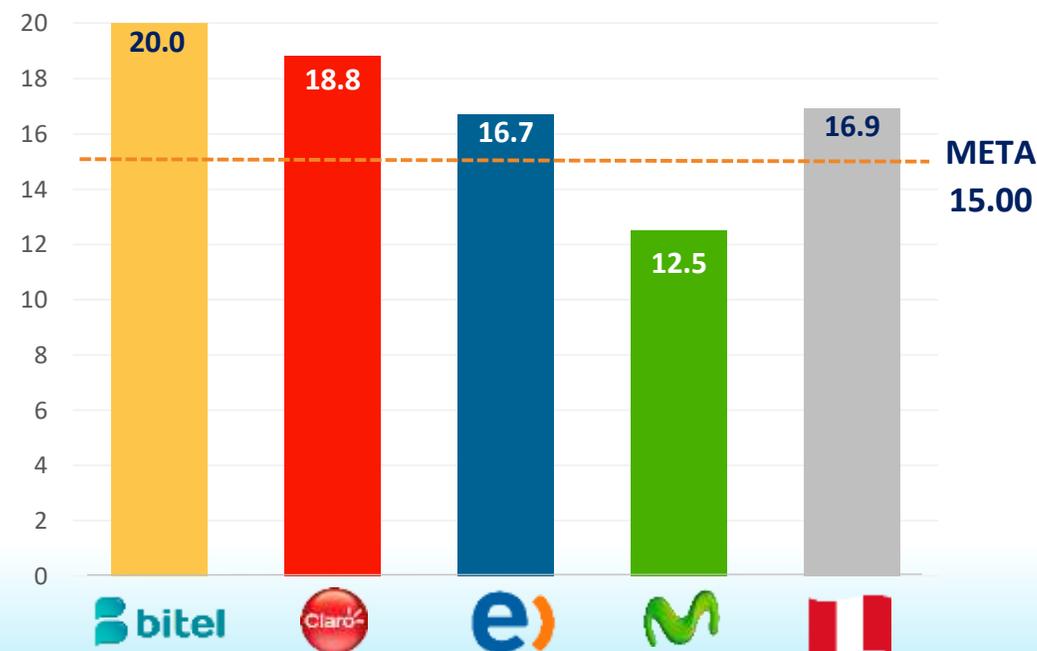
RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional aumentó en 0.8 puntos. BITEL se mantuvo en el primer lugar con una nota de 20. Además, CLARO mejoró en su calificación.

CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024



CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2024



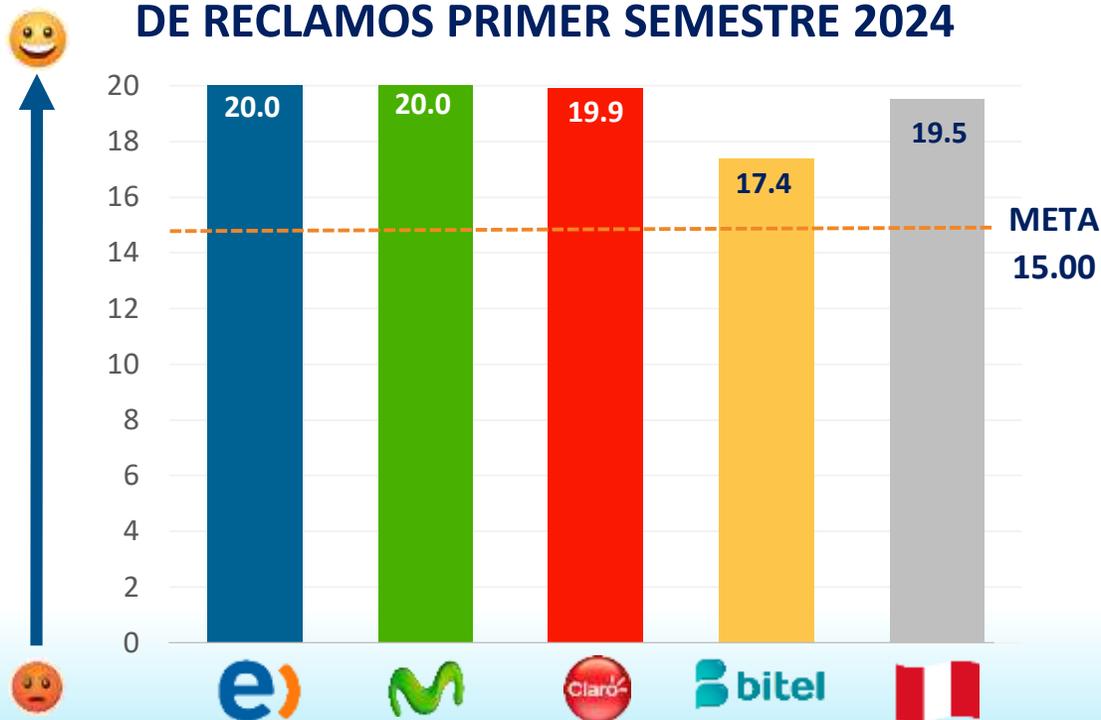
Fuente: DAPU - OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20

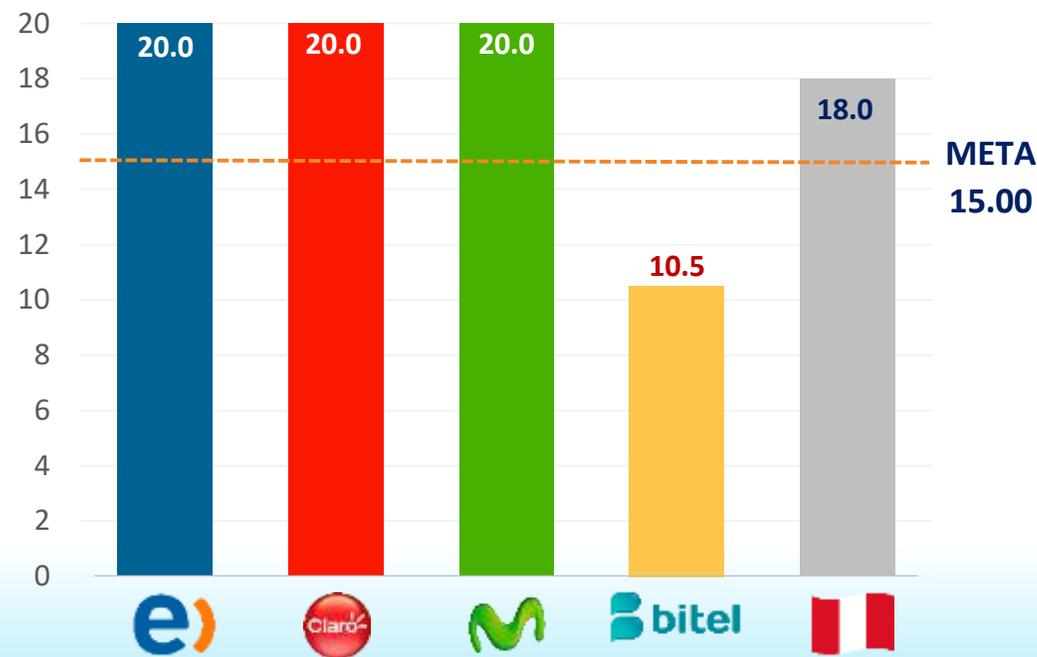
RESULTADOS EN LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO (SAR) - SEGUNDO SEMESTRE 2024

ENTEL, CLARO y MOVISTAR tuvieron la calificación máxima debido a que han incrementado la aplicación de SAR (más de 40 por cada 100 inconvenientes). BITEL experimentó una disminución en su calificación.

CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024



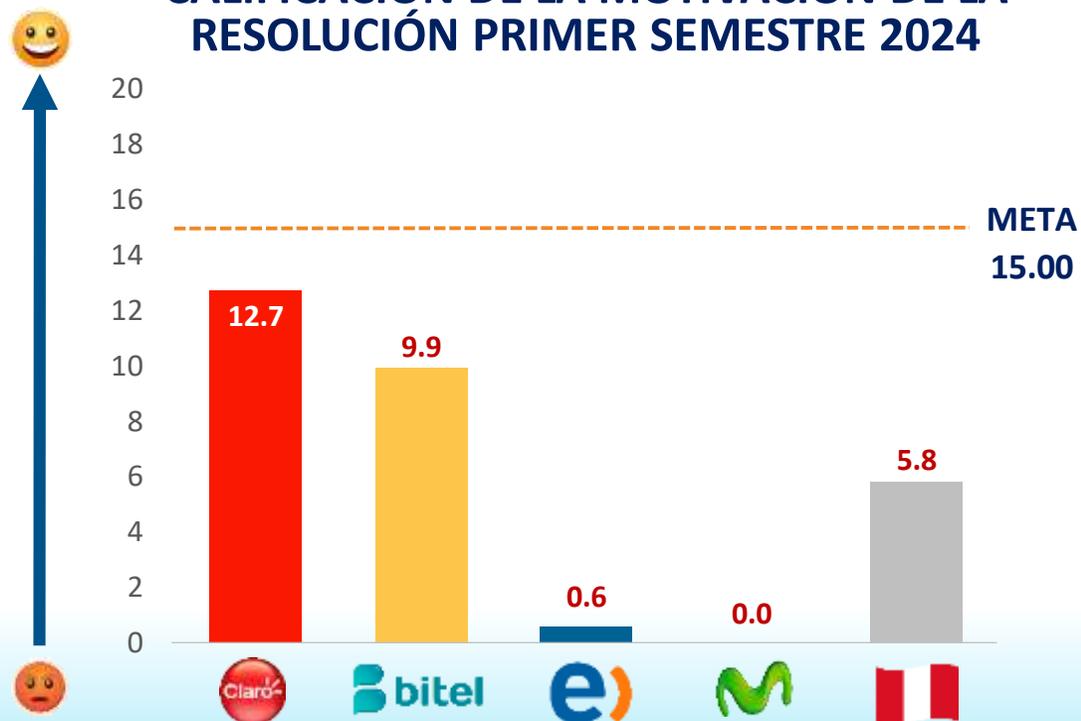
CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2024



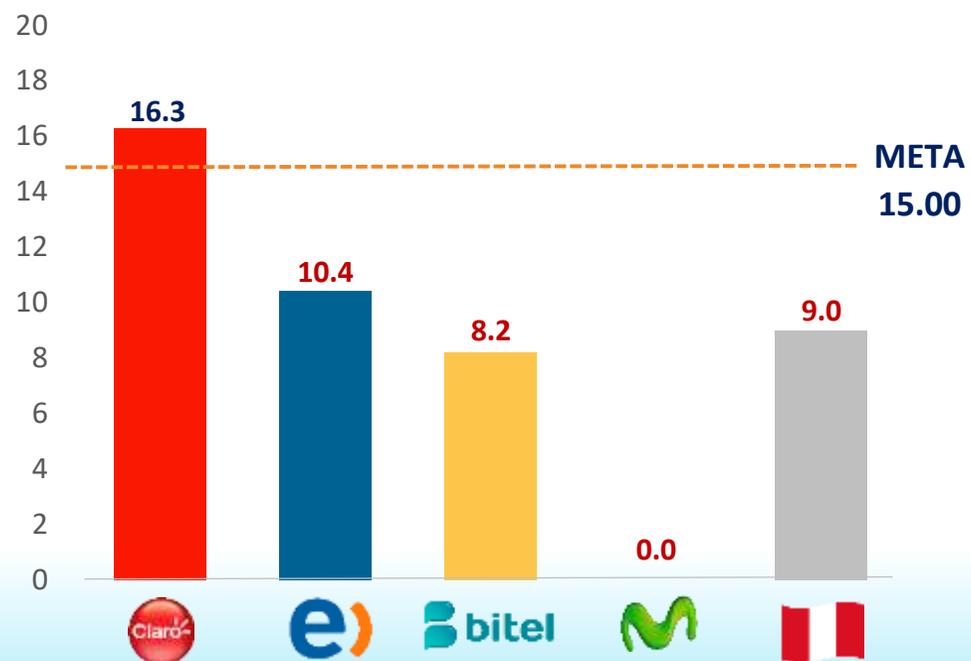
RESULTADOS EN MOTIVACIÓN – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

El desempeño de CLARO y ENTEL mejoró. Al otro lado de la tabla, BITEL disminuyó en su calificación y MOVISTAR tuvo una calificación de cero.

CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN PRIMER SEMESTRE 2024



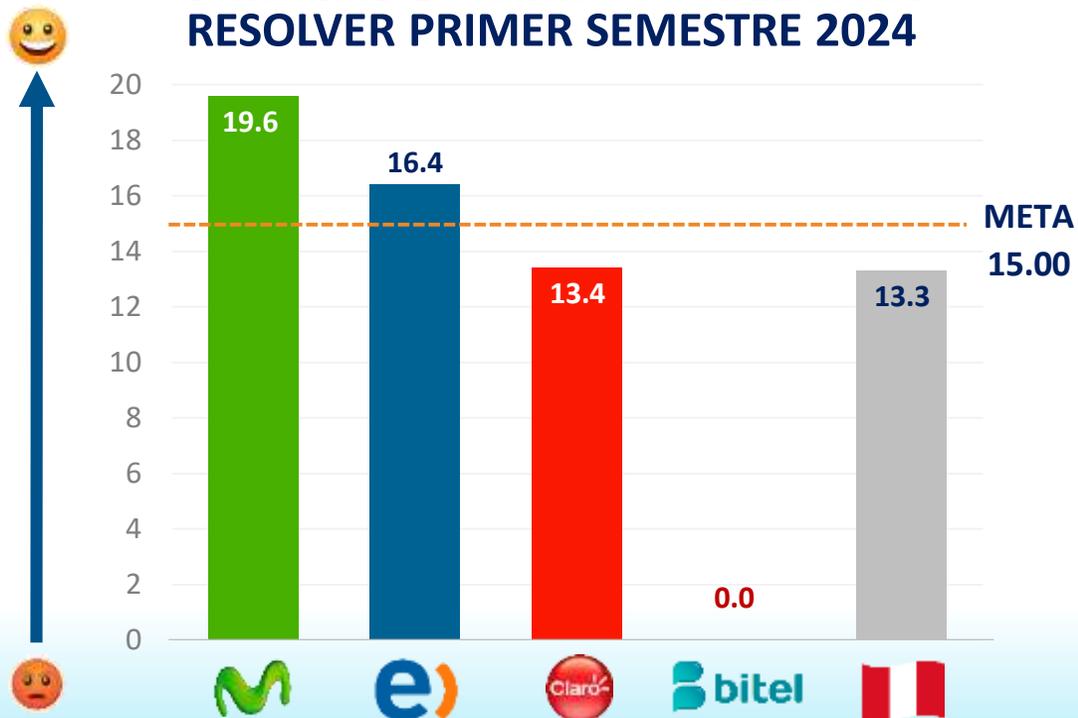
CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2024



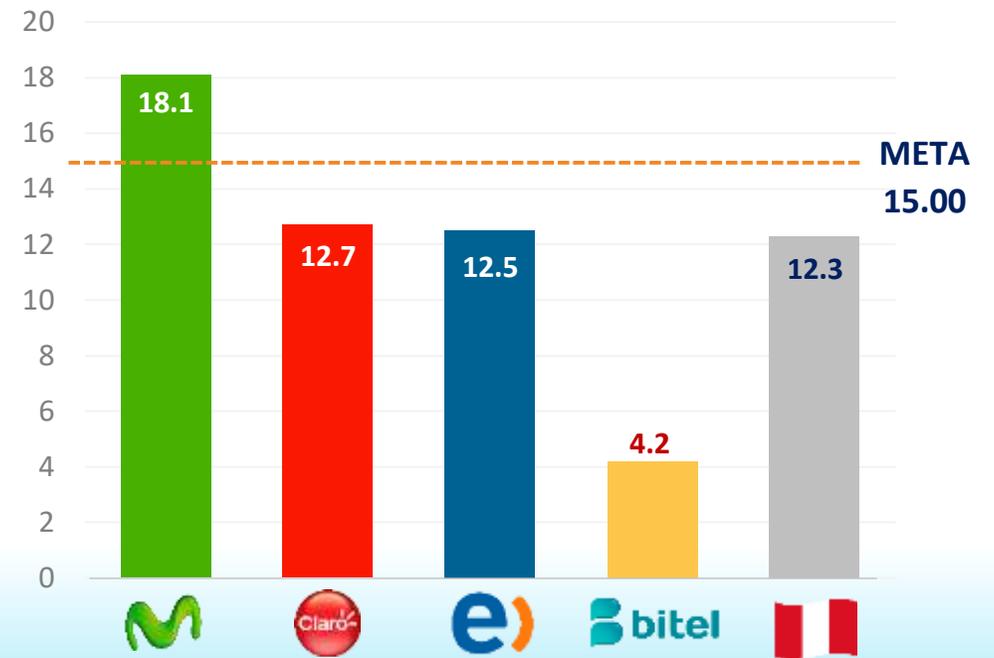
RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional en este indicador **disminuyó en un punto**. Por empresas, **todas, excepto BITEL, disminuyeron su calificación**.

CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER PRIMER SEMESTRE 2024



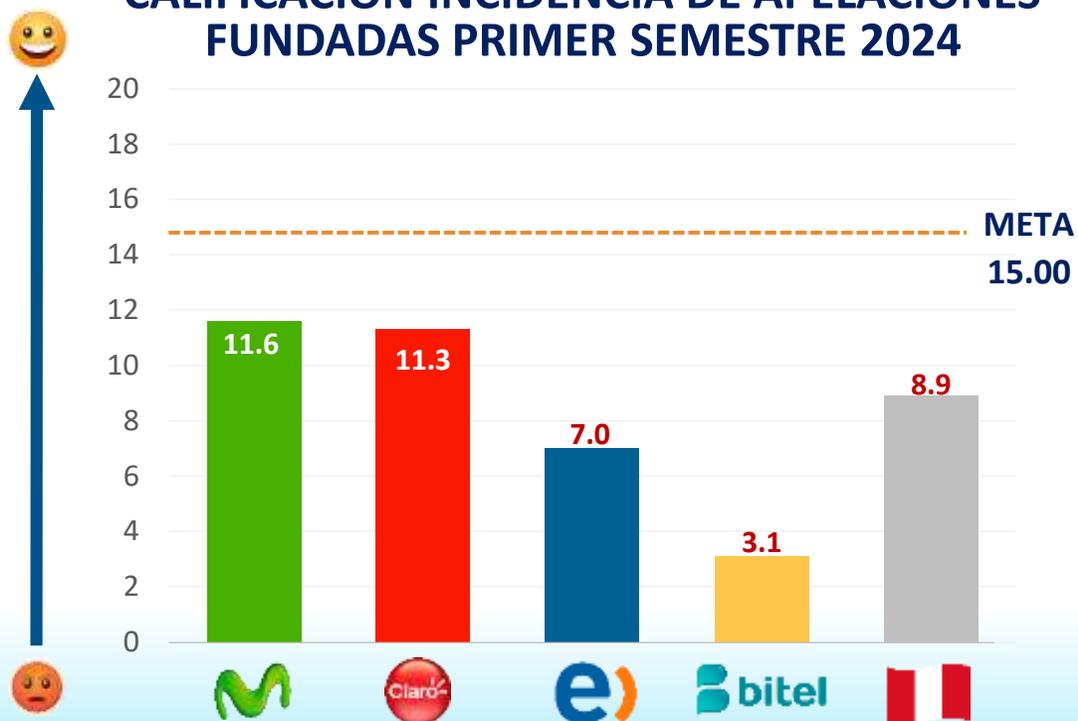
CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER SEGUNDO SEMESTRE 2024



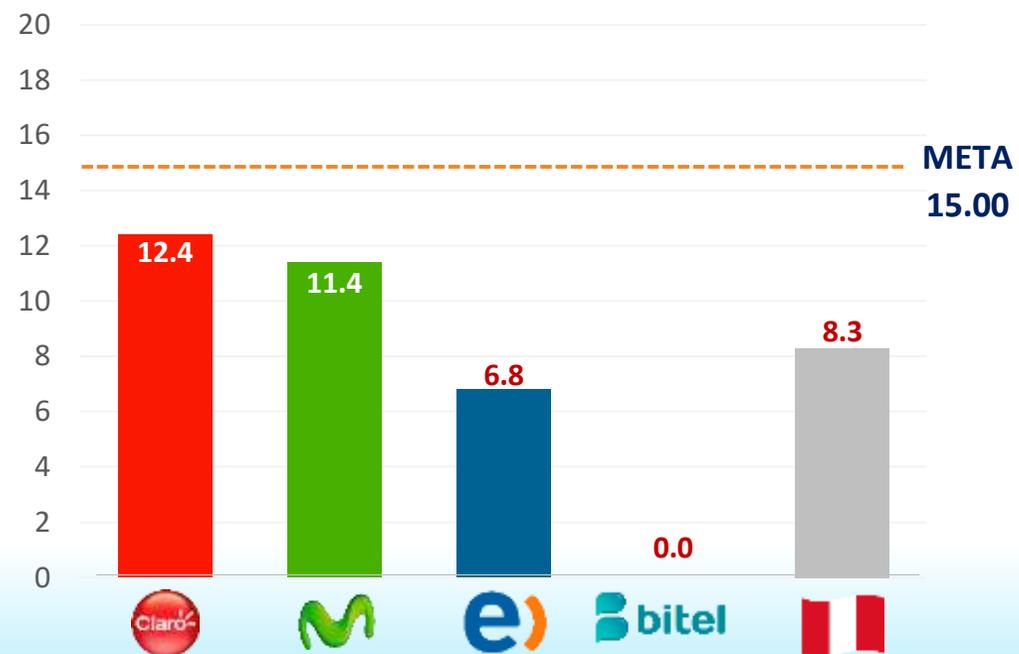
RESULTADOS EN INCIDENCIA EN APELACIONES FUNDADAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional en incidencia de apelaciones fundadas **disminuyó en 0.6 puntos**. Ninguna empresa alcanzó la nota mínima de 15.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2024



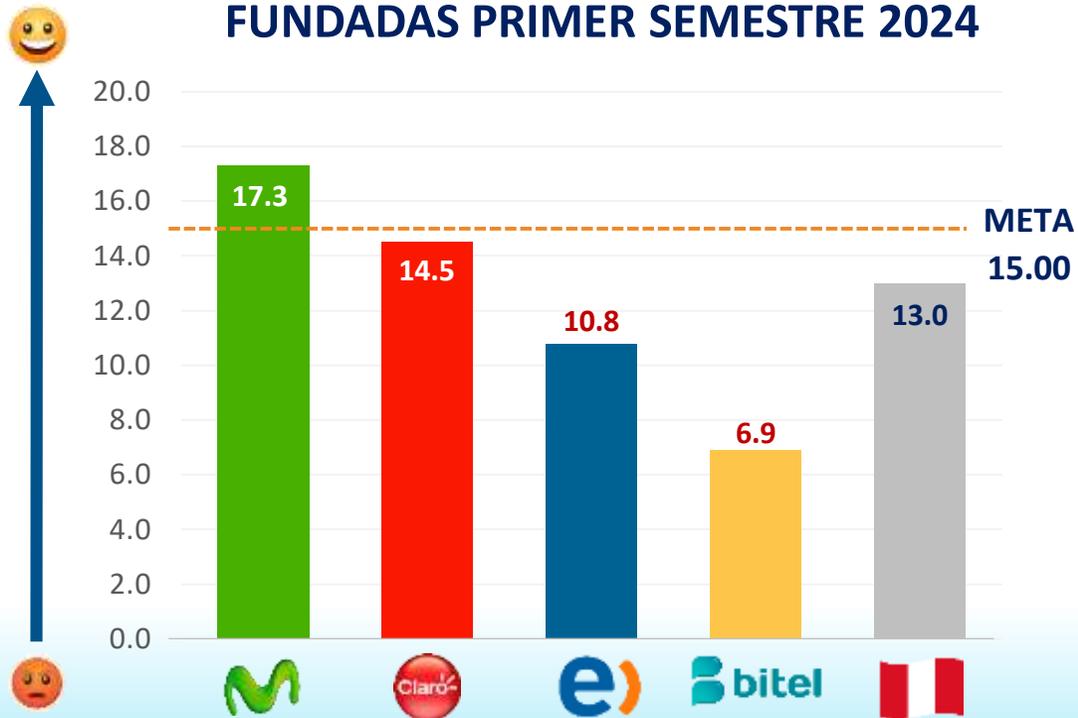
CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2024



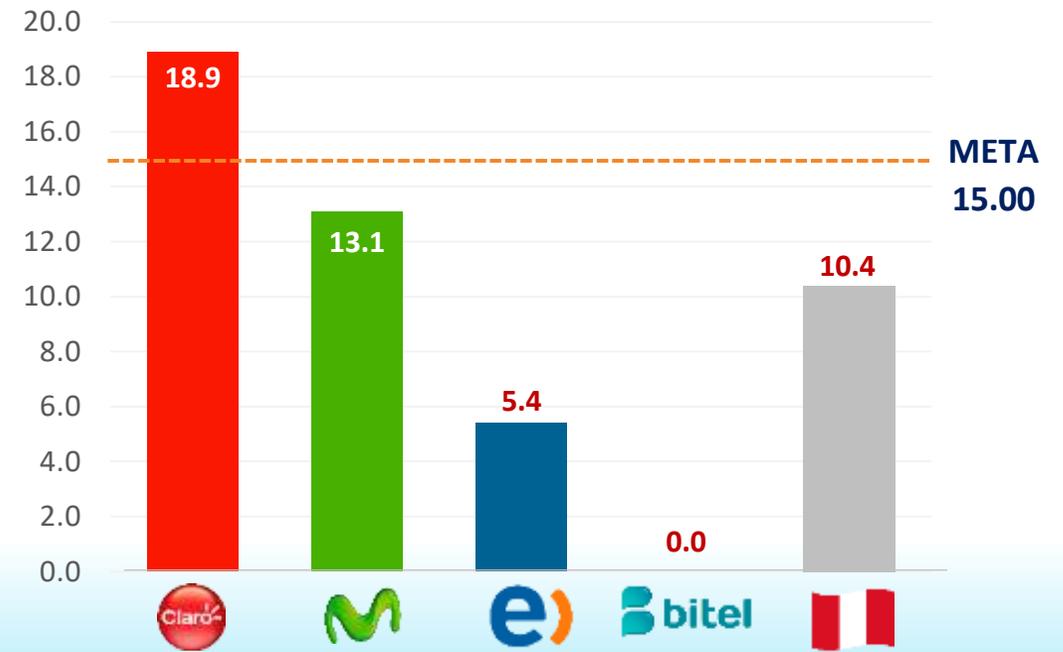
RESULTADOS EN INCIDENCIA EN QUEJAS FUNDADAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La calificación nacional en incidencia de quejas fundadas **disminuyó en 2.6 puntos**. **CLARO** fue la única empresa que mejoró su nota.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2024



CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

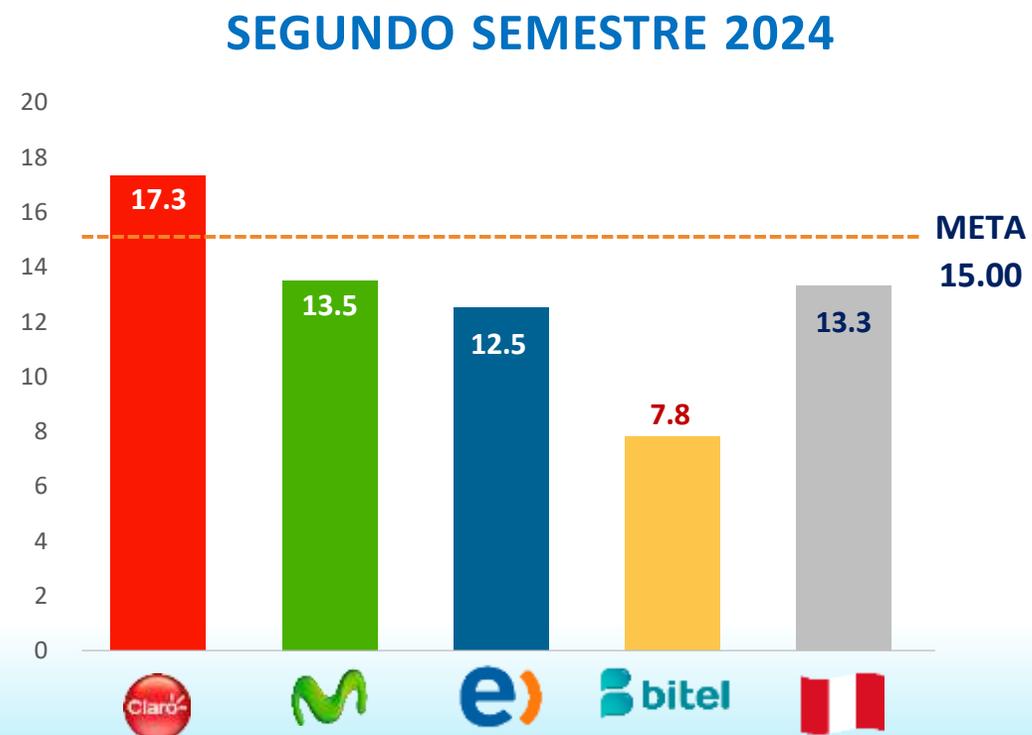
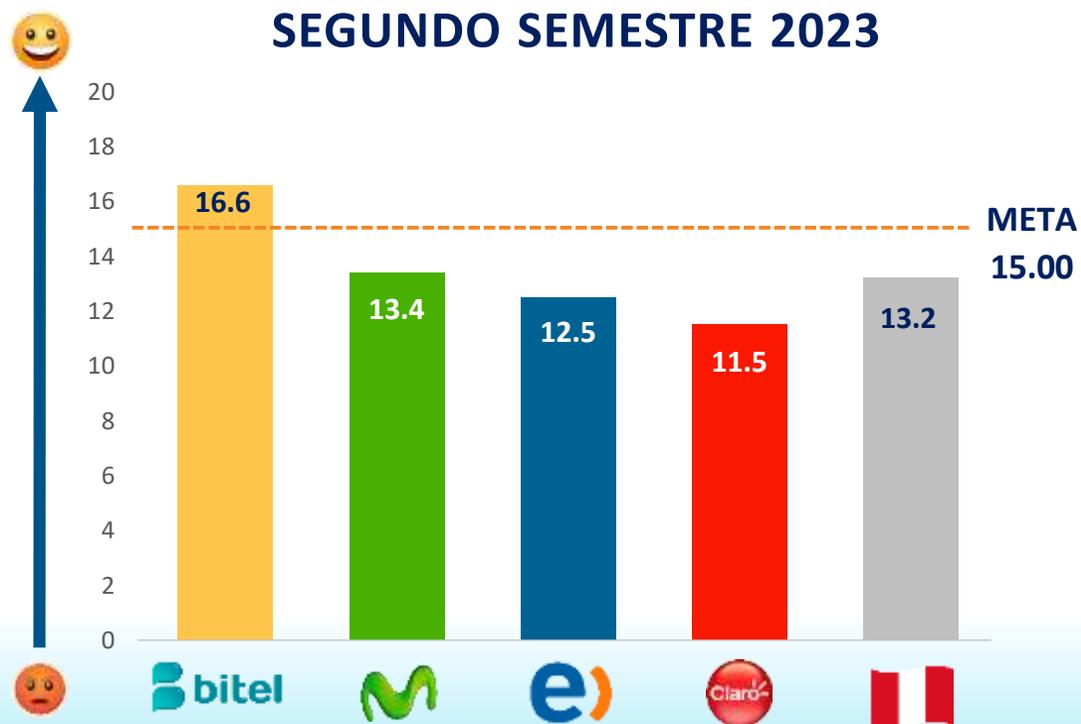




V. COMPARACIÓN ENTRE 12 MESES

RANKING DE RECLAMOS – INDICADOR ENTRE 12 MESES

Entre el segundo semestre de 2023 y segundo semestre de 2024, se aprecia que la calificación nacional ha permanecido, prácticamente, constante. **La empresa operadora BITEL disminuyó su calificación.**



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-II y 2024-II, las empresas operadoras han disminuido, principalmente, en el indicador de motivación para resolver los reclamos.

RESULTADO POR CADA INDICADOR SEGUNDO SEMESTRE - 2023

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

RESULTADO POR DIMENSIÓN SEGUNDO SEMESTRE - 2024

					
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	2.º puesto (18.8)	4.º puesto (12.5)	3.º puesto (16.7)	1.º puesto (20.0)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	1.º puesto (20.0)	1.º puesto (20.0)	1.º puesto (20.0)	2.º puesto (10.5)
MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto (16.3)	4.º puesto (0.0)	2.º puesto (10.4)	3.º puesto (8.2)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	2.º puesto (12.7)	1.º puesto (18.1)	3.º puesto (12.5)	4.º puesto (4.2)
APELACIONES FUNDADAS	10 %	1.º puesto (12.4)	2.º puesto (11.4)	3.º puesto (6.8)	4.º puesto (0.0)
QUEJAS FUNDADAS	20 %	1.º puesto (18.9)	2.º puesto (13.1)	3.º puesto (5.4)	4.º puesto (0.0)

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. CONCLUSIONES



- 1.** La calificación nacional de la atención de reclamos en el segundo semestre de 2024 se redujo respecto al semestre anterior, pasando de 13.7 a 13.3 debido a la disminución de los indicadores de SAR, rapidez para resolver, apelaciones y quejas.
- 2.** CLARO continúa ocupando el primer lugar en el ranking con 17.3, experimentando una mejora significativa en comparación con los resultados de los semestres de 2023.
- 3.** MOVISTAR ocupó el segundo lugar y requiere mejorar principalmente en los indicadores de incidencia de reclamos y motivación de la resolución.
- 4.** ENTEL ocupó el tercer lugar y requiere mejorar en los indicadores de motivación, apelaciones y quejas fundadas.
- 5.** BITEL continúa experimentando una disminución en su calificación durante 2024 en comparación con las calificaciones obtenidas en los semestres de 2023.



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

