

RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL 2025-S2

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

15.04.26



ÍNDICE

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



I. OBJETIVO





El **OSIPTTEL** 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.

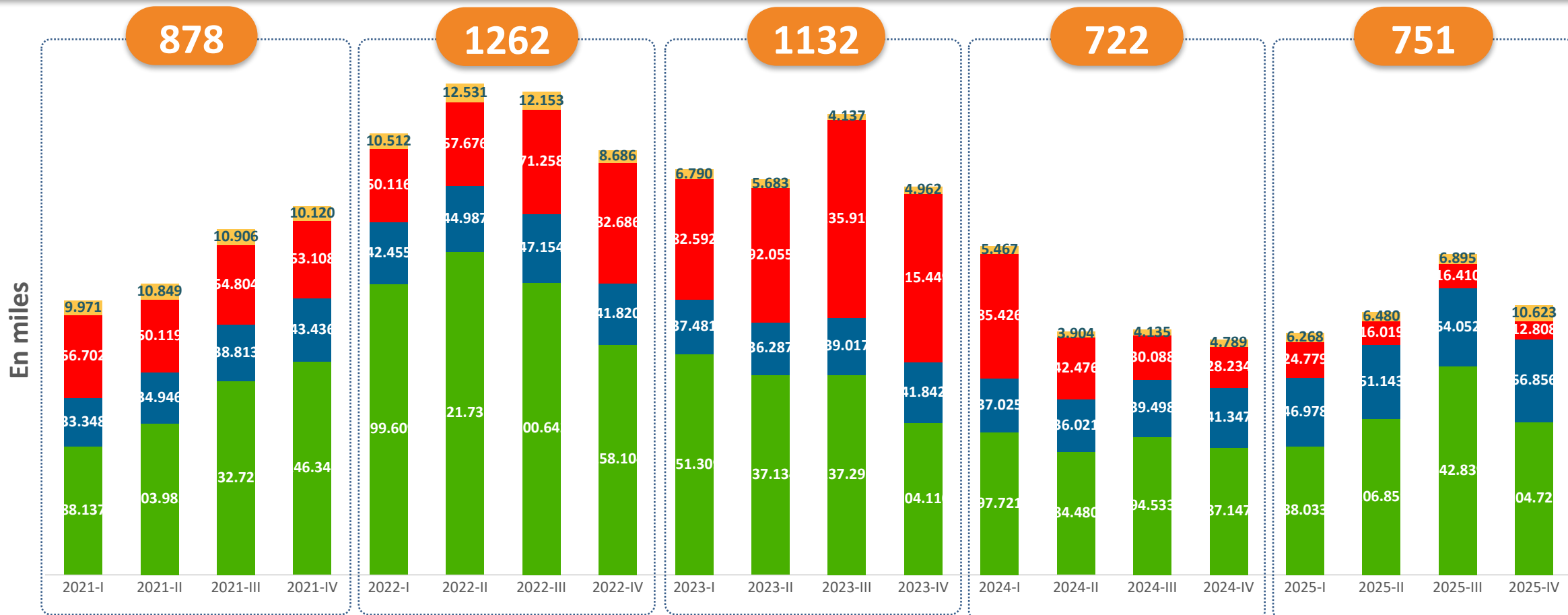
En esta oportunidad, la metodología se aplicó a la información del segundo semestre de 2025.



ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS



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



Fuente: Empresas operadoras.

■ MOVISTAR ■ ENTEL ■ CLARO ■ BITEL

El servicio móvil concentra el 58.6 % del total de reclamos presentados ante las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones durante el segundo semestre de 2025.



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.

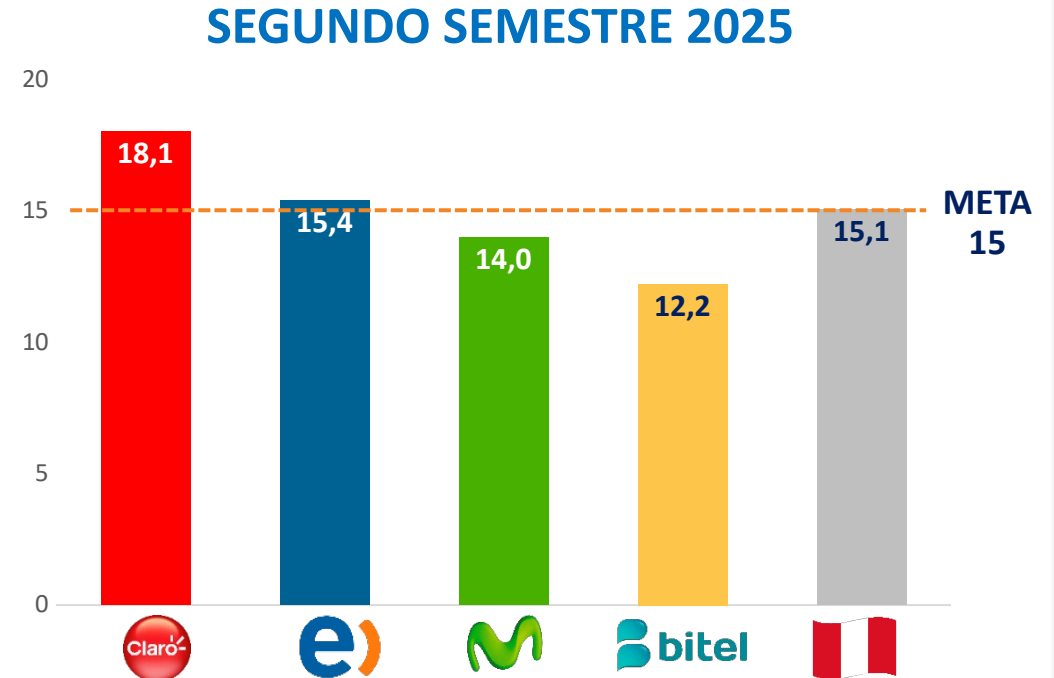
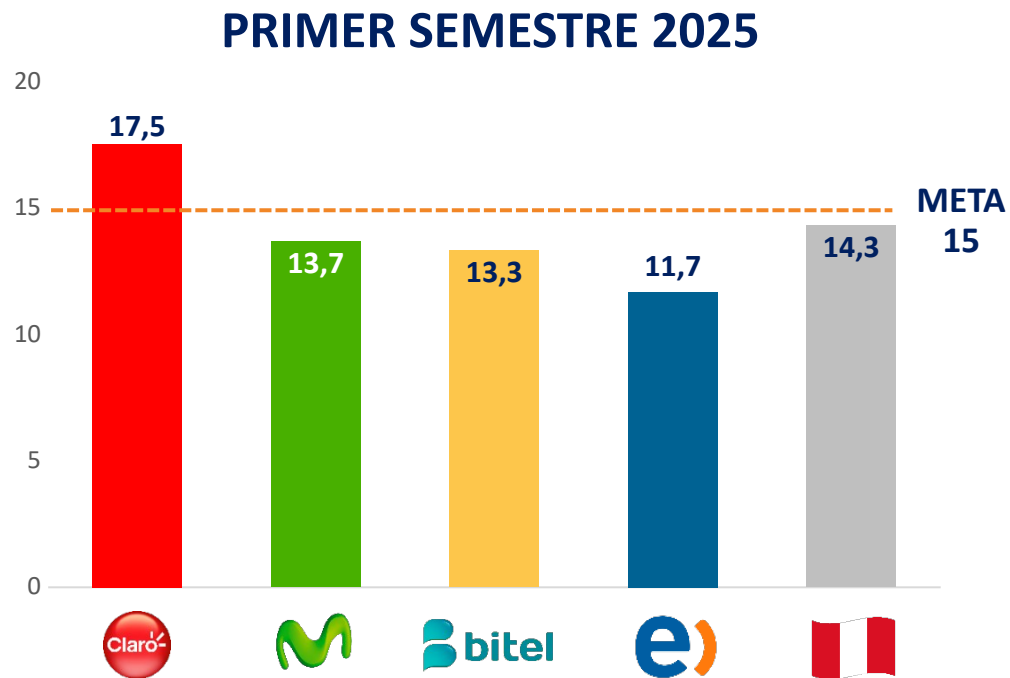


IV. RESULTADOS



RESULTADOS GLOBALES SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 VS PRIMER SEMESTRE DE 2025

- ✓ Por primera vez, el **indicador global nacional** supera la meta mínima con un desempeño de 15.1, principalmente por el aumento en los indicadores quejas fundadas (+5.2 puntos) y *motivación de la resolución* (+0.2 puntos).
- ✓ Destaca la mejora sustantiva del desempeño de **ENTEL** (+3.7 puntos), con lo cual sube al segundo puesto, y el desempeño de **CLARO**, con 18.1 puntos, manteniendo así el liderazgo del *ranking*.



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

Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

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

- ✓ **ENTEL** mejora su desempeño en los indicadores clave de *incidencia de quejas fundadas* (+15.8) y motivación de la resolución (+3.6), aunque disminuye en *rapidez para resolver e incidencia de reclamos* (c/u -0.6 puntos).
- ✓ **CLARO** continúa mejorando , principalmente, por un mayor desempeño de motivación de la resolución (+1.8) y apelaciones fundadas (+1.1), aunque disminuye en *rapidez para resolver* (-0.4 puntos).

PRIMER SEMESTRE 2025



Indicador	Claro	M	bitel	e
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

SEGUNDO SEMESTRE 2025



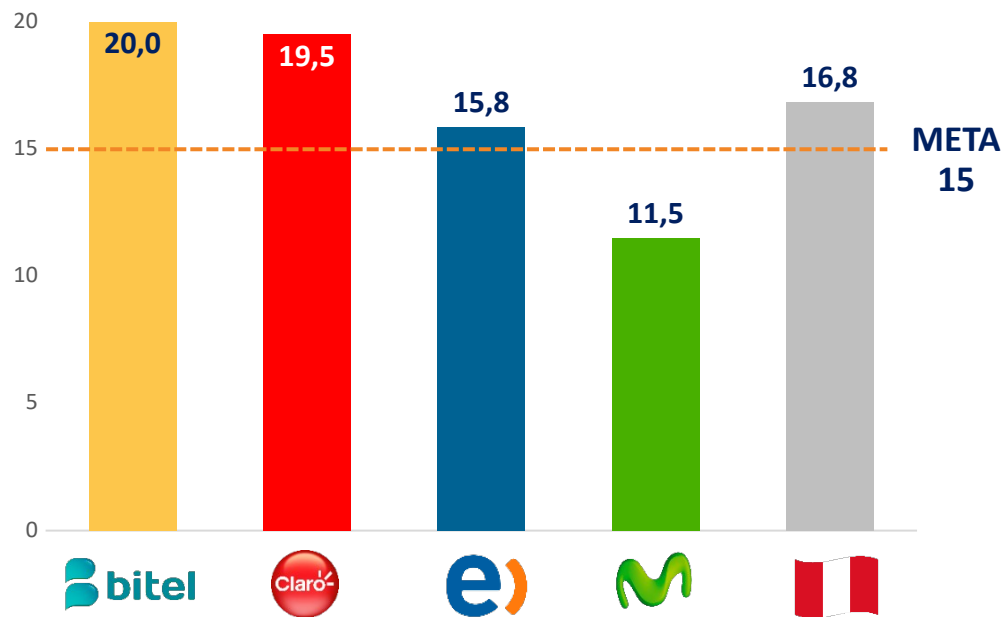
Indicador	Claro	M	bitel	e
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 % 1.º puesto 20.0	3.º puesto 7.7	1.º puesto 20.0	2.º puesto 15.2
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 % 1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	2.º puesto 14.0	1.º puesto 20.0
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 % 1.º puesto 19.3	4.º puesto 1.0	3.º puesto 11.7	2.º puesto 16.1
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 % 3.º puesto 10.1	1.º puesto 17.8	2.º puesto 13.2	4.º puesto 9.2
APELACIONES FUNDADAS	10 % 1.º puesto 15.7	2.º puesto 11.1	4.º puesto 0.8	3.º puesto 8.4
QUEJAS FUNDADAS	20 % 1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	3.º puesto 8.3	2.º puesto 19.0

Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

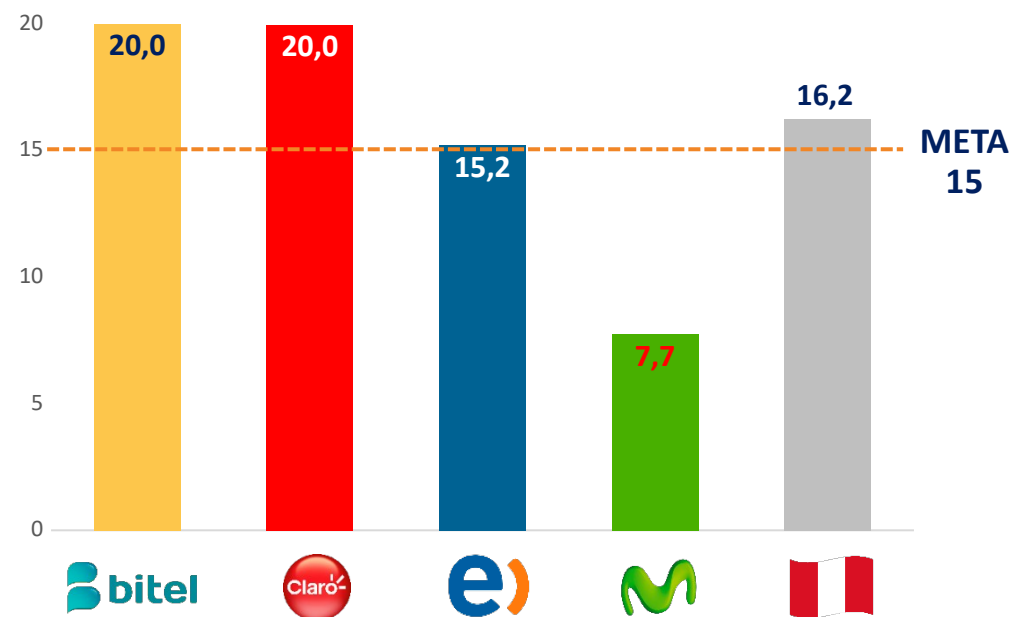
I. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS

- ✓ **BITEL, CLARO y ENTEL** obtienen un buen desempeño en este indicador con lo que vuelven a superar la meta inicial de 15 y mantienen sus posiciones en el ranking.
- ✓ **MOVISTAR** disminuye cerca de 3.8 puntos en el desempeño de este indicador y se mantiene rezagada.

PRIMER SEMESTRE 2025



SEGUNDO SEMESTRE 2025

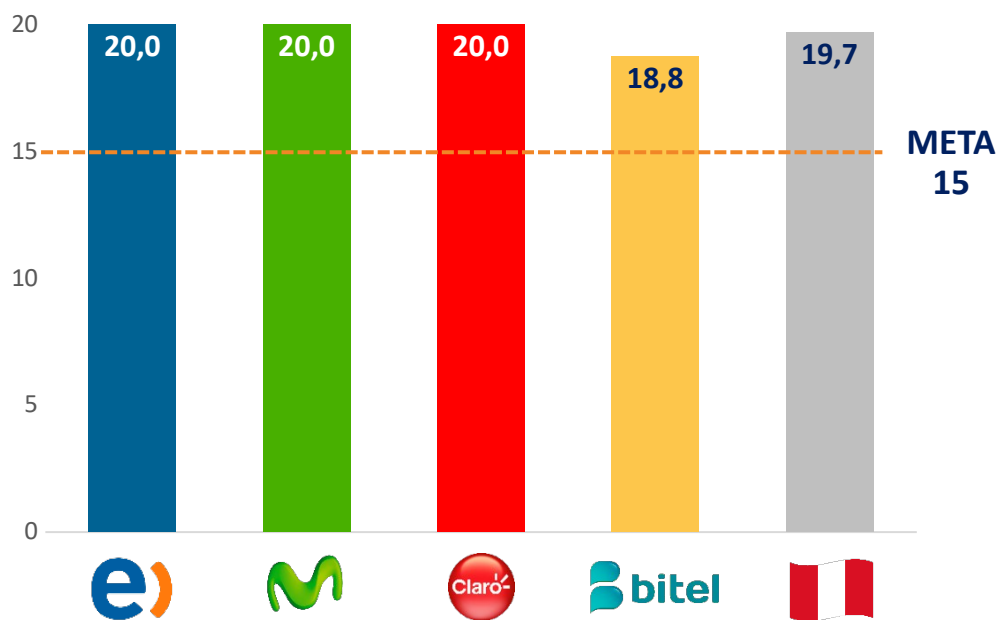


Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

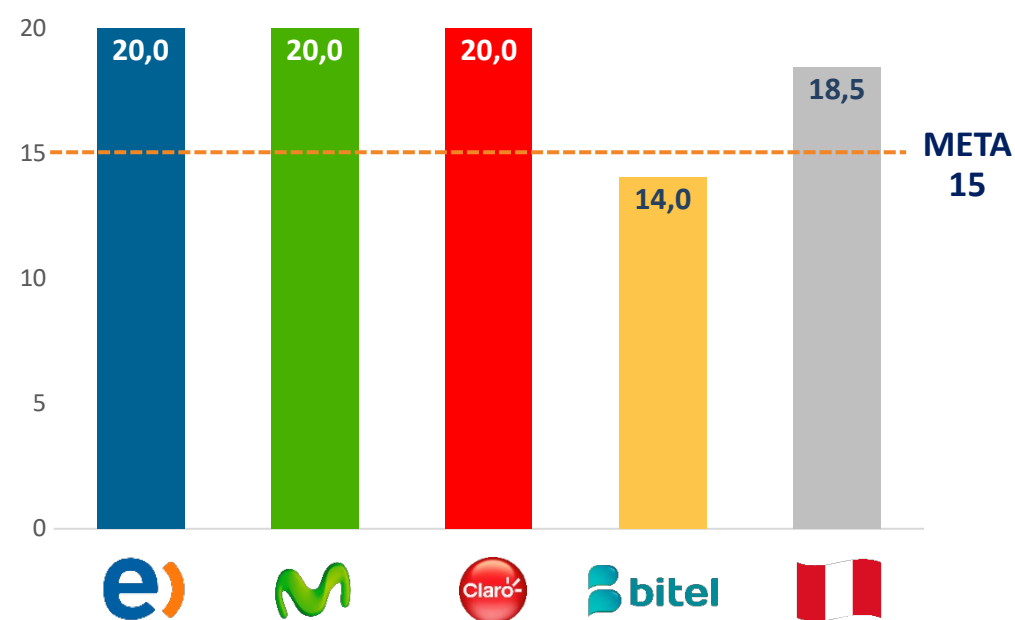
II. RESULTADOS EN SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

- ✓ **ENTEL, MOVISTAR y CLARO** vuelven a obtener la máxima calificación de desempeño en este indicador.
- ✓ **BITEL** baja su desempeño en este indicador al pasar de 18.8 a 14 (alrededor de -4.8 puntos).

PRIMER SEMESTRE 2025



SEGUNDO SEMESTRE 2025

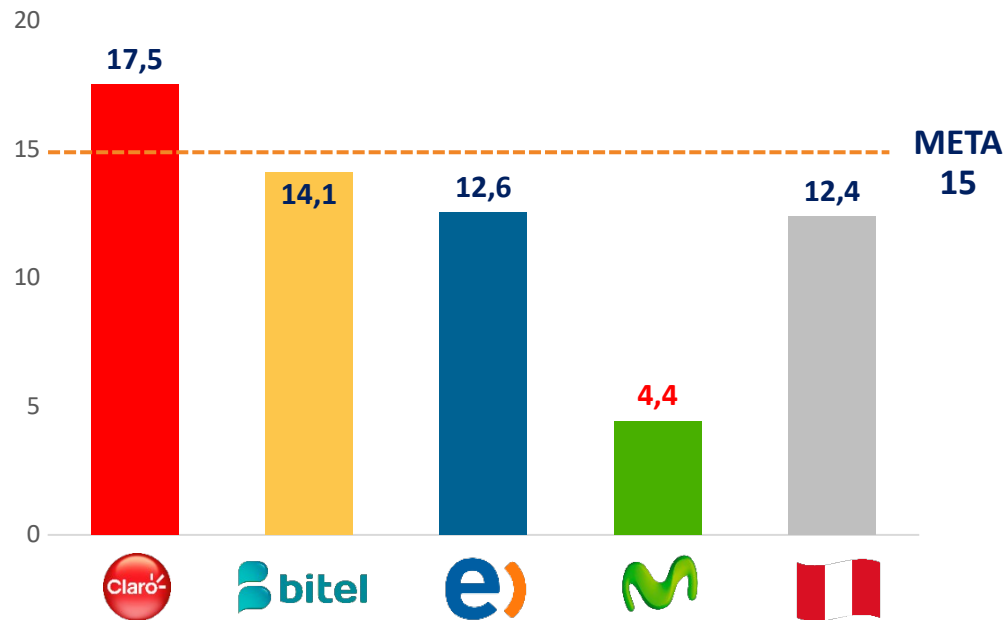


Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

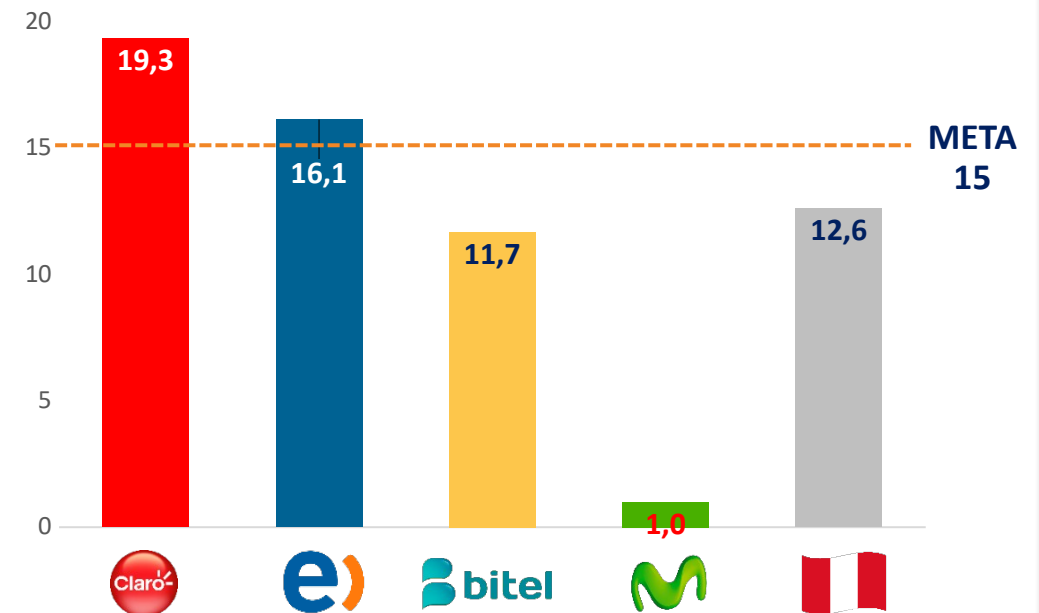
III. RESULTADOS EN MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

- ✓ **CLARO** se mantiene por arriba de la meta inicial de 15 y mejora su desempeño (+1.8 puntos).
- ✓ **ENTEL** obtiene el mayor avance al pasar de 12.6 a 16.1 (alrededor de +3.6 puntos) y supera la meta.
- ✓ **BITEL** y **MOVISTAR** bajan su desempeño (-2.4 y -3.4 puntos respectivamente), aunque MOVISTAR, a diferencia que BITEL, aún obtiene una calificación desaprobatória.

PRIMER SEMESTRE 2025



SEGUNDO SEMESTRE 2025

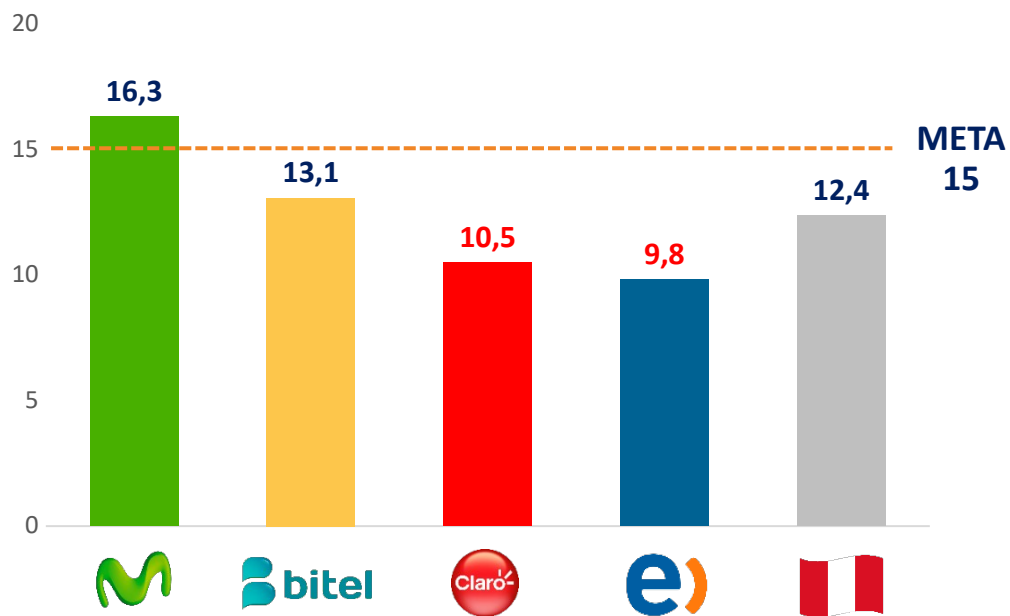


Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

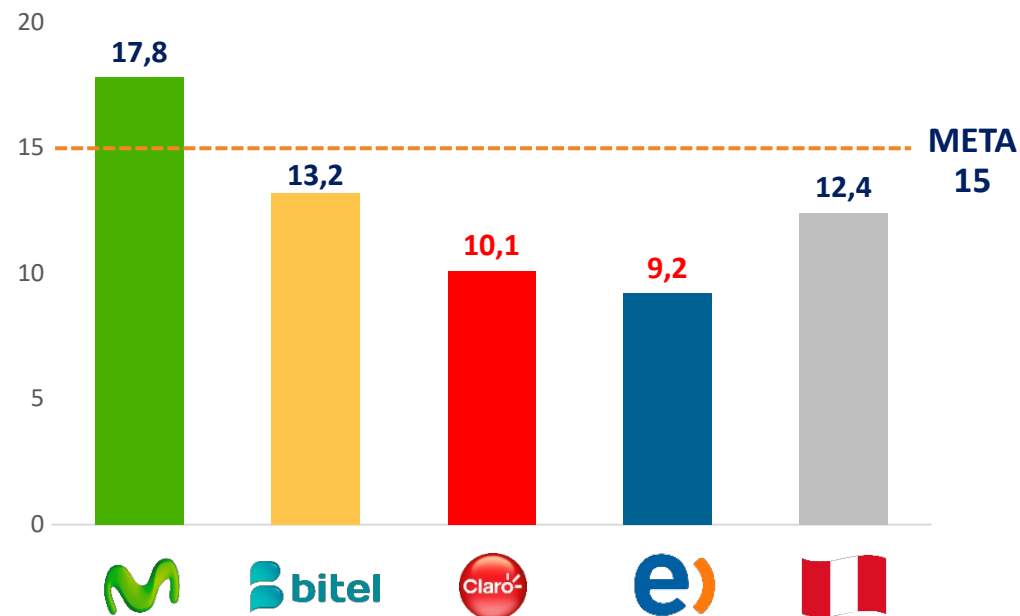
IV. RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER

- ✓ **MOVISTAR** vuelve a superar la meta inicial de 15 y mejora su desempeño en este indicador (+1.5 puntos).
- ✓ **BITEL** obtiene 13.2 puntos en este indicador y mantiene el segundo lugar.
- ✓ **CLARO Y ENTEL** disminuyen levemente su desempeño y mantienen sus posiciones en este indicador.

PRIMER SEMESTRE 2025



SEGUNDO SEMESTRE 2025

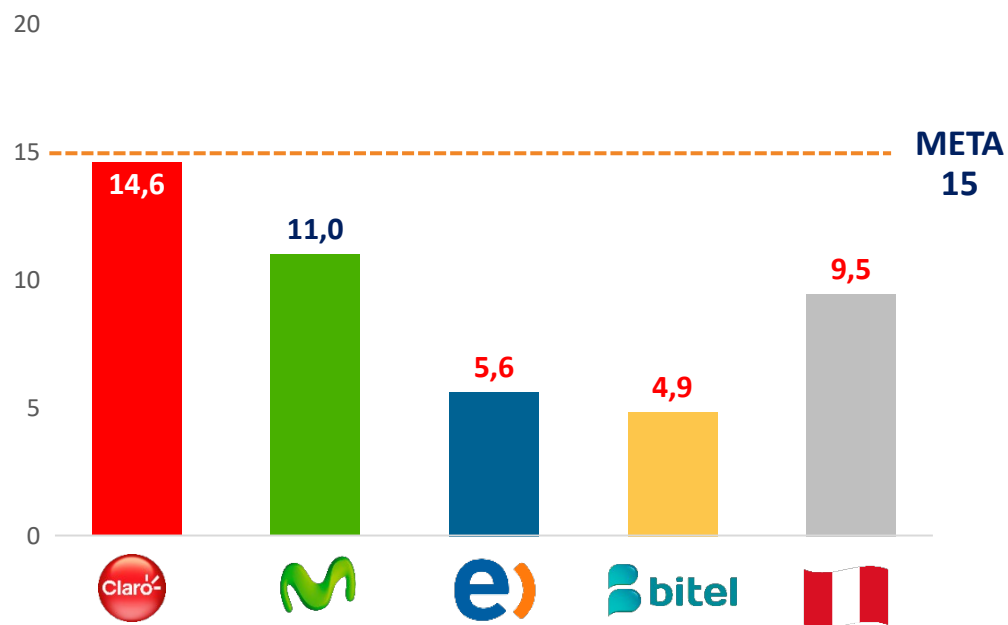


Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

V. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS

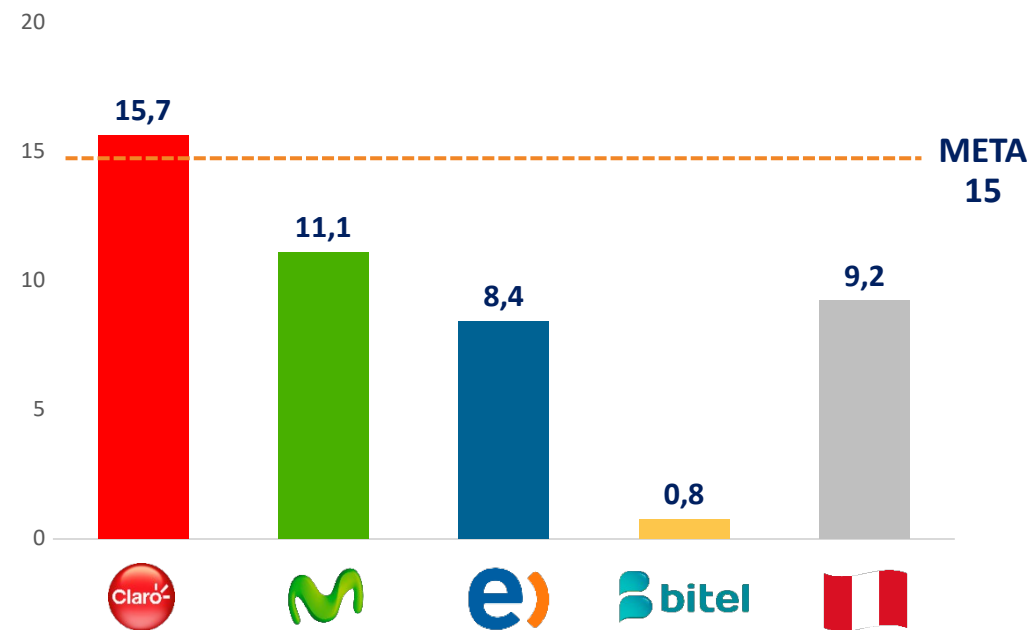
- ✓ **CLARO** mejora su desempeño (+1.1 puntos) superando la meta inicial y se mantiene en el primer lugar.
- ✓ **ENTEL** también mejora (+2.8 puntos), aunque aún obtiene una calificación desaprobatoria.
- ✓ **BITEL** baja su desempeño (-4.1 puntos) y vuelve a obtener una calificación desaprobatoria.

PRIMER SEMESTRE 2025



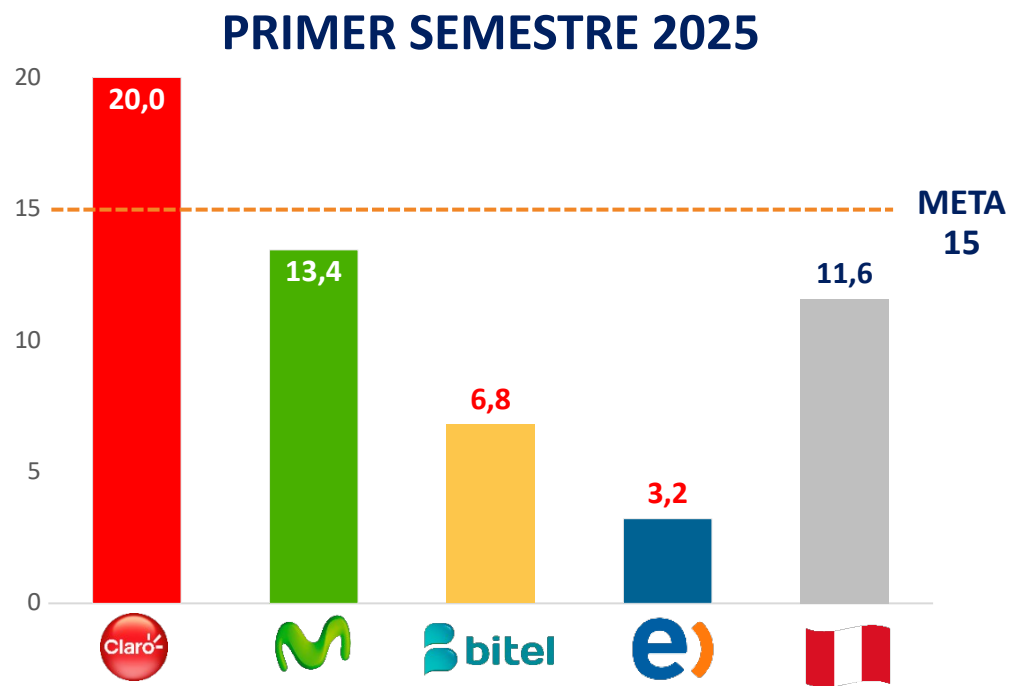
Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

SEGUNDO SEMESTRE 2025

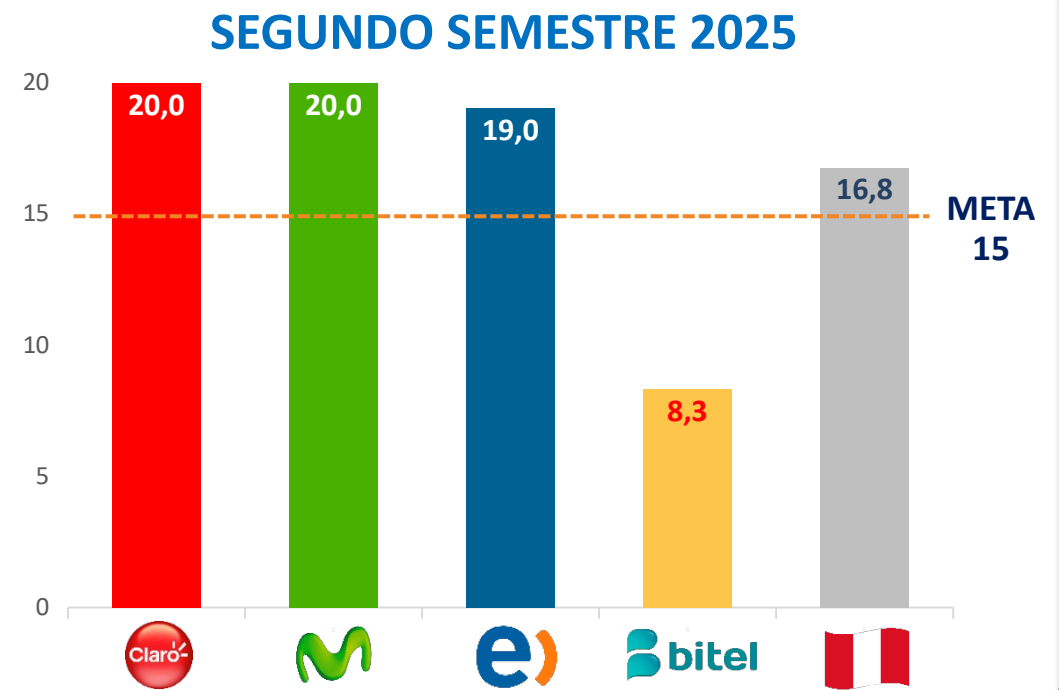


VI. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS

- ✓ **ENTEL** destaca sustancialmente al mejorar su desempeño en este indicador: pasa de una calificación desaprobatoria (3.2) a una nota de 19.0 (+15.8 puntos), colocándose en el tercer puesto.
- ✓ **MOVISTAR** también destaca en este indicador al aumentar su desempeño (+6.6 puntos), y junto con **CLARO** obtienen la máxima calificación de desempeño en este indicador.
- ✓ **BITEL** mejora su desempeño (+1.5 puntos), pero mantiene la calificación desaprobatoria.



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.





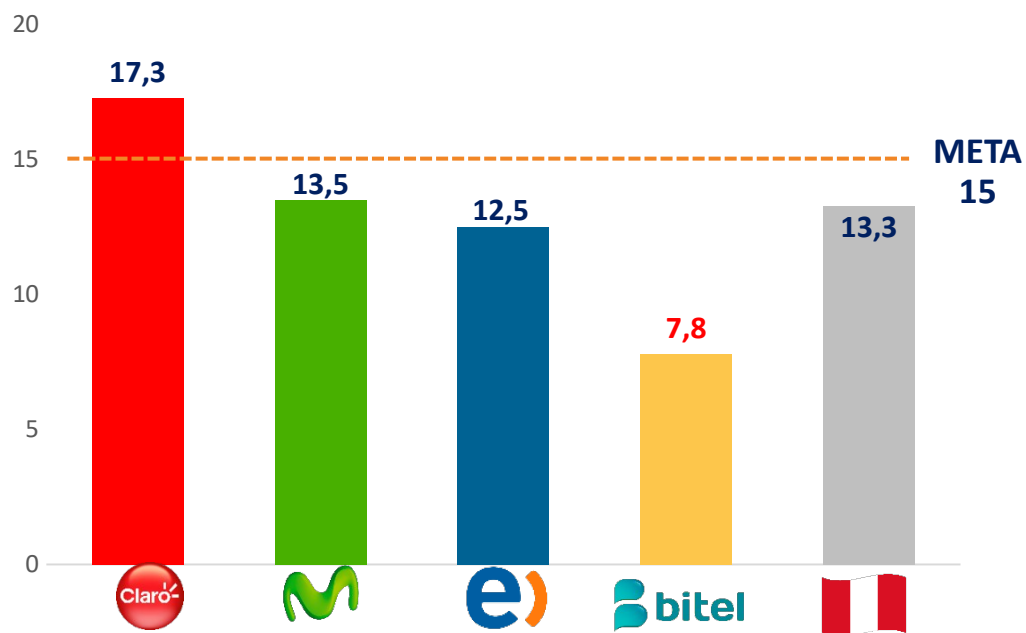
V. COMPARACIÓN ANUAL



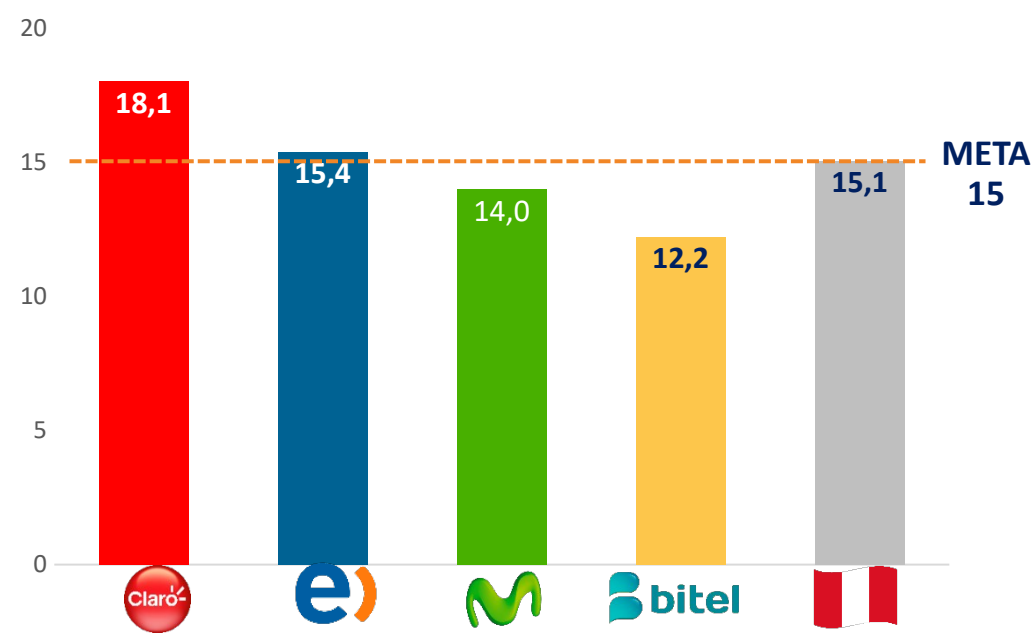
RESULTADOS GLOBALES - COMPARACIÓN ANUAL

- ✓ El **indicador global nacional** mejora en 1.8 puntos respecto al segundo semestre de 2024, principalmente, por el aumento de los indicadores de quejas fundadas (+6.4 puntos) y *motivación de la resolución* (+3.6 puntos).
- ✓ Todas las empresas mejoraron sus resultados, sobre todo destaca la mejora del desempeño de **BITEL** (+4.4) que obtiene una nota aprobatoria, y la mejora de **ENTEL** (+2.9) quién supera la meta de 15 y se coloca en el segundo lugar.

SEGUNDO SEMESTRE 2024



SEGUNDO SEMESTRE 2025



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



Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

RESULTADOS POR INDICADOR - COMPARACIÓN ANUAL





- ✓ **CLARO** mantiene el primer lugar mejorando el desempeño de los indicadores *de incidencia de apelaciones fundadas* (+3.3 puntos) y *motivación* (+3.0 puntos), aunque disminuye en *rapidez para resolver* (-2.6 puntos).
- ✓ **ENTEL** sustenta su mejora principalmente por el mayor desempeño de sus indicadores de *quejas fundadas* (+13.6 puntos) y *motivación de la resolución* (+5.8 puntos).

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 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 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

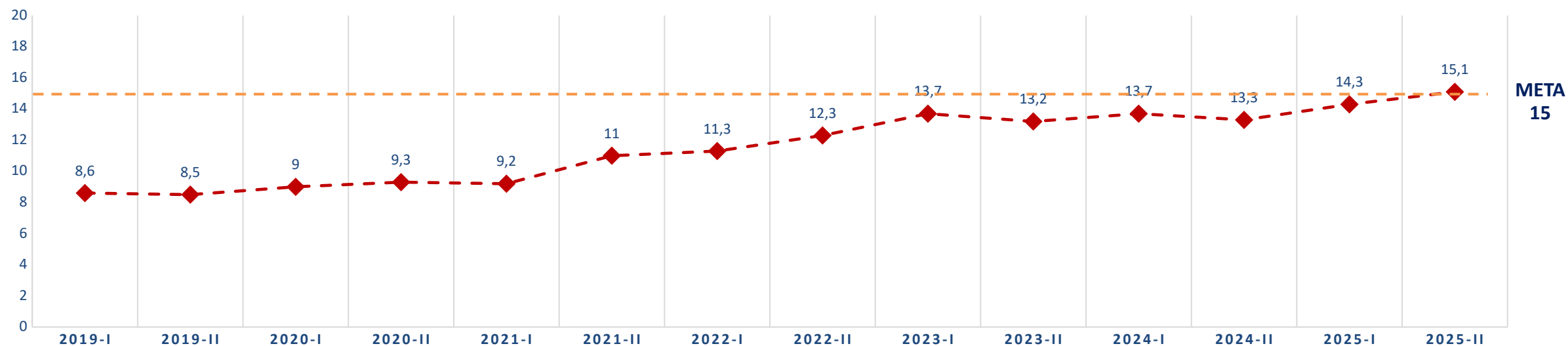
Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

SEGUNDO SEMESTRE 2025

					
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20 %	1.º puesto 20.0	3.º puesto 7.7	1.º puesto 20.0	2.º puesto 15.2
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20 %	1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	2.º puesto 14.0	1.º puesto 20.0
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5 %	1.º puesto 19.3	4.º puesto 1.0	3.º puesto 11.7	2.º puesto 16.1
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5 %	3.º puesto 10.1	1.º puesto 17.8	2.º puesto 13.2	4.º puesto 9.2
APELACIONES FUNDADAS	10 %	1.º puesto 15.7	2.º puesto 11.1	4.º puesto 0.8	3.º puesto 8.4
QUEJAS FUNDADAS	20 %	1.º puesto 20.0	1.º puesto 20.0	3.º puesto 8.3	2.º puesto 19.0

RESULTADO NACIONAL GLOBAL

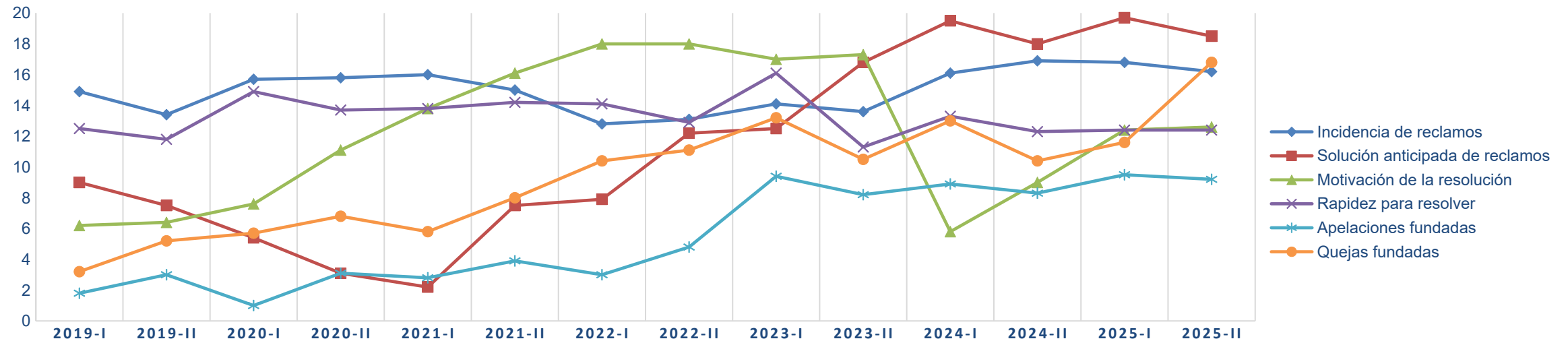
- ✓ La elaboración y publicación del *Ranking* de reclamos, desde el 2019-I hasta la fecha, ha permitido promover un **mejor desempeño de las empresas operadoras en el ámbito de atención de reclamos**, lo que ha **permitido superar la meta inicial de 15**.
- ✓ Comparando la ultima nota de 15.1 del 2025-II versus el 8.6 de la nota del primer *Ranking* de reclamos del 2019-I, se observa un crecimiento del **75.6 %**.



Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

RESULTADOS POR INDICADOR

- ✓ Los indicadores de incidencia de reclamos y de rapidez en la resolución han mantenido calificaciones aprobatorias a lo largo de todo el periodo analizado.
- ✓ Por su parte, los demás indicadores registran en el 2019-I valores inferiores a 10; no obstante, en periodos posteriores muestran una mejora, alcanzando calificaciones superiores.
- ✓ En cuanto al indicador de apelaciones, este se distingue por ser el único que, durante todo el periodo comprendido entre 2019-I y 2025-II, mantiene calificaciones por debajo de 10, en una escala de 0 a 20.



Elaboración: DAPU – OSIPTEL.



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES



- 1.** El **indicador global nacional del segundo semestre de 2025** alcanza la meta inicial con una calificación de **15.1**, con lo cual mejora (+0.8 puntos) con respecto al segundo semestre de 2024, principalmente, por el mejor desempeño en el indicador **incidencia de quejas fundadas** (+5.2 puntos).

- 2.** **CLARO**, que ocupa el **primer lugar del ranking**, con una calificación de desempeño de **18.1**, requiere mejorar en el indicador de Rapidez para resolver (10.1).

- 3.** **ENTEL**, que ocupa el **segundo lugar del ranking**, con una calificación de 15.4 con lo cual supera la meta de 15, pero requiere mejorar en los indicadores de **incidencia de apelaciones fundadas** (8.4) y **rapidez para resolver** (9.2).

- 4.** **MOVISTAR**, que ocupa el **tercer lugar del ranking**, con una calificación de **14**, requiere mejorar en los indicadores clave de **motivación de la resolución** (1.0) e **incidencia de reclamos** (7.7).

- 5.** **BITEL**, que ocupa el **cuarto lugar del ranking**, con una calificación de **12.2**, requiere mejorar en los indicadores de **incidencia de apelaciones fundadas** (0.8) e **incidencia de quejas fundadas** (8.3).



 *FonoAyuda*
1844

www.osiptel.gob.pe

