

RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL 2025-S1

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

19.11.25



ÍNDICE

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



/. OBJETIVO



OBJETIVO



ESQUEMA REGULATORIO POR COMPARACIÓN

El **OSIPTEL** elabora el **Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil** como parte de una política de promoción de la competencia por comparación entre las empresas operadoras, con características similares, evaluando su desempeño para atender los reclamos presentados por los usuarios. Los objetivos del ranking son:

- **Generar incentivos** adecuados para que las empresas mejoren los procesos de atención a sus usuarios.
- Brindar información al usuario a efectos de empoderarlo en **una mejor toma de decisión en la elección de su proveedor**, en particular en la valoración del servicio posventa.

En esta oportunidad, la metodología se aplicó a la información del primer semestre de 2025.

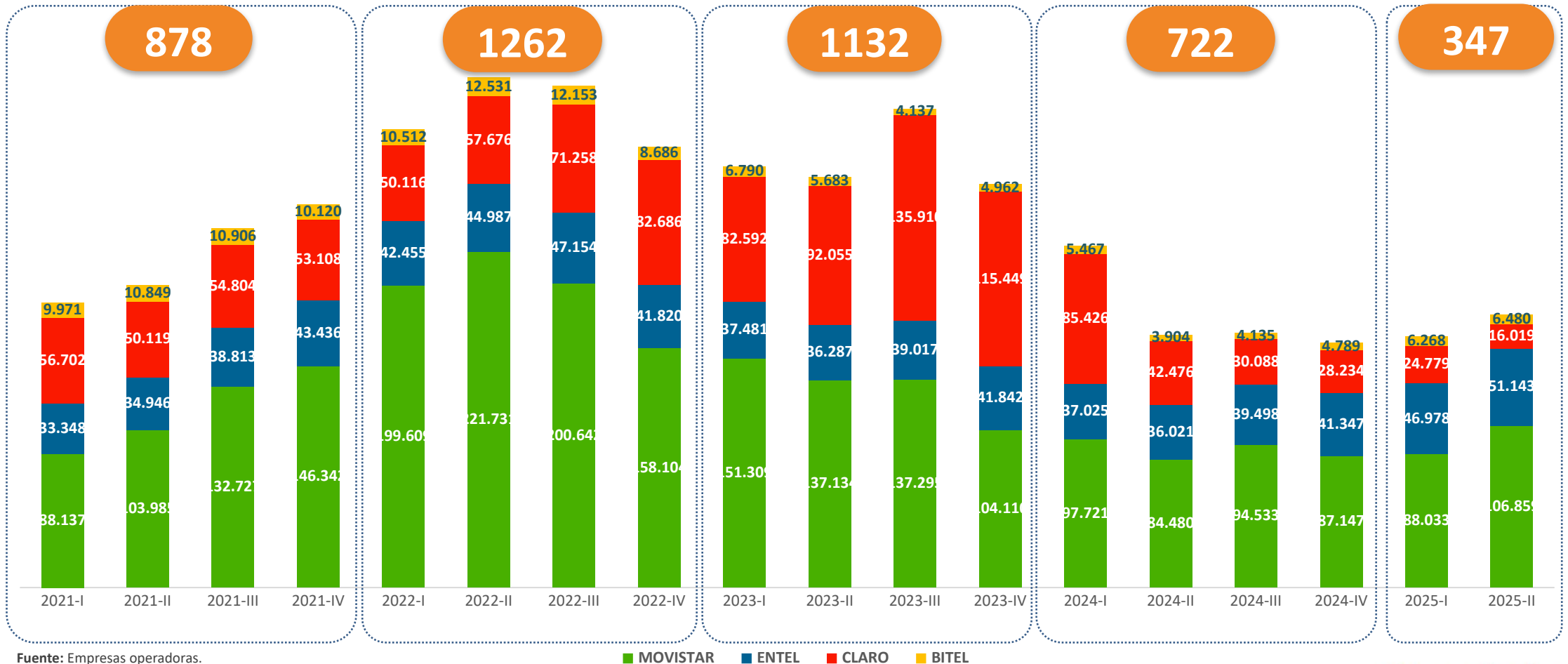


// ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS



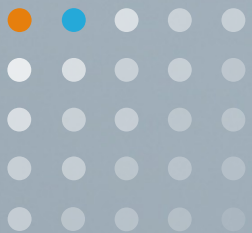
RECLAMOS PRESENTADOS POR USUARIOS DE SERVICIOS MÓVILES (EN MILES) I TRIM 2021– II TRIM 2025

El servicio móvil concentra el 59.1 % del total de reclamos presentados ante las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en el **primer semestre de 2025**.



Fuente: Empresas operadoras.

■ MOVISTAR ■ ENTEL ■ CLARO ■ BITEL



III. METODOLOGÍA



INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI) DEL RANKING

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

DISMINUCIÓN DE INCIDENCIAS

INCIDENCIA DE RECLAMOS

20 %

Mide la cantidad de reclamos trimestrales presentados por cada 1000 líneas

SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

20 %

Mide la cantidad de soluciones 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 operadoras resolver los reclamos de primera instancia

MEJORAS DE RESULTADOS

INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS

10 %

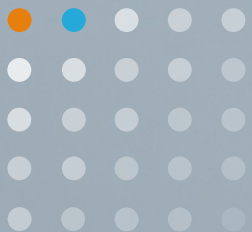
Mide la cantidad de apelaciones fundadas por cada 100 apelaciones sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo

INCIDENCIA DE 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.



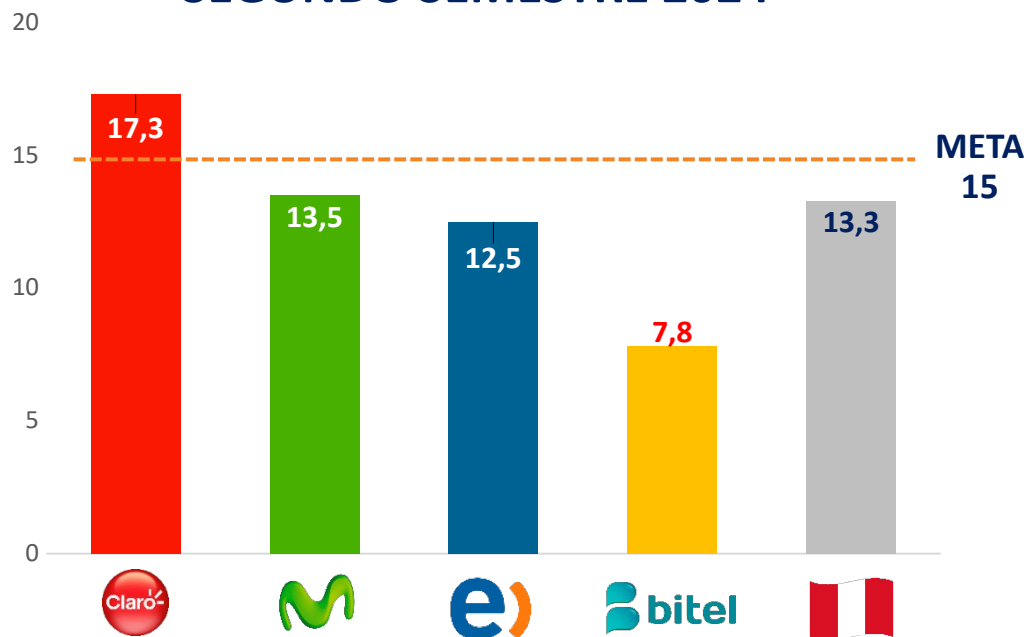
IV. RESULTADOS



RESULTADOS GLOBALES PRIMER SEMESTRE DE 2025 VS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

- ✓ El **indicador global nacional** mejora en un punto y alcanza un desempeño de 14.3, principalmente por el aumento en los indicadores *motivación de la resolución* (+3.4 puntos) y *soluciones SAR* (+1.7 puntos).
- ✓ Destaca la mejora sustantiva del desempeño de **BITEL** (+5.5 puntos), con lo cual sube al tercer puesto, y el desempeño de **CLARO**, con 17.5 puntos, manteniendo así el liderazgo del *ranking*.

SEGUNDO SEMESTRE 2024

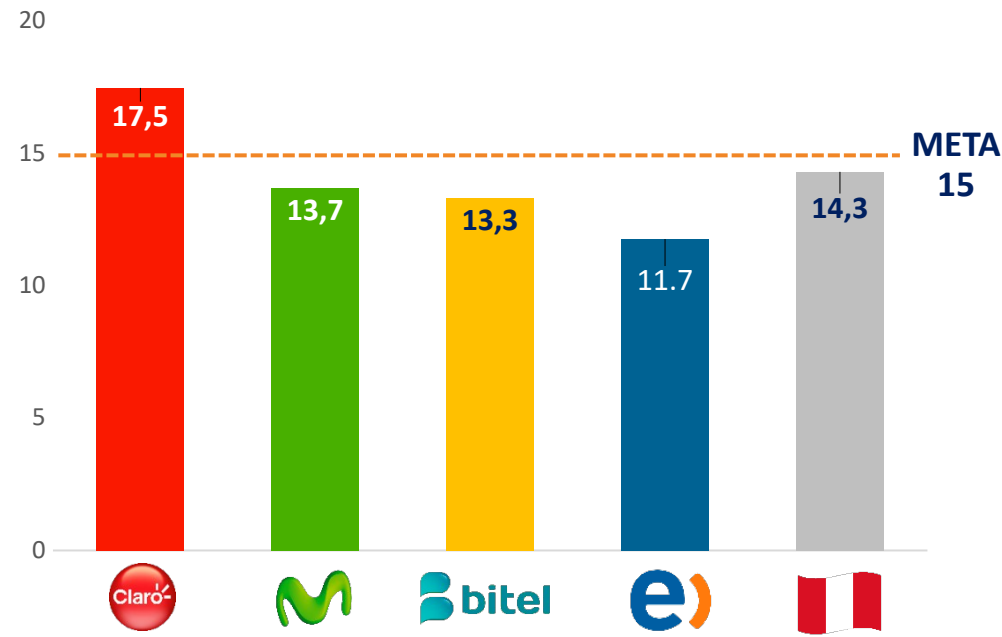


Nota: La calificación del desempeño es de 0 a 20.

Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

PRIMER SEMESTRE 2025



RESULTADOS POR INDICADOR PRIMER SEMESTRE DE 2025 VS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

- ✓ **CLARO** mejora su desempeño en los indicadores clave de *incidencia de apelaciones fundadas* (+2.2) y *quejas fundadas* (+1.1), aunque disminuye en *rapidez para resolver* (-2.2 puntos).
- ✓ **BITEL** sustenta su mejora principalmente por el mayor desempeño de los indicadores clave de *soluciones SAR* (+8.3 puntos), *incidencia de quejas fundadas* (+6.8 puntos) y *rapidez para resolver* (+8.9 puntos).

SEGUNDO SEMESTRE 2024



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

PRIMER SEMESTRE 2025



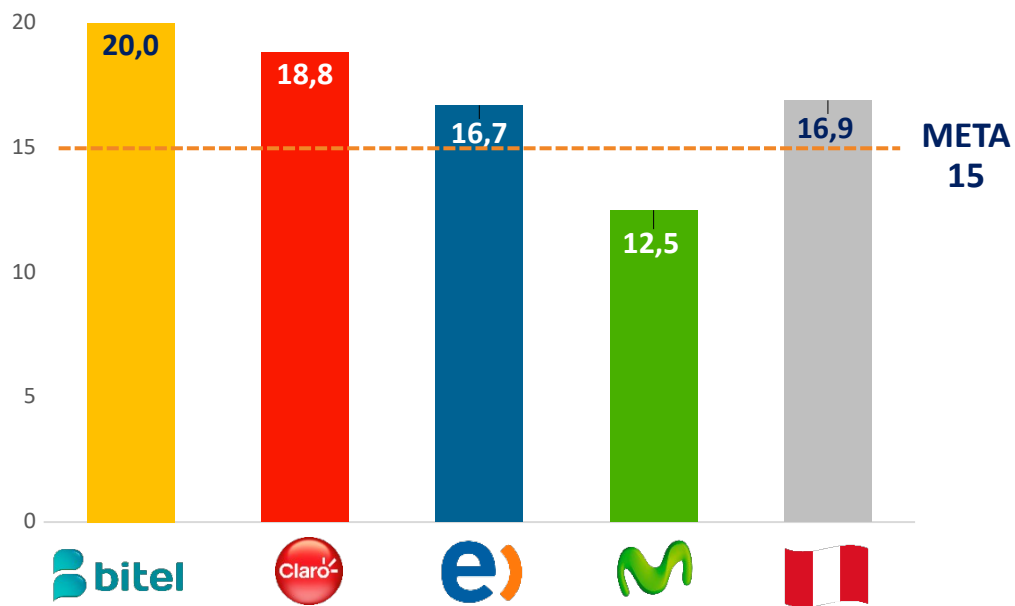
		2.º puesto	4.º puesto	1.º puesto	3.º puesto
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	19.5	11.5	20.0	15.8
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	1.º puesto	1.º puesto	2.º puesto	1.º puesto
		20.0	20.0	18.8	20.0
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto	4.º puesto	2.º puesto	3.º puesto
		17.5	4.4	14.1	12.6
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	3.º puesto	1.º puesto	2.º puesto	4.º puesto
		10.5	16.3	13.1	9.8
APELACIONES FUNDADAS	10 %	1.º puesto	2.º puesto	4.º puesto	3.º puesto
		14.6	11.0	4.9	5.6
QUEJAS FUNDADAS	20 %	1.º puesto	2.º puesto	3.º puesto	4.º puesto
		20.0	13.4	6.8	3.2

Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

I. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS

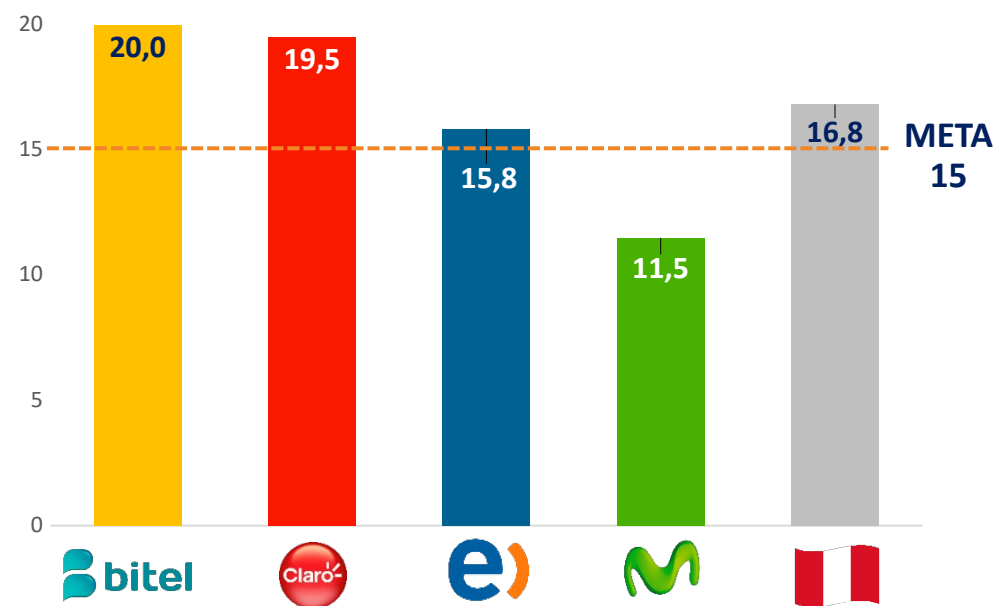
- ✓ **BITEL, CLARO y ENTEL** vuelven a superar la meta inicial de desempeño de 15 y mantienen sus posiciones en el *ranking*.
- ✓ **MOVISTAR** disminuye un punto en el desempeño de este indicador y se mantiene rezagada.

SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

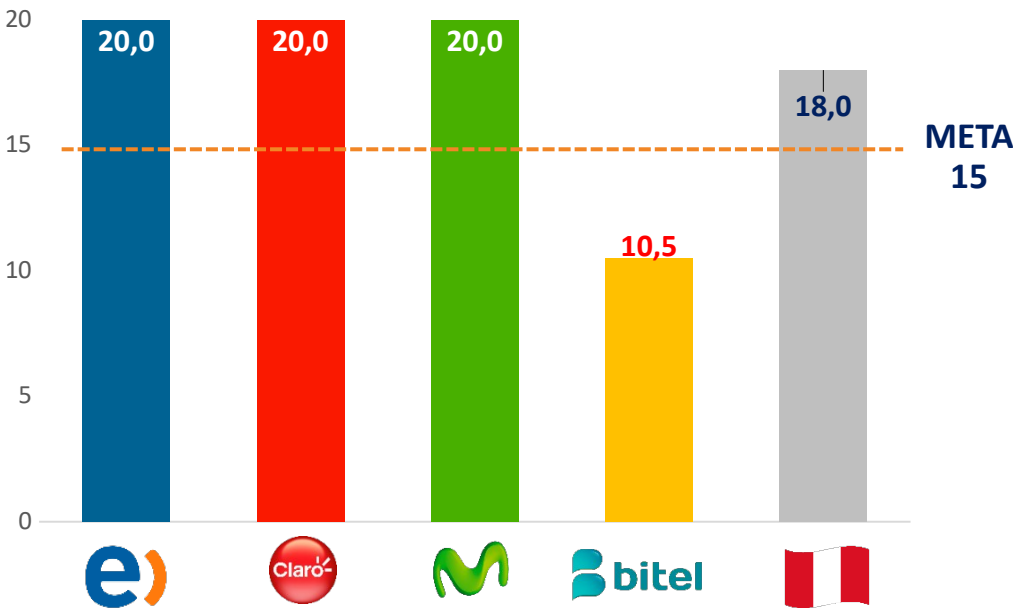
PRIMER SEMESTRE 2025



II. RESULTADOS EN SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

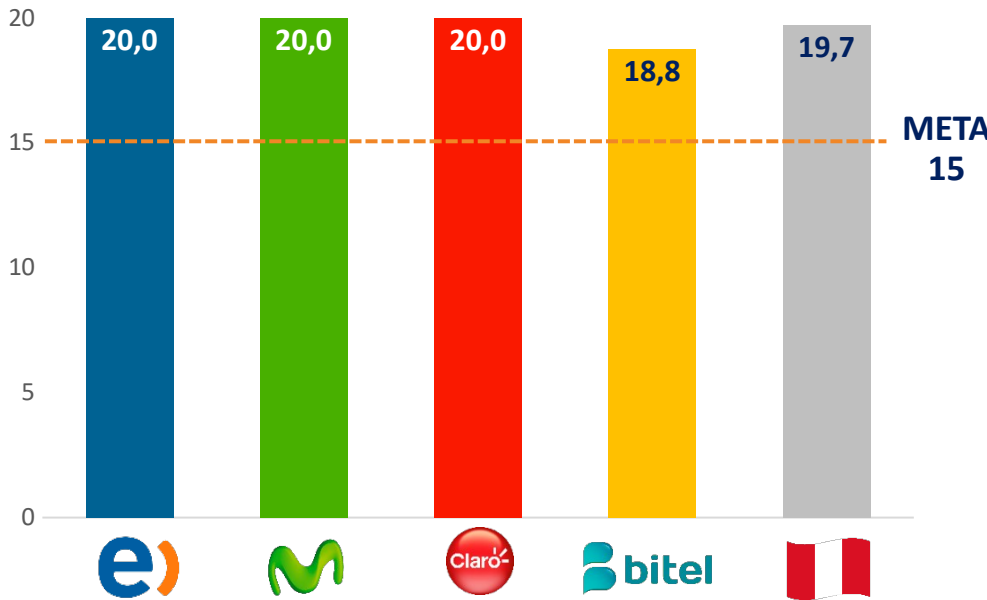
- ✓ **ENTEL, MOVISTAR y CLARO** vuelven a obtener la máxima calificación de desempeño en este indicador.
- ✓ **BITEL** mejora sustantivamente al pasar de 10.5 a 18.8 (+8.3 puntos).

SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

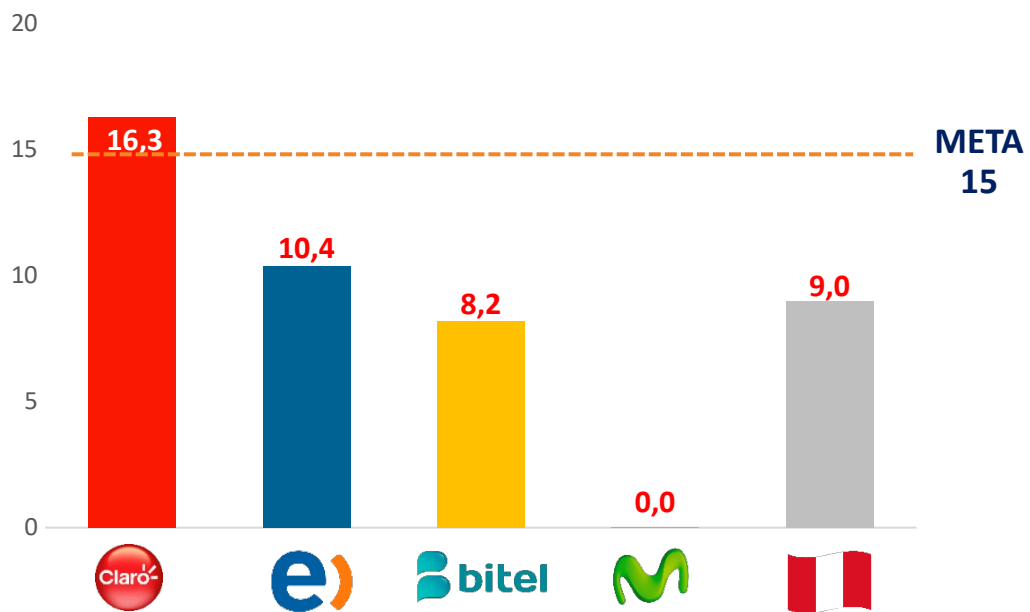
PRIMER SEMESTRE 2025



III. RESULTADOS EN MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

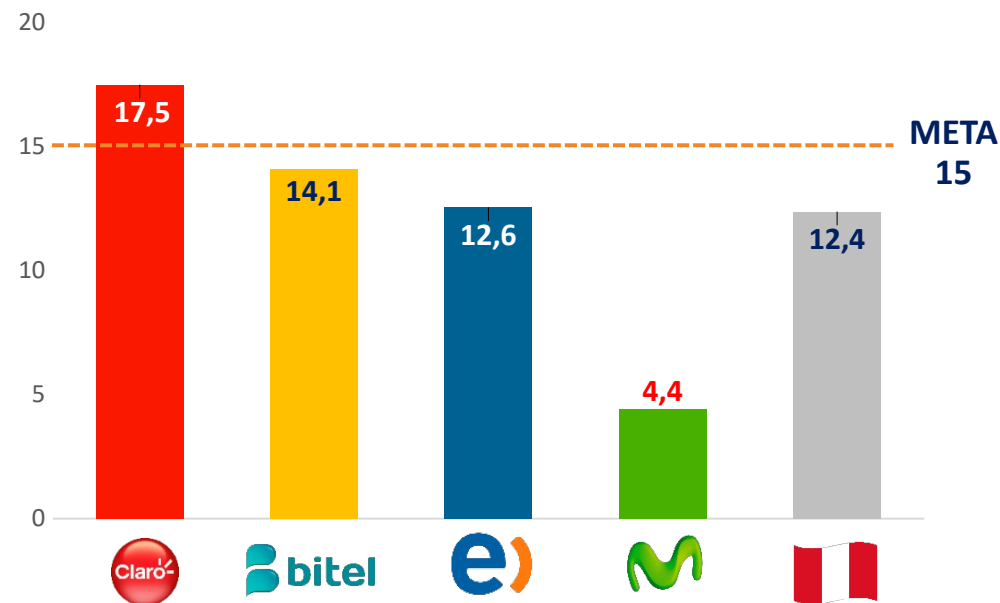
- ✓ **CLARO** se mantiene por arriba de la meta inicial de 15 y mejora su desempeño (+1.2 puntos).
- ✓ **BITEL y ENTEL** también mejoran. Destaca el desempeño de BITEL, al aumentar de 8.2 a 14.1 (+5.9 puntos).
- ✓ **MOVISTAR** también mejora (+4.4 puntos), aunque aún obtiene una calificación desaprobatoria.

SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

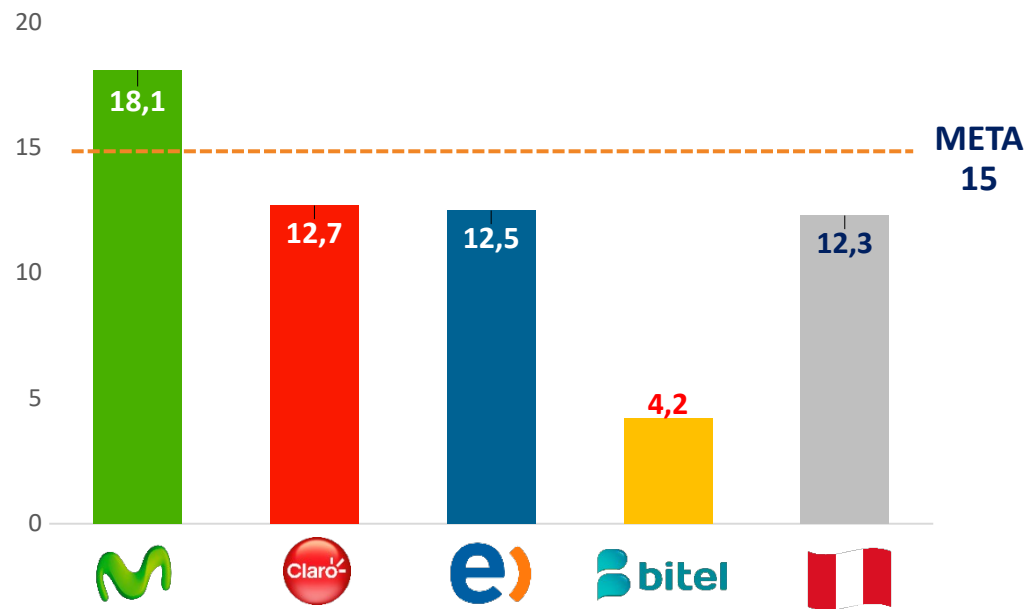
PRIMER SEMESTRE 2025



IV. RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER

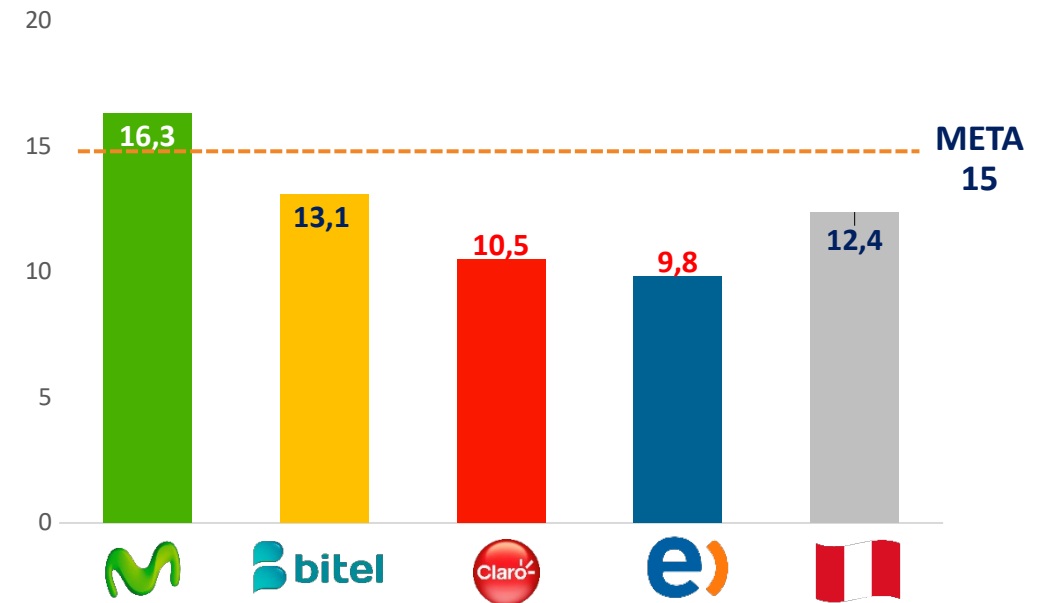
- ✓ **MOVISTAR** vuelve a superar la meta inicial, aunque con una disminución de su desempeño (-1.8 puntos).
- ✓ **BITEL** es la única empresa que mejora el desempeño del indicador y de forma destacada (+8.9 puntos), con lo cual sube del cuarto al segundo lugar.

SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

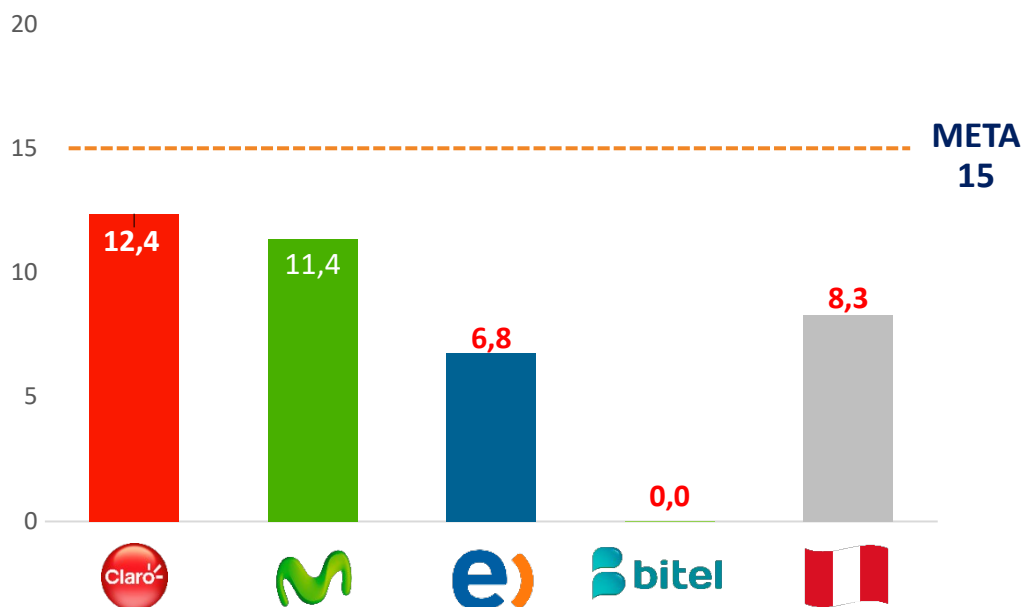
PRIMER SEMESTRE 2025



V. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS

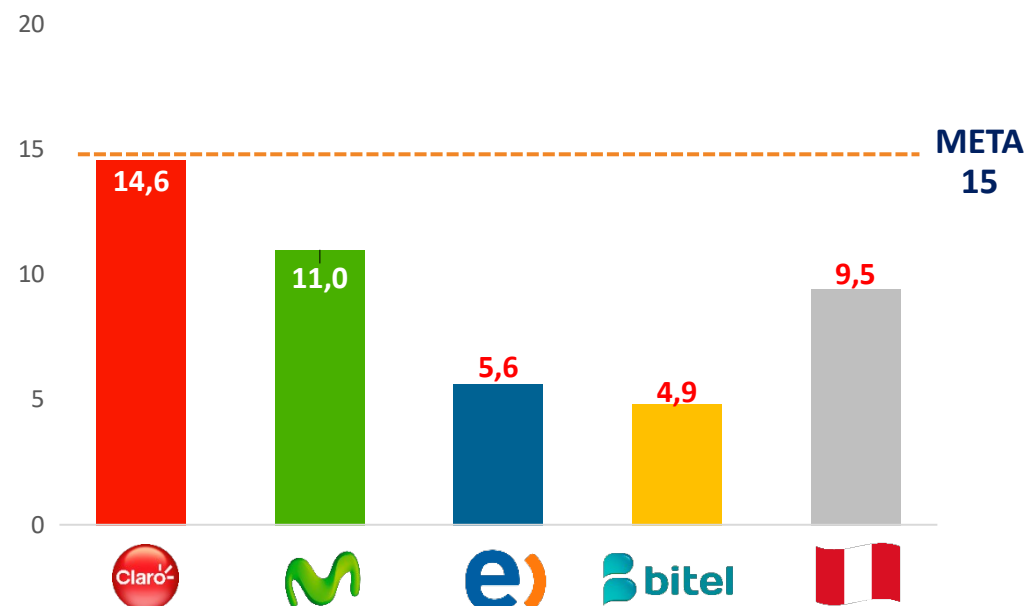
- ✓ **CLARO** mejora su desempeño en este indicador (+2.2 puntos), manteniéndose en el primer lugar.
- ✓ **BITEL** también mejora (+4.9 puntos), aunque aún obtiene una calificación desaprobatoria.

SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

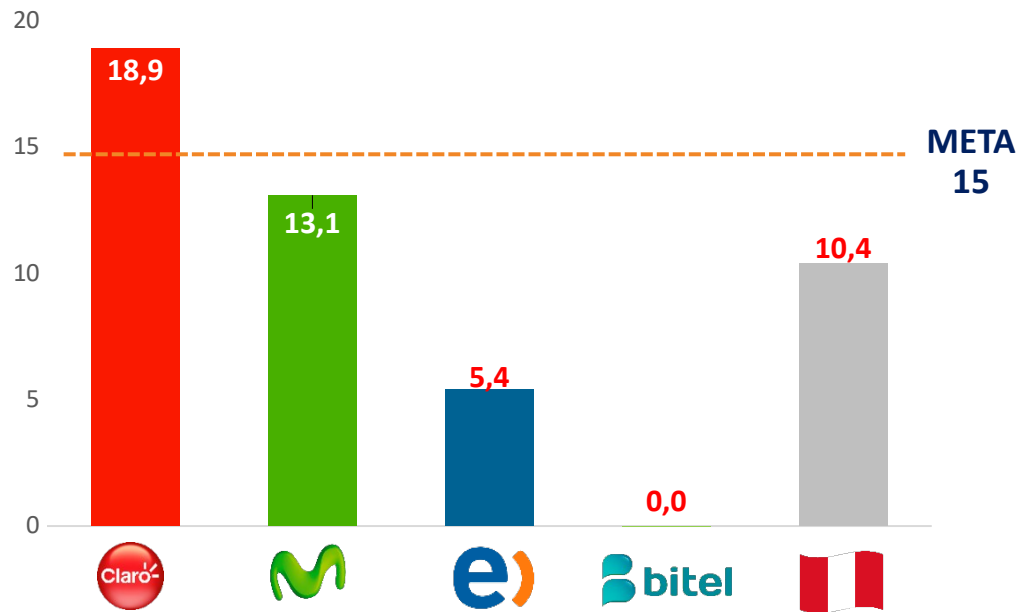
PRIMER SEMESTRE 2025



VI. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS

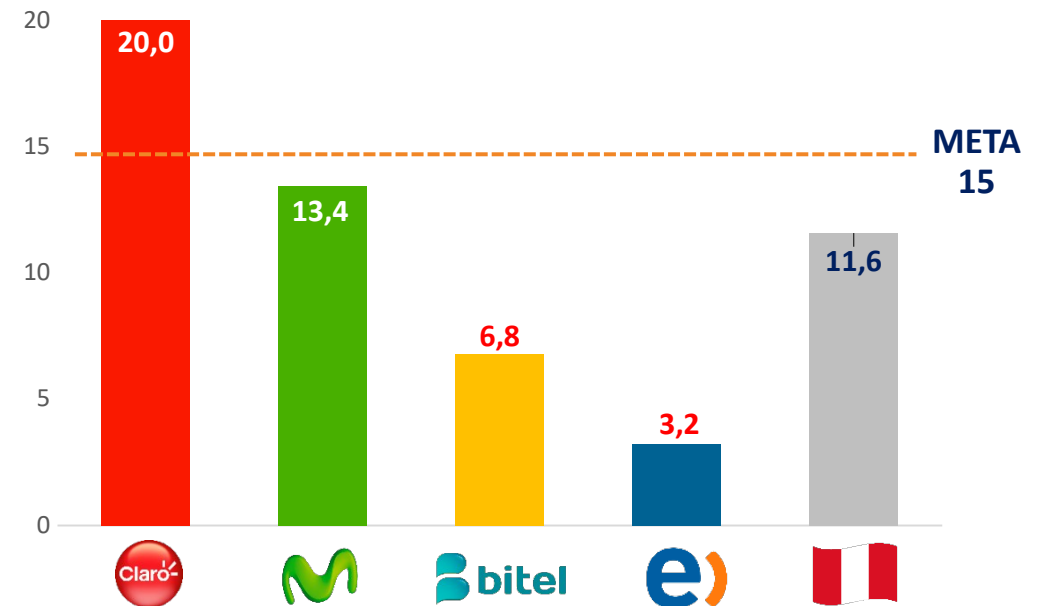
- ✓ **CLARO** obtiene la máxima calificación de desempeño en este indicador, manteniéndose en el primer lugar.
- ✓ **BITEL** también mejora (+6.8 puntos), aunque aún obtiene una calificación desaprobatoria.

SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

PRIMER SEMESTRE 2025





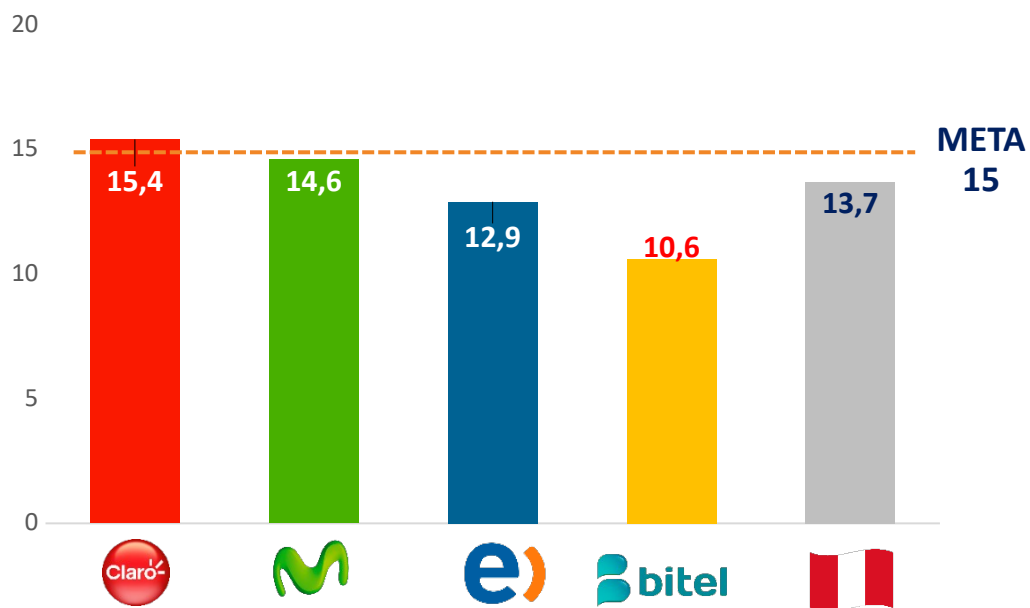
V. COMPARACIÓN ANUAL



RESULTADOS GLOBALES - COMPARACIÓN ANUAL

- ✓ El **indicador global nacional** alcanza el nivel de 14.3, con lo cual mejora 0.6 puntos respecto al primer semestre de 2024, principalmente, por el aumento en el indicador clave de *motivación de la resolución* (+6.6 puntos).
- ✓ Destaca la mejora del desempeño de **BITEL** (+2.7 puntos) y de **CLARO** (+2.1), que vuelve a superar la meta inicial de 15 (17.5).

PRIMER SEMESTRE 2024

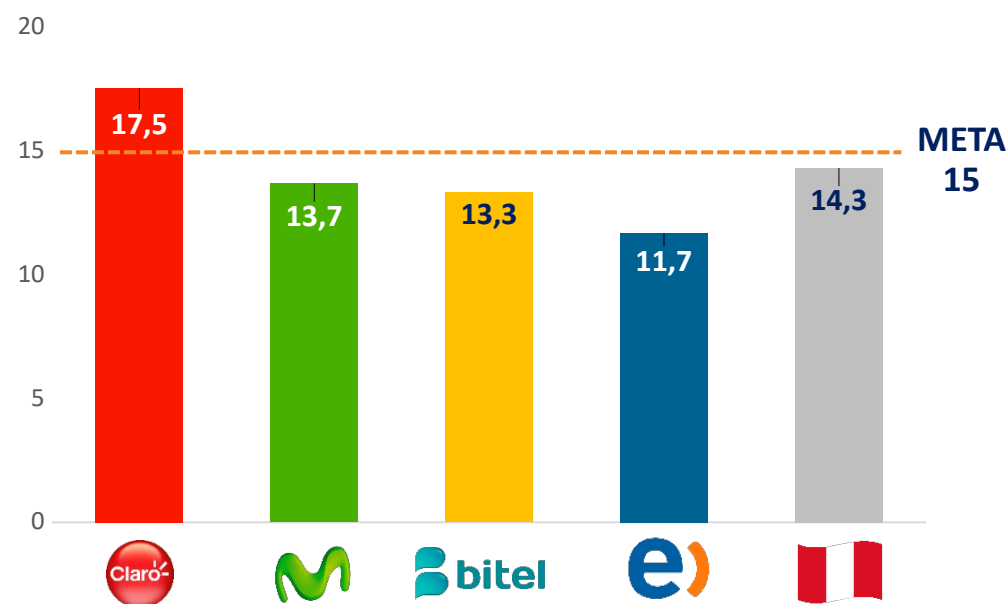


Nota: La calificación del desempeño es de 0 a 20.

Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: DAPU – OSIPTEL.





PRIMER SEMESTRE 2025



RESULTADOS POR INDICADOR - COMPARACIÓN ANUAL





- ✓ **CLARO** mantiene el primer lugar mejorando el desempeño de los indicadores *de incidencia de quejas fundadas* (+5.5 puntos) y *motivación* (+4.8 puntos), aunque disminuye en *rapidez para resolver* (-2.9 puntos).
- ✓ **BITEL** sustenta su mejora principalmente por el mayor desempeño de sus indicadores clave de *rapidez para resolver* (+13.1 puntos) y *motivación de la resolución* (+4.2 puntos).

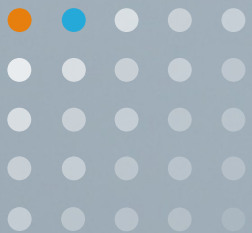
PRIMER SEMESTRE 2024

					
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	3.º puesto 16.0	4.º puesto 12.7	2.º puesto 17.1	1.º puesto 20.0
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	2.º puesto 19.9	1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	3.º puesto 17.4
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto 12.7	4.º puesto 0.0	3.º puesto 0.6	2.º puesto 9.9
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	3.º puesto 13.4	1.º puesto 19.6	2.º puesto 16.4	4.º puesto 0.0
APELACIONES FUNDADAS	10 %	2.º puesto 11.3	1.º puesto 11.6	3.º puesto 7.0	4.º puesto 3.1
QUEJAS FUNDADAS	20 %	2.º puesto 14.5	1.º puesto 17.3	3.º puesto 10.8	4.º puesto 6.9

Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

PRIMER SEMESTRE 2025

					
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	2.º puesto 19.5	4.º puesto 11.5	1.º puesto 20.0	3.º puesto 15.8
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	2.º puesto 18.8	1.º puesto 20.0
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto 17.5	4.º puesto 4.4	2.º puesto 14.1	3.º puesto 12.6
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	3.º puesto 10.5	1.º puesto 16.3	2.º puesto 13.1	4.º puesto 9.8
APELACIONES FUNDADAS	10 %	1.º puesto 14.6	2.º puesto 11.0	4.º puesto 4.9	3.º puesto 5.6
QUEJAS FUNDADAS	20 %	1.º puesto 20.0	2.º puesto 13.4	3.º puesto 6.8	4.º puesto 3.2



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES



- 1.** El indicador global nacional del primer semestre de 2025 alcanza el nivel de **14.3**, con lo cual mejora en un punto con respecto al segundo semestre de 2024, principalmente, por el aumento de los indicadores clave de **Motivación de la resolución** (+3.4 puntos) y **Solución anticipada de reclamos** (+1.7 puntos).
- 2.** **CLARO**, que ocupa el primer lugar del *ranking*, con una calificación de desempeño de **17.5**, requiere mejorar en el indicador de Rapidez para resolver (10.5).
- 3.** **MOVISTAR**, que ocupa el segundo lugar del *ranking*, con una calificación de **13.7**, requiere mejorar en los indicadores de Motivación de la resolución (4.4), Incidencia de apelaciones fundadas (11) e Incidencia de reclamos (11.5).
- 4.** **BITEL**, que ocupa el tercer lugar del *ranking*, con una calificación de **13.3**, requiere mejorar en los indicadores de Incidencia de apelaciones fundadas (4.9) e Incidencia de quejas fundadas (6.8).
- 5.** **ENTEL**, que ocupa el cuarto lugar del *ranking*, con una calificación de **11.7**, requiere mejorar en los indicadores de Incidencia de quejas fundadas (3.2), Incidencia de apelaciones fundadas (5.6), Rapidez para resolver (9.8) y Motivación de la resolución (12.6).



FonoAyuda
1844

www.osiptel.gob.pe

