


PRESENTACIÓN DEL OSIPTEL SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Lima, 03 de Octubre de 2012



- 
- A vertical collage of five images on the left side of the slide. From top to bottom: a person sitting at a desk, a satellite dish, a bright light flare, a person in a white shirt standing in a room, and a blue grid with white letters and symbols.
- ✓ Una de las principales preocupaciones de la actual gestión del OSIPTEL, se centra en la mejora de los niveles de calidad del servicio, así como en la calidad de la atención.
 - ✓ El objetivo de esta presentación es dar a conocer las acciones que adoptará el OSIPTEL, en el corto plazo, respecto a la calidad de la atención al usuario por parte de las empresas operadoras, en particular sobre tiempos de espera.

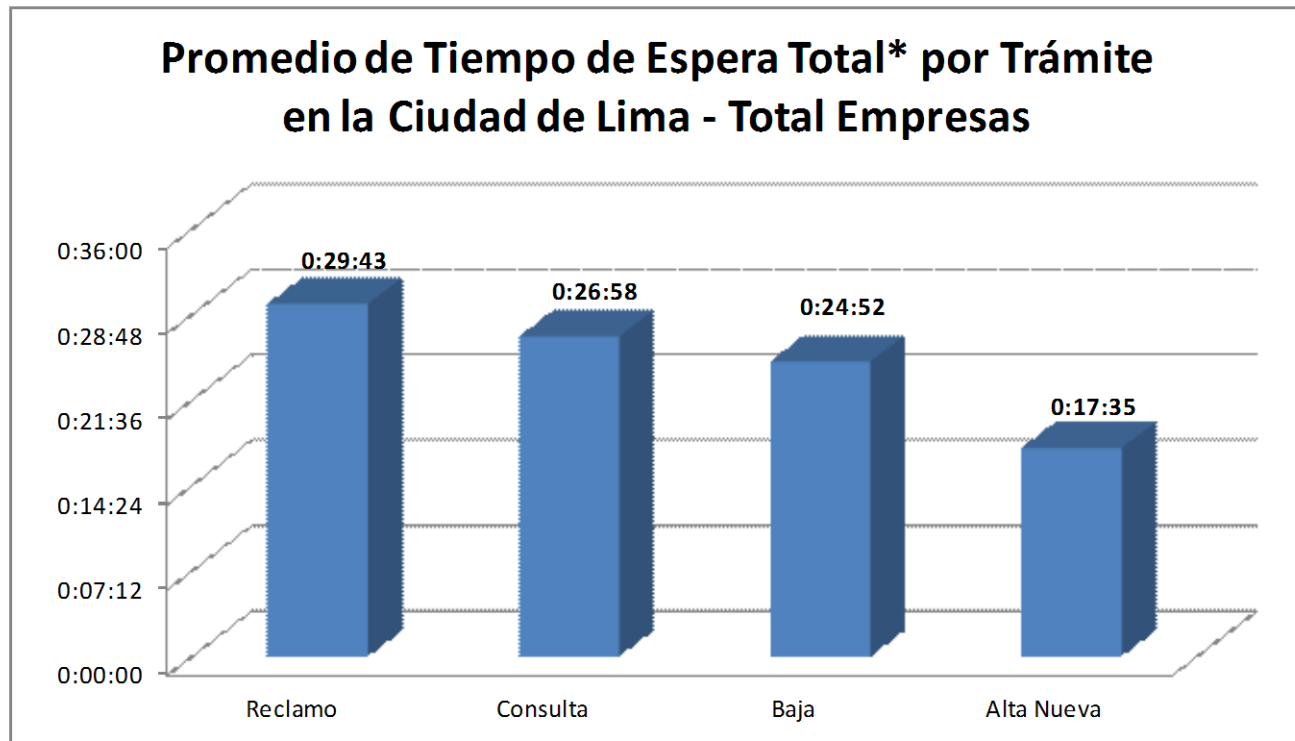
Alcance y Justificación (I)

- ✓ Se llevaron a cabo acciones de levantamiento de información en Mayo (15 y 16) y Agosto (21 y 22) de 2012, en los centros de atención de las principales empresas, en nueve ciudades.
- ✓ Los servicios evaluados fueron: Telefonía Fija y Telefonía Móvil.
- ✓ Los trámites considerados fueron: Presentación de reclamos, solicitud de baja del servicio, solicitud de alta nueva y consulta.
- ✓ Se conformaron grupos de cuatro personas. Los integrantes de cada grupo ingresaron a las oficinas de atención a usuarios de una empresa operadora, a la misma hora. Cada uno de ellos requirió un tipo distinto de atención, según los tipos de trámites antes mencionados.

Alcance y Justificación (II)

- ✓ Una vez recibido el ticket de atención o la indicación del personal de recepción de la oficina de atención, cada una de las personas realizó la espera correspondiente. A partir de este momento se empezaron a contar los minutos hasta el momento en que llegó su turno de atención.
- ✓ En Lima estos sondeos se realizaron en doble horario. Por las mañanas (a partir de las diez de la mañana) y por la tarde (a partir de las cinco de la tarde).
- ✓ Para medir los tiempos de espera en la atención telefónica, se realizaron 487 llamadas a los call center de las empresas operadoras.

Medición de los tiempos de espera en oficinas (I)



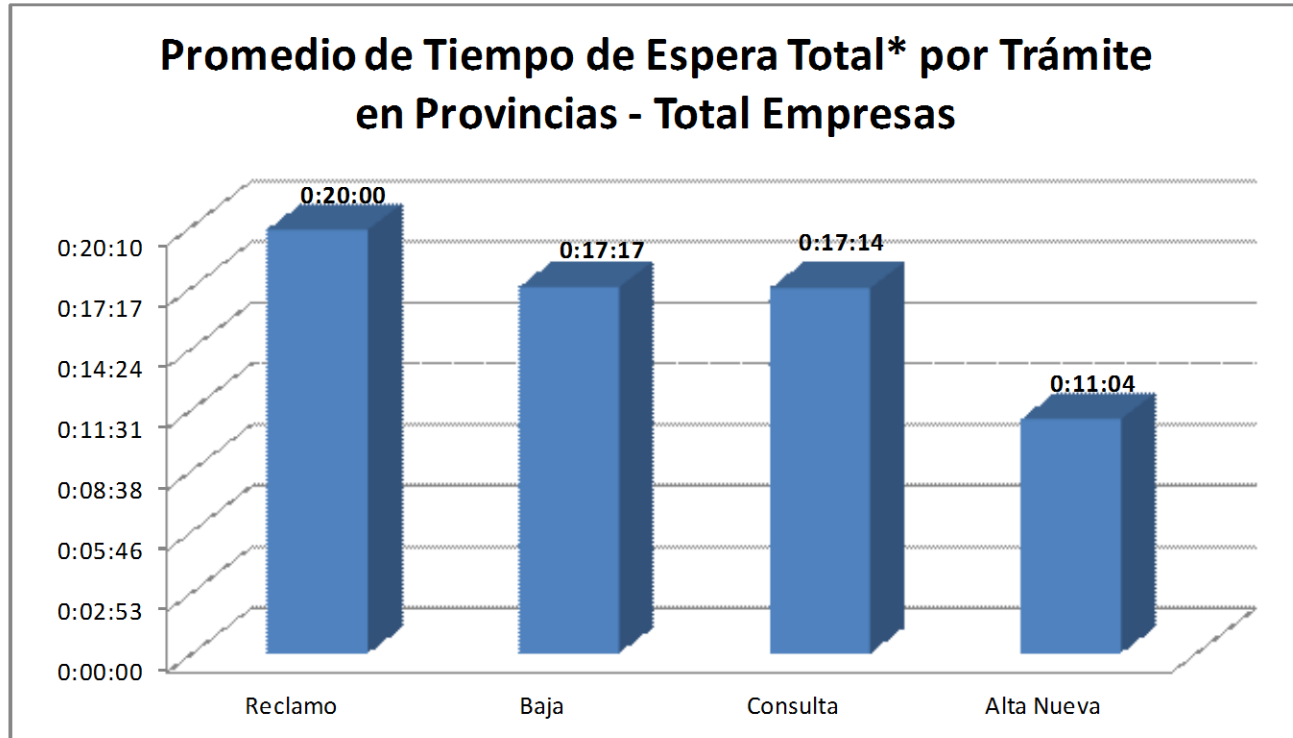
* Incluye tiempo de espera para recibir ticket de atención

Fuente: Acciones de Levantamiento de Información realizadas los días 15 y 16; y 21 y 22 de agosto de 2012

Tiempo medido en hh:mm:ss

Nota: El tiempo de espera máximo registrado ha sido de 1:28:00, correspondiente al trámite de baja del servicio

Medición de los tiempos de espera en oficinas (II)



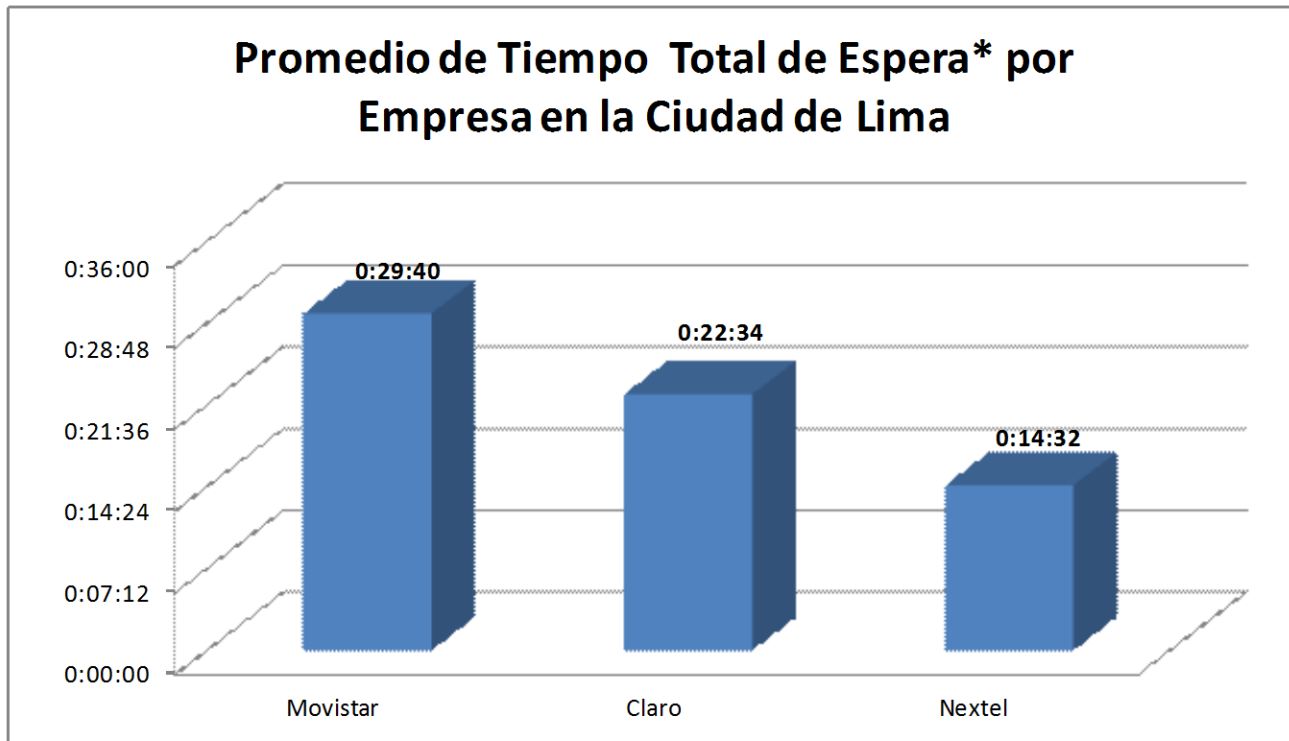
* Incluye tiempo de espera para recibir ticket de atención

Fuente: Acciones de Levantamiento de Información realizadas los días 15 y 16; y 21 y 22 de agosto de 2012

Tiempo medido en hh:mm:ss

Nota: El tiempo de espera máximo registrado ha sido de 1:16:00, correspondiente al trámite de reclamo

Medición de los tiempos de espera en oficinas (III)



* Considera tiempo por espera de Ticket y tiempo de espera para la atención

Fuente: Acciones de Levantamiento de Información realizadas los días 15 y 16; y 21 y 22 de agosto de 2012

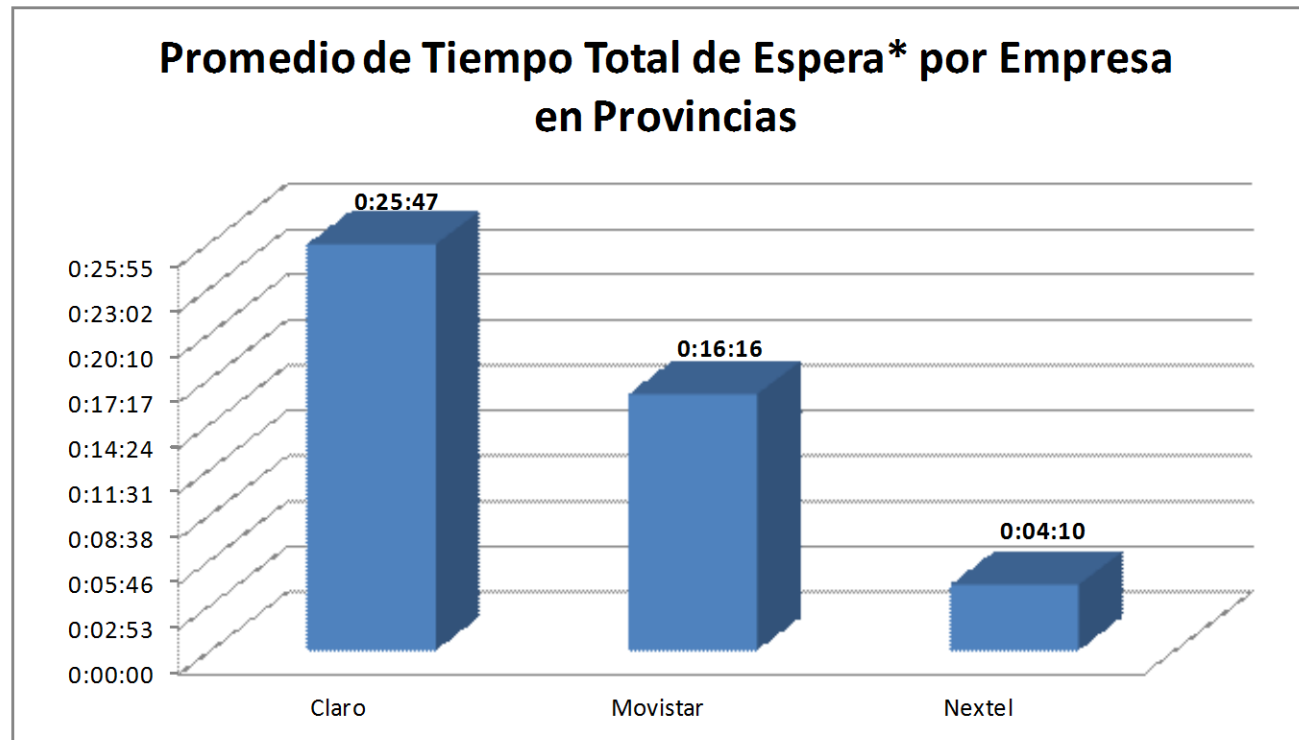
Tiempo medido en hh:mm:ss

Nota: El tiempo total de espera máximo registrado para Claro ha sido de 1:28:00

El tiempo total de espera máximo registrado para Movistar ha sido de 1:20:00

El tiempo total de espera máximo registrado para Nextel ha sido de 0:30:00

Medición de los tiempos de espera en oficinas (IV)



* Considera tiempo por espera de Ticket y tiempo de espera para la atención

Fuente: Acciones de Levantamiento de Información realizadas los días 15 y 16; y 21 y 22 de agosto de 2012

Tiempo medido en hh:mm:ss

Nota: El tiempo total de espera máximo registrado para Claro ha sido de 1:16:00

El tiempo total de espera máximo registrado para Movistar ha sido de 1:00:00

El tiempo total de espera máximo registrado para Nextel ha sido de 0:16:00

Tiempos de espera en atención telefónica

Tipos de Trámite		Claro	Movistar	Nextel	Telefónica del Perú
Reclamo	Tiempo de espera para opción de comunicarse con voz humana	00:01:04	00:01:04	00:00:23	00:00:57
	Tiempo de espera para que conteste voz humana	00:00:26	00:02:00	00:00:33	00:00:54
	Tiempo de la atención	00:14:10	00:28:52	00:07:58	00:09:21
Reporte	Tiempo de espera para opción de comunicarse con voz humana	00:01:02	00:00:56	00:00:34	00:01:06
	Tiempo de espera para que conteste voz humana	00:00:30	00:01:27	00:02:03	00:01:06
	Tiempo de la atención	00:16:56	00:07:38	00:08:43	00:06:14
Consulta	Tiempo de espera para opción de comunicarse con voz humana	00:01:09	00:00:56	00:00:53	00:00:58
	Tiempo de espera para que conteste voz humana	00:00:30	00:01:58	00:00:38	00:00:42
	Tiempo de la atención	00:05:30	00:05:48	00:04:01	00:03:19
Alta	Tiempo de espera para opción de comunicarse con voz humana	00:00:39	00:00:59	00:01:45	00:00:58
	Tiempo de espera para que conteste voz humana	00:00:57	00:01:47	00:00:41	00:00:32
	Tiempo de la atención	00:02:00	00:03:46	00:03:45	00:04:01
Baja	Tiempo de espera para opción de comunicarse con voz humana	00:01:24	00:01:10	00:01:20	00:00:55
	Tiempo de espera para que conteste voz humana	00:01:30	00:01:26	00:00:17	00:00:48
	Tiempo de la atención	00:04:10	00:06:44	00:07:40	00:03:50
Total	Tiempo de espera para opción de comunicarse con voz humana	00:01:04	00:01:01	00:00:59	00:00:59
	Tiempo de espera para que conteste voz humana	00:00:36	00:01:44	00:00:50	00:00:48
	Tiempo de la atención	00:09:39	00:10:34	00:06:25	00:05:21

Experiencias en la región: el caso colombiano

- ✓ El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención debe ser inferior a quince (15) minutos. Se debe garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada cumpla con este indicador.
- ✓ El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea. Se debe garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada cumpla con este indicador.

Experiencias en la región: el caso brasileño

- ✓ En Brasil, el regulador establece tiempos referenciales de espera de 10 minutos en las oficinas de las empresas operadoras.
- ✓ En lo que respecta al tiempo de espera en atención telefónica, se establece un tiempo referencial de 10 segundos una vez establecida la llamada hasta la atención de una voz humana.
- ✓ Los tiempos máximos son referenciales.