RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL 2026-S1

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

28.09.26



ÍNDICE

I. OBJETIVO

II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

III. METODOLOGÍA

IV. RESULTADOS

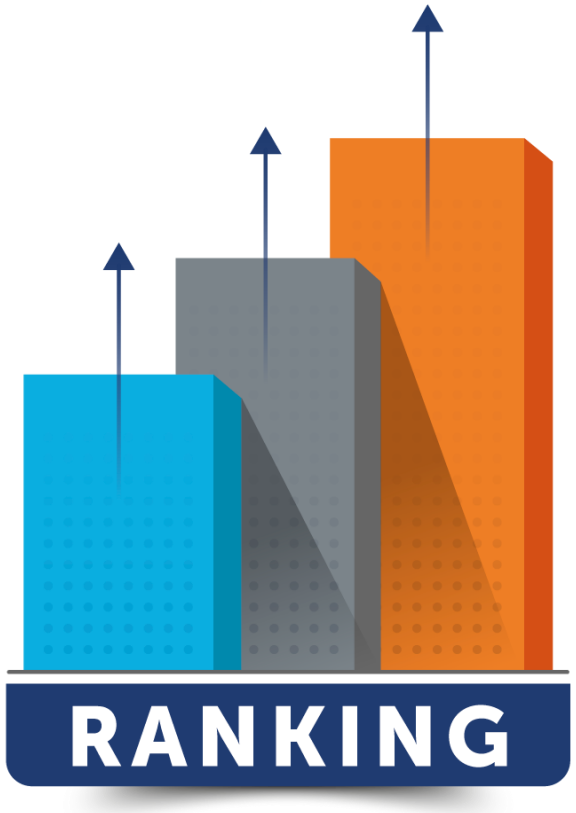
V. COMPARACIÓN ANUAL

VI. CONCLUSIONES

I. 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:

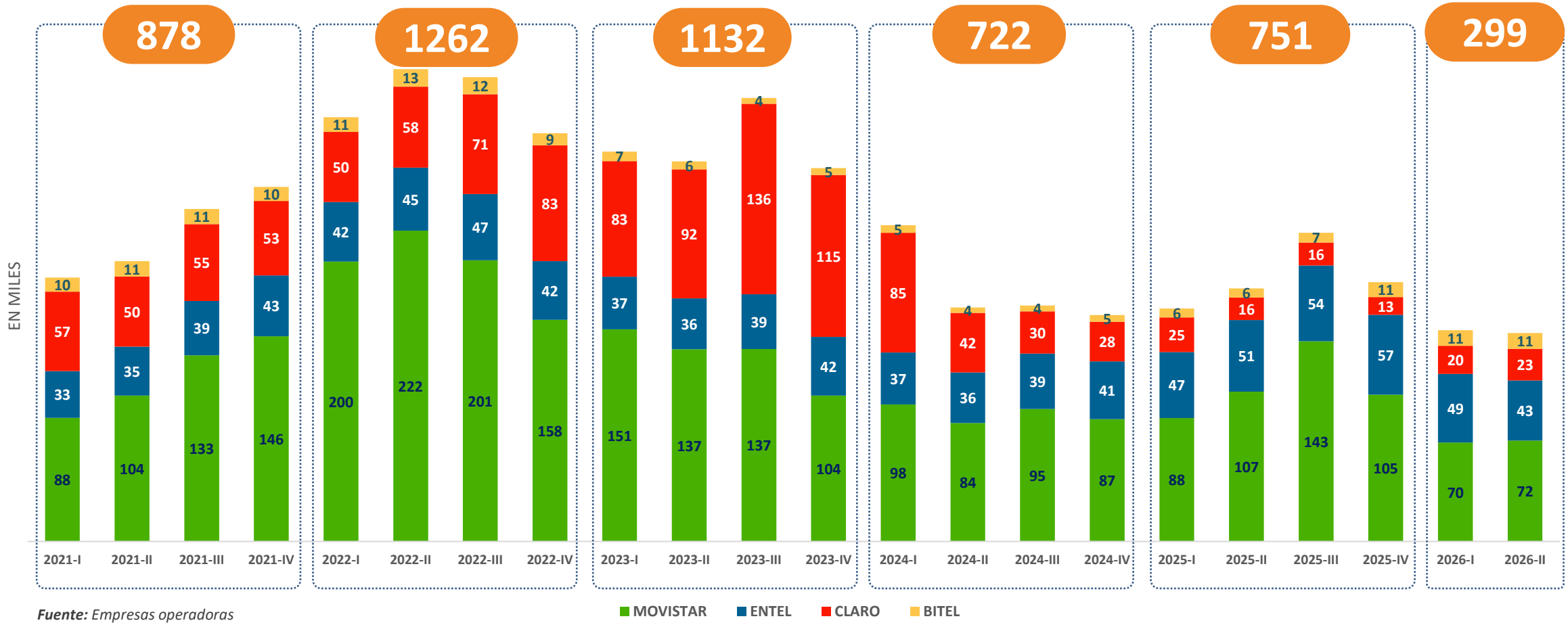
- **Generar incentivos** adecuados para que las empresas mejoren los procesos de atención a sus usuarios.
- Brindar información al usuario a efectos de empoderarlo en **una mejor toma de decisión en la elección de su proveedor**, en particular en la valoración del servicio posventa.

En esta oportunidad, la metodología se aplicó a la información del primer semestre de 2026.

II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS



RECLAMOS PRESENTADOS POR USUARIOS DE SERVICIOS MÓVILES I TRIM 2021– II TRIM 2026 (EN MILES)



Fuente: *Empresas operadoras*

El servicio móvil concentra el 58.5 % del total de reclamos presentados ante las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones durante el **primer semestre de 2026**.

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

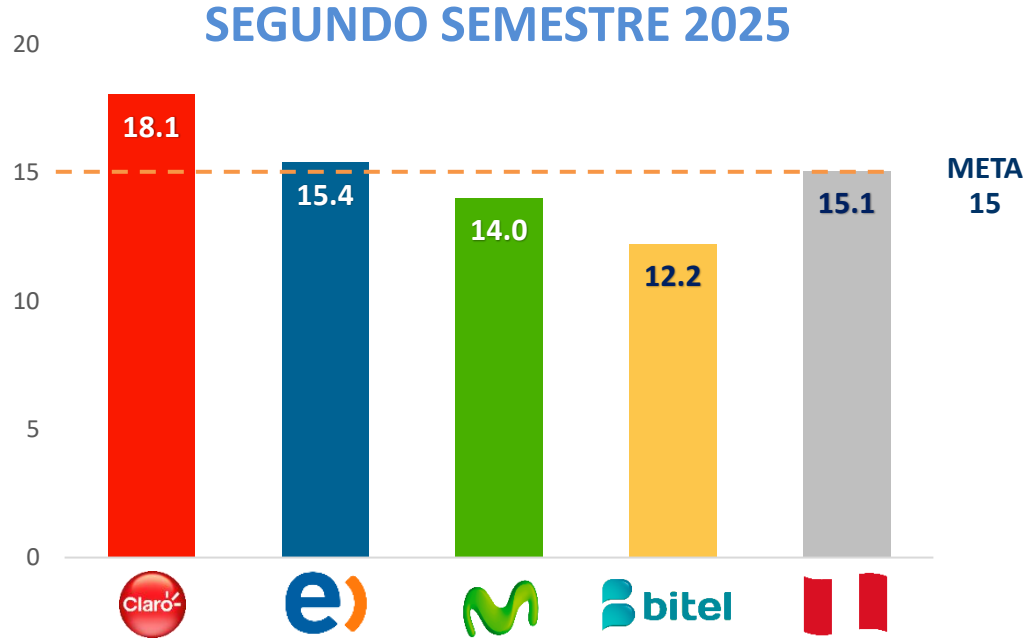
osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

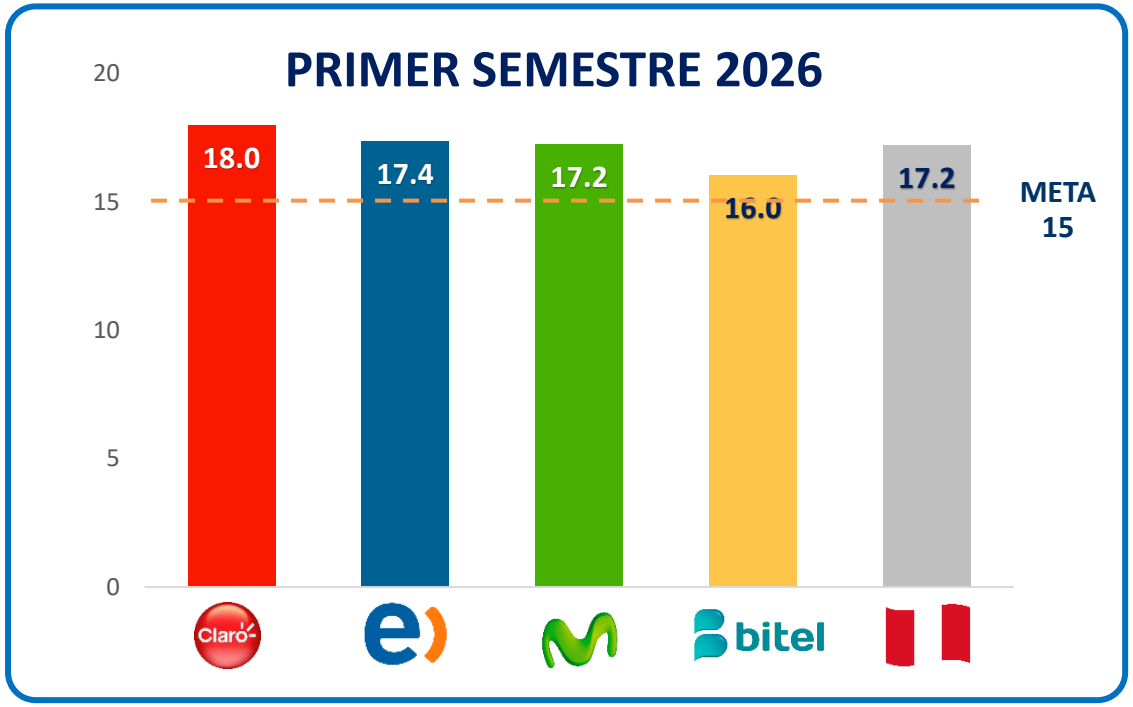
IV. RESULTADOS



RESULTADOS GLOBALES
PRIMER SEMESTRE DE 2026 VS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

- El **indicador global nacional alcanza la nota de 17.2** (+2.1 puntos) **y supera la meta por segunda vez consecutiva,** impulsado, principalmente, por los indicadores de *motivación de la resolución* (+5.0 puntos), *incidencia de apelaciones fundadas* (+3.3 puntos) y *rapidez para resolver* (+3.0 puntos).
- Destacan los mejores desempeños de **BITEL** y **MOVISTAR** (+3.8 y +3.2 puntos, respectivamente).
- **CLARO** mantiene el mejor desempeño con 18 puntos y continúa liderando el *ranking*.





Nota: La calificación del desempeño es de 0 a 20.
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

RESULTADOS POR INDICADOR
PRIMER SEMESTRE DE 2026 VS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

- **MOVISTAR** y **BITEL** mejoran su desempeño en los indicadores de *motivación de la resolución* (+13.4 y +3.1) e *incidencia de apelaciones fundadas* (+5.1 y +5.6), respectivamente.
- **CLARO** mejora el desempeño de *rapidez para resolver* (+2.4), aunque disminuye en *quejas fundadas* (-2.4 puntos).

SEGUNDO SEMESTRE 2025

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

PRIMER SEMESTRE 2026

		Claro	Movistar	Bitel	Entel
INCIDENCIA DE RECLAMOS	**20 %**	2.° puesto 19.4	**4.° puesto 12.3**	**1.er puesto 19.8**	3.er puesto 16.1
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	**20 %**	**1.er puesto 20.0**	**1.er puesto 20.0**	**1.er puesto 20.0**	**1.er puesto 20.0**
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	**12.5 %**	**1.er puesto 19.9**	**4.° puesto 14.4**	2.° puesto 17.8	3.er puesto 17.0
RAPIDEZ PARA RESOLVER	**12.5 %**	**4.° puesto 12.5**	**1.er puesto 19.1**	3.er puesto 14.8	2.° puesto 16.8
APELACIONES FUNDADAS	**10 %**	2.° puesto 15.1	**1.er puesto 16.3**	**4.° puesto 6.4**	3.er puesto 12.3
QUEJAS FUNDADAS	**20 %**	2.° puesto 17.6	**1.er puesto 20.0**	3.er puesto 12.9	**1.er puesto 20.0**

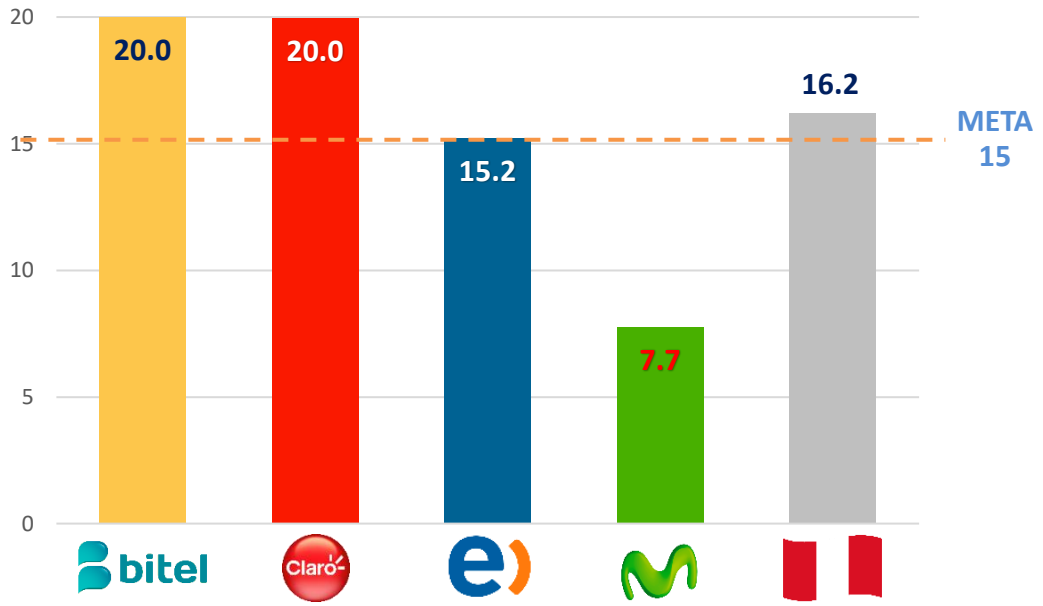
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

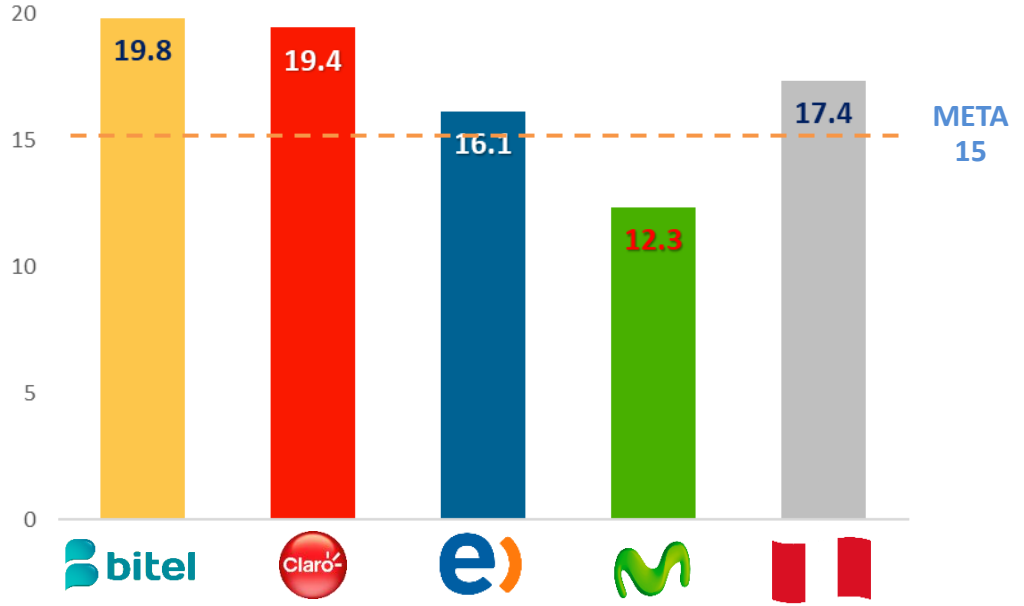
I. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS

- **BITEL, CLARO** y **ENTEL** mantienen un buen desempeño en este indicador y vuelven a superar la meta inicial de 15, manteniendo sus posiciones en el *ranking.*
- **MOVISTAR** mejora su desempeño y aumenta 4.6 puntos, aunque no alcanza la meta.

SEGUNDO SEMESTRE 2025



PRIMER SEMESTRE 2026



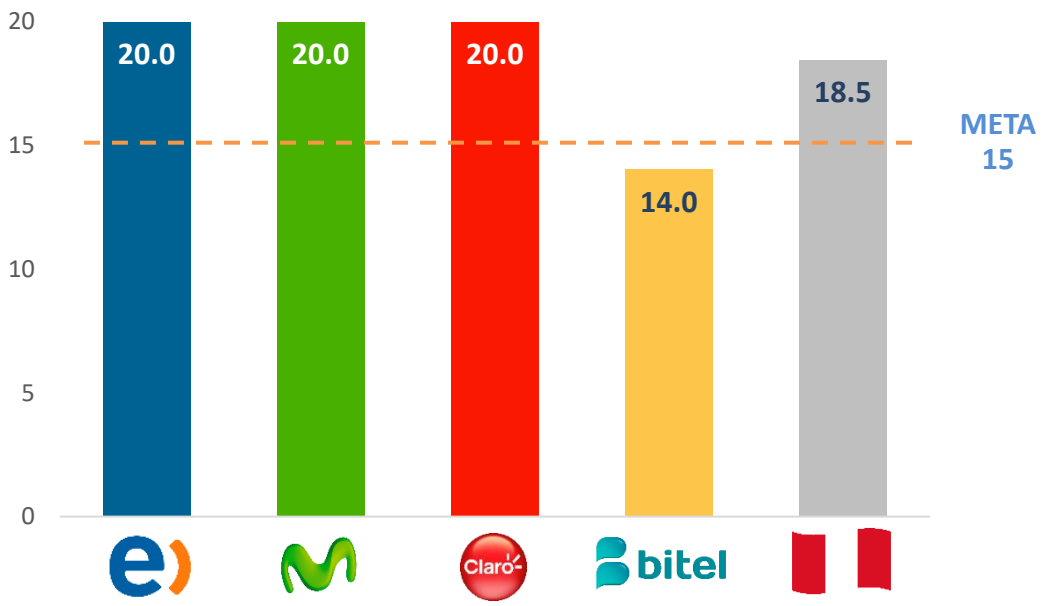
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

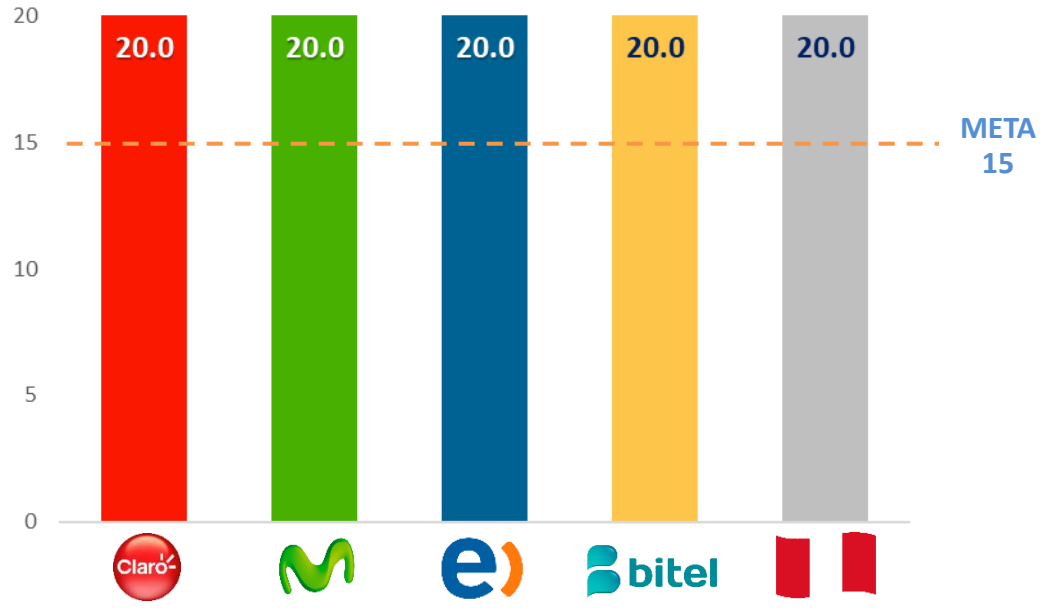
II. RESULTADOS EN SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

- **BITEL mejora su desempeño** en este indicador obteniendo la **máxima calificación 20 puntos** (+6).
- Las otras empresas mantuvieron su buen desempeño, alcanzando la **nota máxima en el indicador nacional**.

SEGUNDO SEMESTRE 2025



PRIMER SEMESTRE 2026



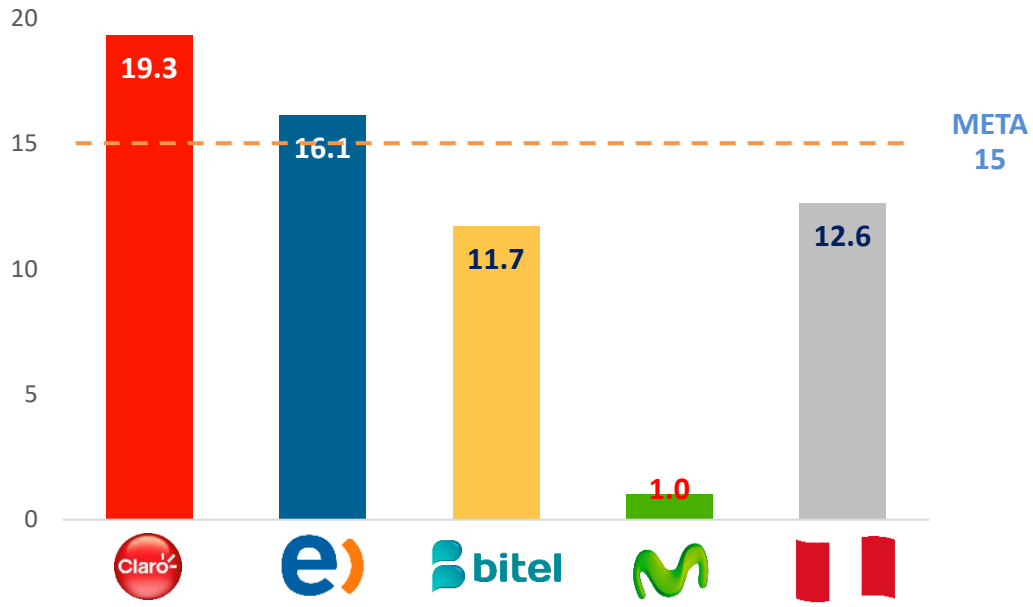
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

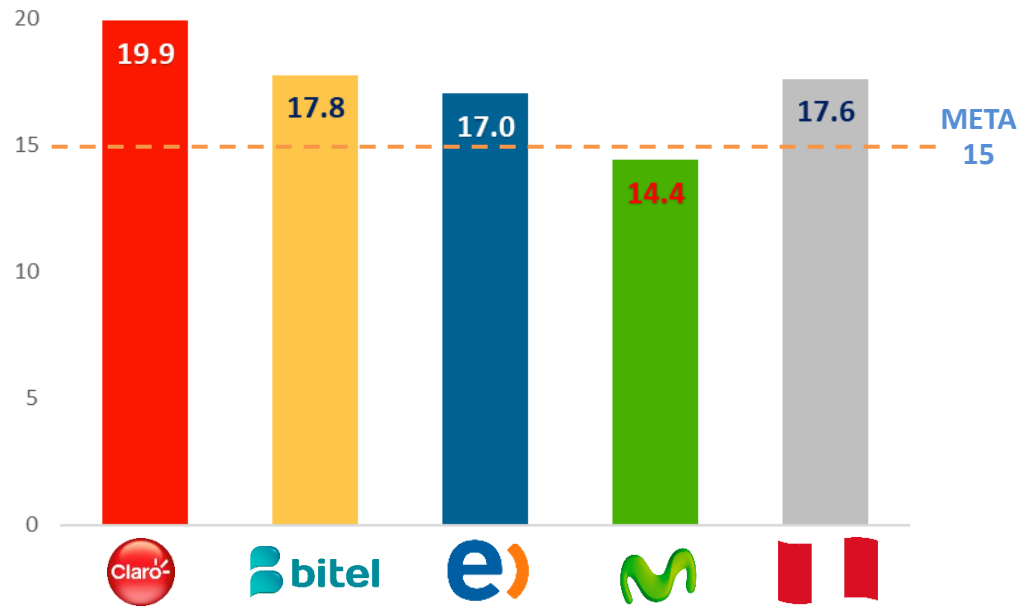
III. RESULTADOS EN MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

- **MOVISTAR** y **BITEL** mejoraron sustancialmente su desempeño en este indicador al aumentar en 13.4 puntos y 6.1 puntos, respectivamente. En particular, BITEL supera la meta y alcanza el segundo lugar.
- **CLARO** y **ENTEL** se mantuvieron por encima de la meta inicial y mejoraron su desempeño (+0.6 y +0.9 puntos, respectivamente).

SEGUNDO SEMESTRE 2025



PRIMER SEMESTRE 2026



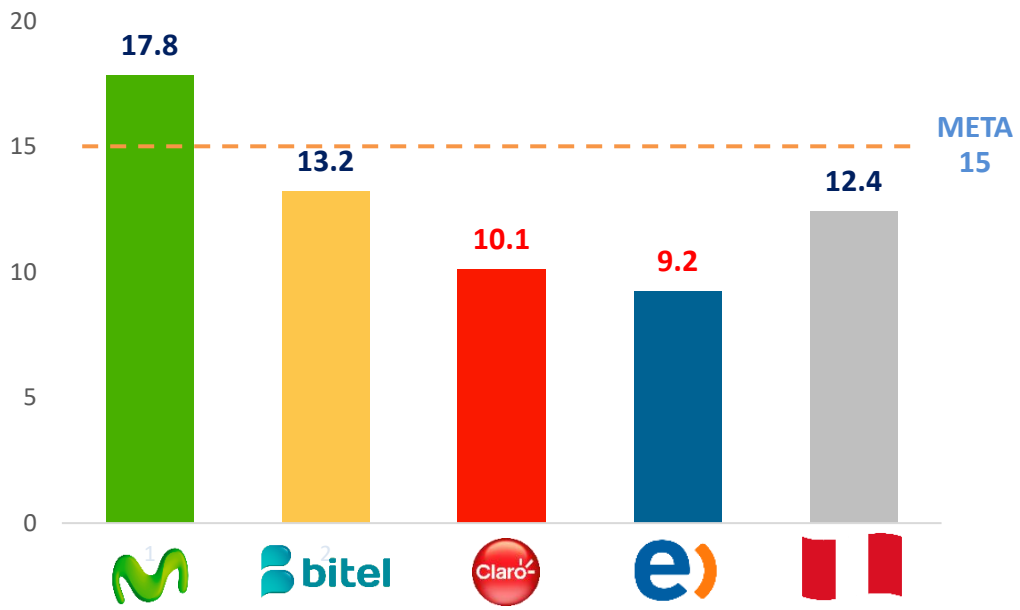
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

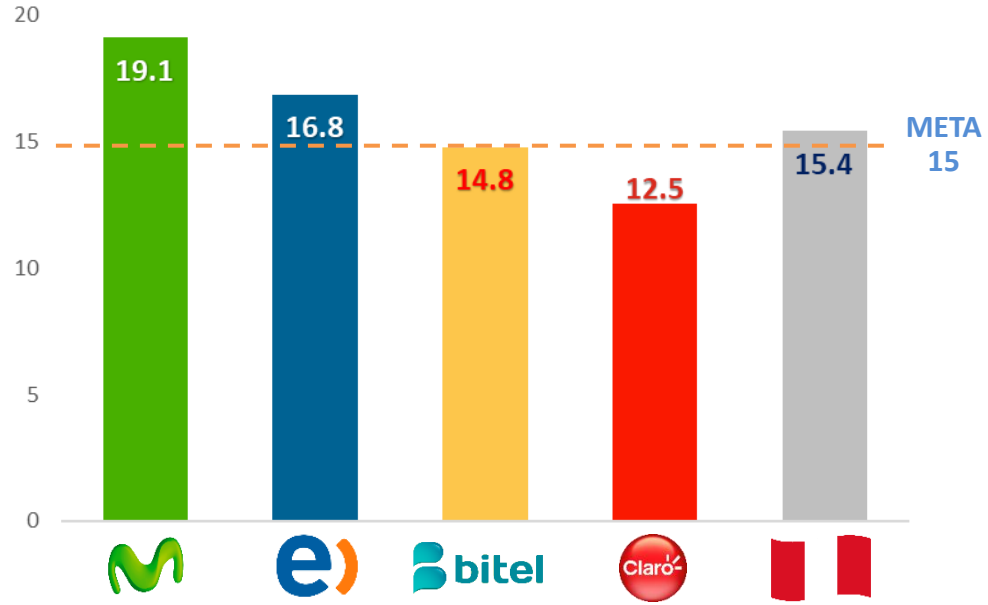
IV. RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER

- **MOVISTAR** vuelve a obtener el mejor desempeño en este indicador (+1.5 puntos).
- **ENTEL** supera la meta con 16.8 puntos (+7.6), con lo cual ocupa el segundo lugar en este indicador.
- **CLARO Y BITEL** mejoran su desempeño (+2.4 y +1.5 puntos, respectivamente), pero no superan la meta.

SEGUNDO SEMESTRE 2025



PRIMER SEMESTRE 2026



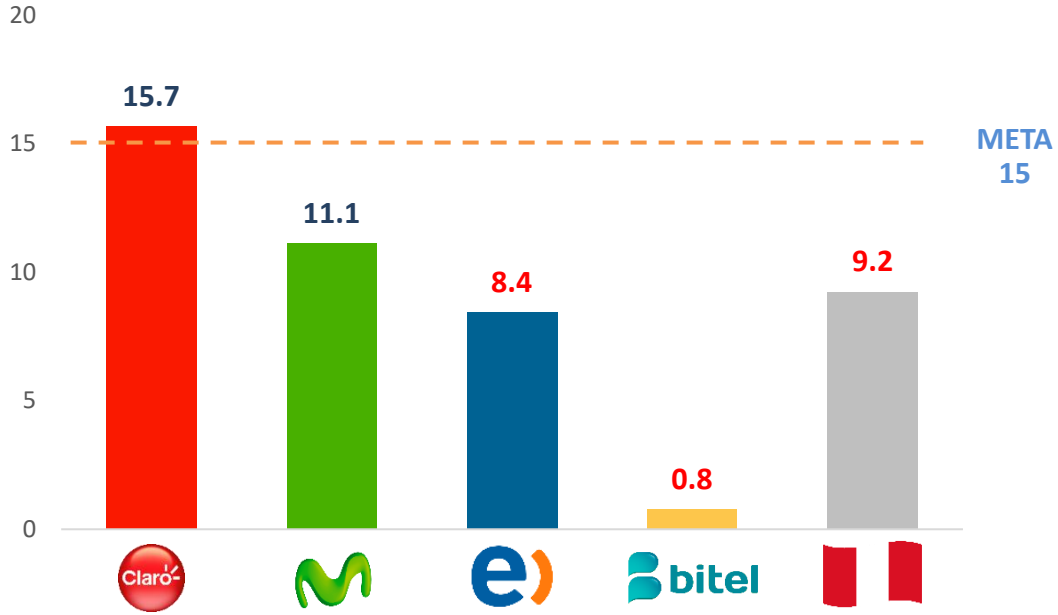
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

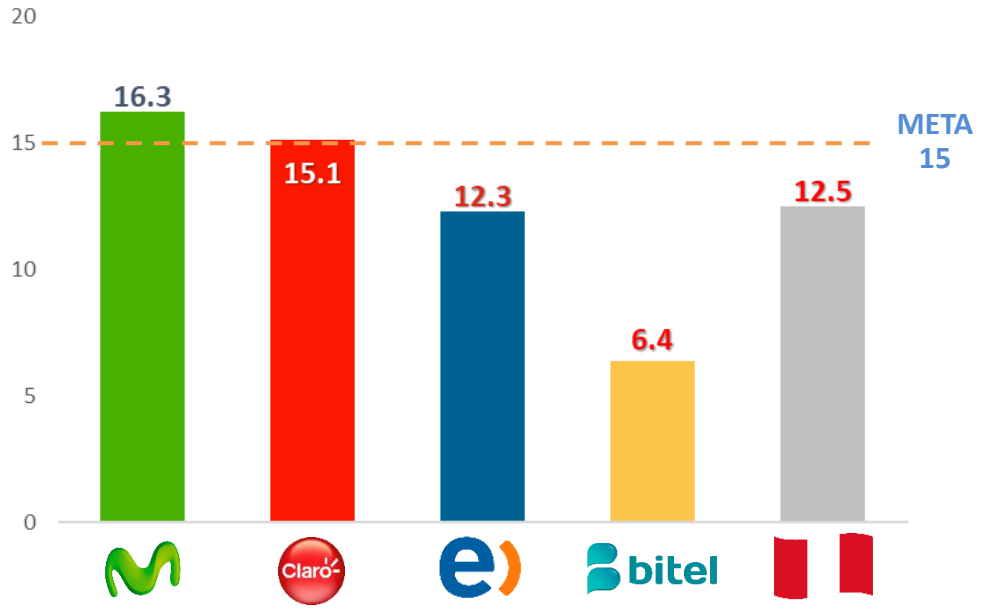
V. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS

- **MOVISTAR** supera la meta con 16.3 puntos (+5.1), con lo cual ocupa el primer lugar en este indicador.
- **ENTEL** y **BITEL** mejoran sus desempeños (+3.9 y +5.6 puntos, respectivamente), aunque no alcanzan la meta de 15.
- **CLARO** baja su desempeño (-0.6 puntos), pero se mantiene en segundo lugar en este indicador.

SEGUNDO SEMESTRE 2025



PRIMER SEMESTRE 2026



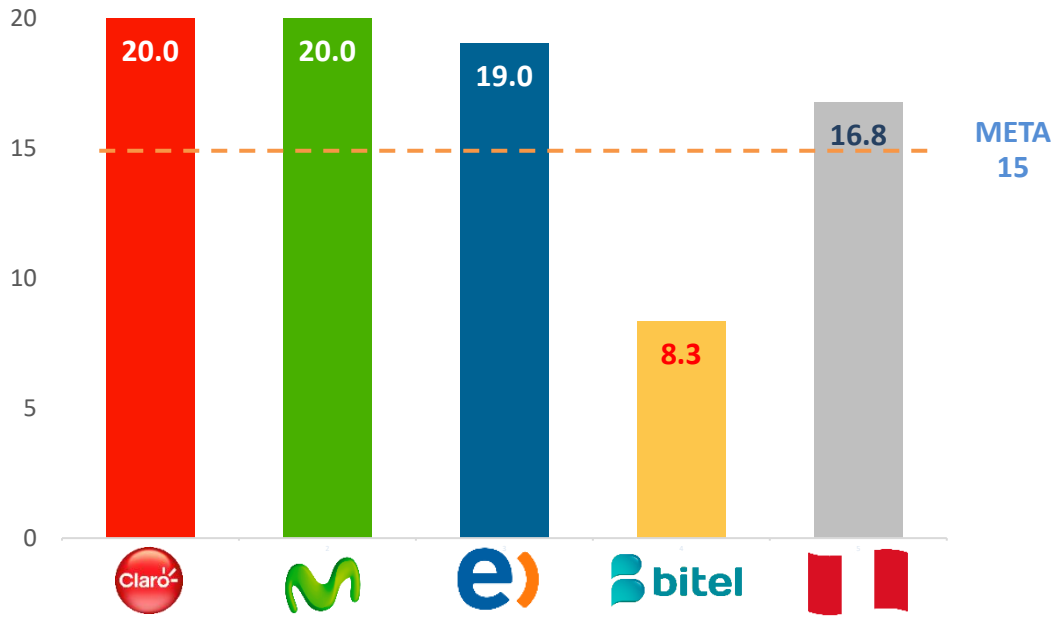
Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

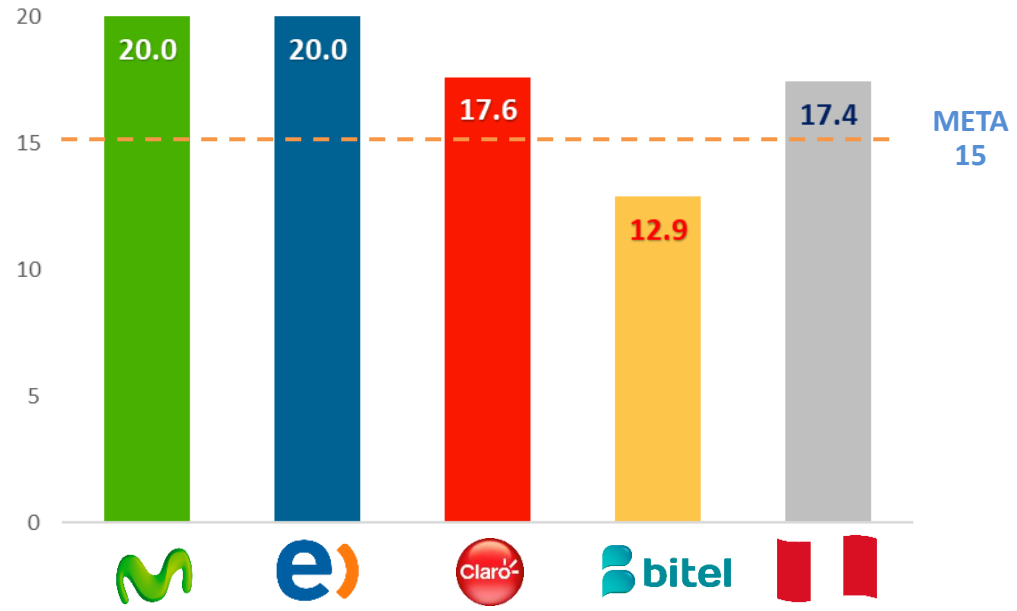
VI. RESULTADOS EN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS

- **MOVISTAR** y **ENTEL** mantienen un buen desempeño y destacan por obtener la nota máxima en este indicador.
- **CLARO** baja su desempeño (-2.4 puntos) y desciende al tercer lugar en este indicador.
- **BITEL** mejora su desempeño (+4.5 puntos), pero no alcanza la meta.

SEGUNDO SEMESTRE 2025



PRIMER SEMESTRE 2026



Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

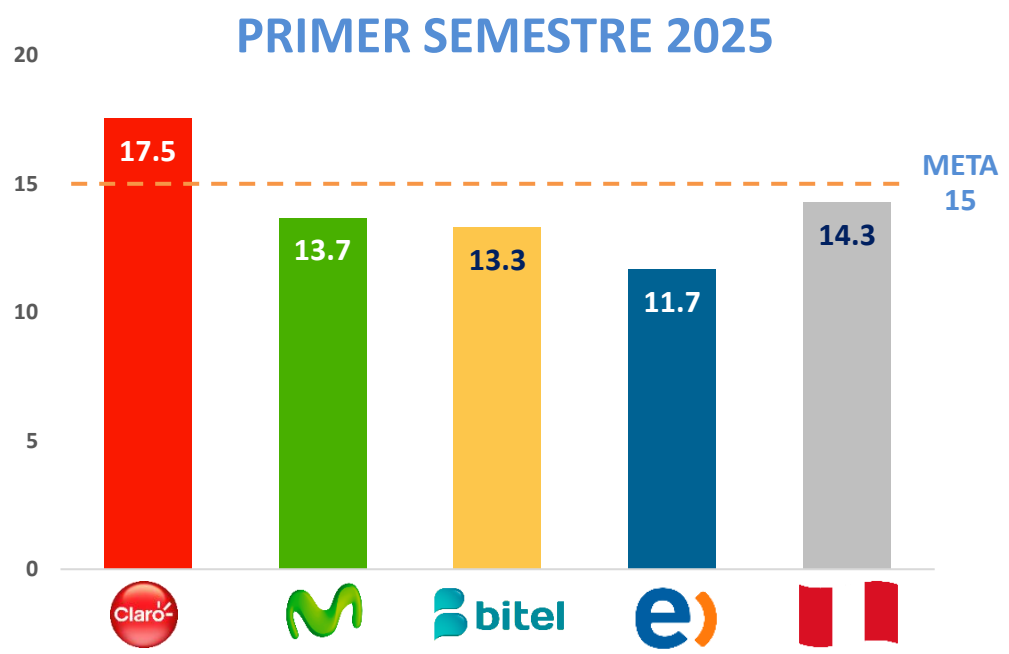
osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

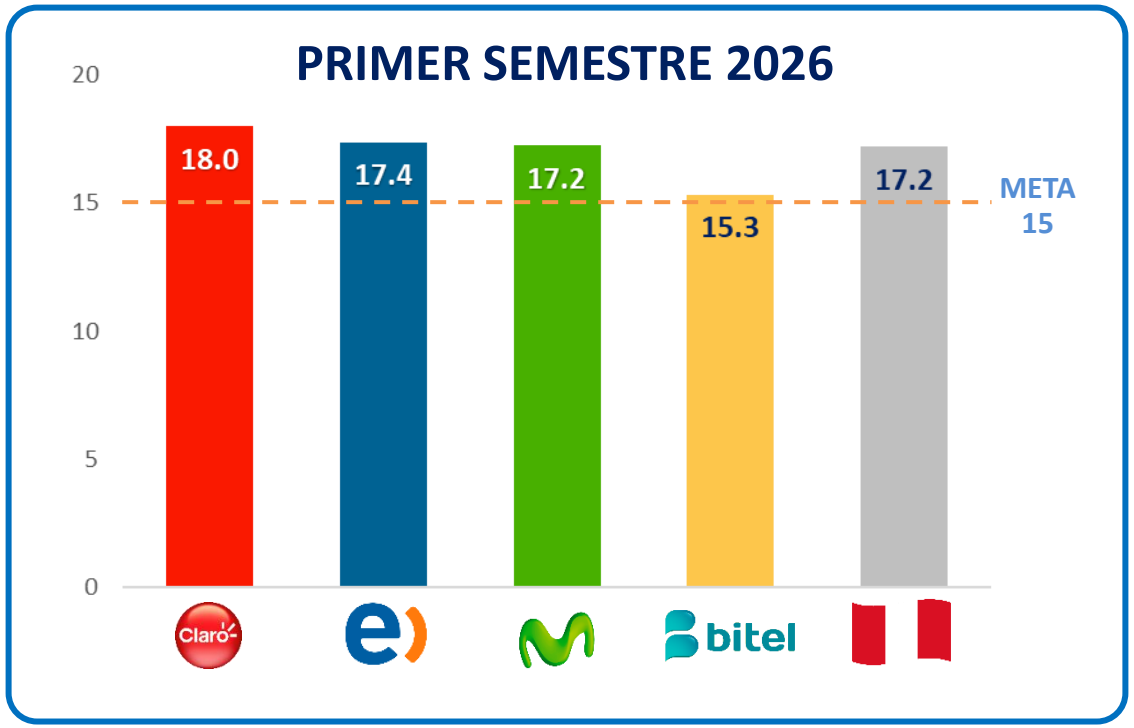
V. COMPARACIÓN ANUAL



RESULTADOS GLOBALES - COMPARACIÓN ANUAL

- El **indicador global nacional** supera la meta con una calificación de 17.2 (+2.9 puntos respecto al primer semestre de 2025). Los indicadores de *incidencia de quejas fundadas* (+5.8) y *motivación de la resolución* (+5.2 puntos) promovieron la mejora.
- **Todas las empresas superaron la meta mínima de 15**. Destaca la mejora del desempeño de **ENTEL (+5.7),** que se coloca en el **segundo lugar**.





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 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).

PRIMER SEMESTRE 2025

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

PRIMER SEMESTRE 2026

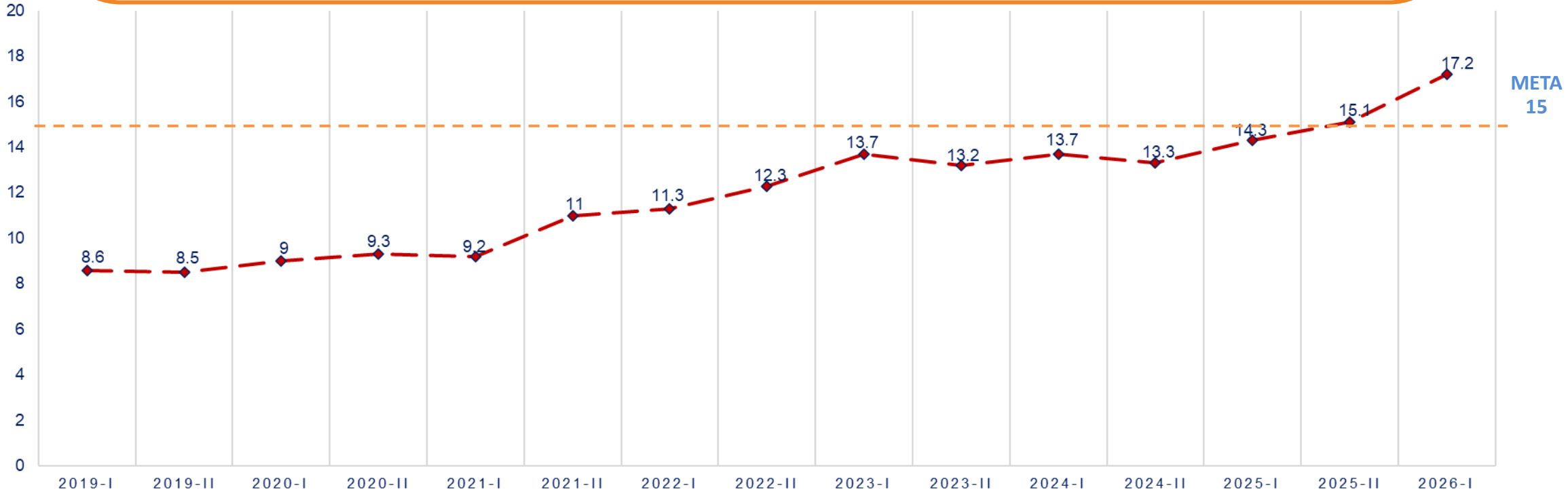
		Claro	Movistar	bitel	entel
INCIDENCIA DE RECLAMOS	**20 %**	2.° puesto 19.4	**4.° puesto** 12.3	**1.er puesto 19.8**	3.er puesto 16.1
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	**20 %**	**1er puesto 20.0**	**1.er puesto 20.0**	**1.er puesto 20.0**	**1.er puesto 20.0**
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	**12.5 %**	**1.er puesto 19.9**	**4.° puesto** 14.4	2.°puesto 17.8	3.er puesto 17.0
RAPIDEZ PARA RESOLVER	**12.5 %**	**4.° puesto** 12.5	**1.er puesto 19.1**	3.er puesto 14.8	2.° puesto 16.8
APELACIONES FUNDADAS	**10 %**	2.° puesto 15.1	**1.Er puesto 16.3**	**4.° puesto 6.4**	3.er puesto 12.3
QUEJAS FUNDADAS	**20 %**	2.° puesto 17.6	**1.er puesto 20.0**	3.er puesto 12.9	**1.er puesto 20.0**

Fuente: *Empresas operadoras.*
Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

RESULTADO NACIONAL GLOBAL

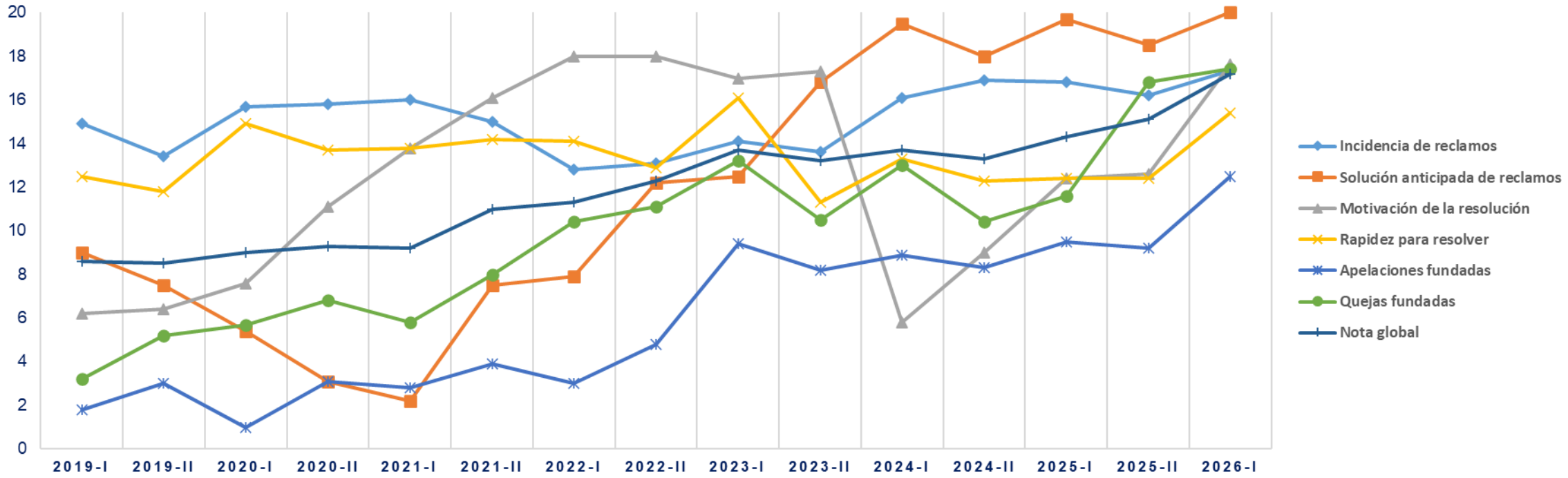
- La elaboración y publicación del *Ranking* de reclamos, desde el 2019-I hasta la fecha, ha permitido promover un **mejor desempeño de las empresas operadoras en el ámbito de atención de reclamos, superando la meta** en los últimos periodos de evaluación.
- Se observa un **crecimiento del 100 %** entre la ultima nota (17.2) de 2026-I versus la primera nota (8.6) de 2019-I.



Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

RESULTADOS POR INDICADOR

- Los indicadores de *incidencia de reclamos* y *rapidez en la resolución* han mantenido calificaciones aprobatorias a lo largo de todo el periodo analizado.
- Por su parte, los otros 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 fundadas*, se distingue por ser el único que, durante todo el periodo comprendido entre 2019-I y 2026-I, mantiene calificaciones por debajo de 15, en una escala de 0 a 20.



Elaboración: *DAPU – OSIPTEL.*

VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES



1. **El indicador global nacional del primer semestre de 2026** supera la meta inicial con una calificación de **17.2**, con lo cual mejora (+2.1 puntos) con respecto al segundo semestre de 2025, principalmente, por el mejor desempeño en el indicador de **motivación** (+5.0 puntos).

2. **CLARO, que ocupa el primer lugar del *ranking***, con una calificación de desempeño de **18.0**, aún requiere mejorar en el indicador de **rapidez para resolver** (12.5).

3. **ENTEL, que ocupa el segundo lugar del *ranking*** con una calificación de **17.4**, requiere mejorar en el indicador de **incidencia de apelaciones fundadas** (12.3).

4. **MOVISTAR, que ocupa el tercer lugar del *ranking***, con una calificación de **17.2**, requiere mejorar en los indicadores de **incidencia de reclamos** (12.3) y **motivación de la resolución** (14.4).

5. **BITEL, que ocupa el cuarto lugar del *ranking***, supera por primera vez la meta inicial con una calificación de **16.0**, requiere mejorar en los indicadores de **incidencia de apelaciones fundadas** (6.4), **incidencia de quejas fundadas** (12.9) y **rapidez** (14.8).

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

FonoAyuda
1844

www.osiptel.gob.pe