

## **MONITOREOS SOBRE ENTREGA INMEDIATA DE TICKETS DE ATENCIÓN**

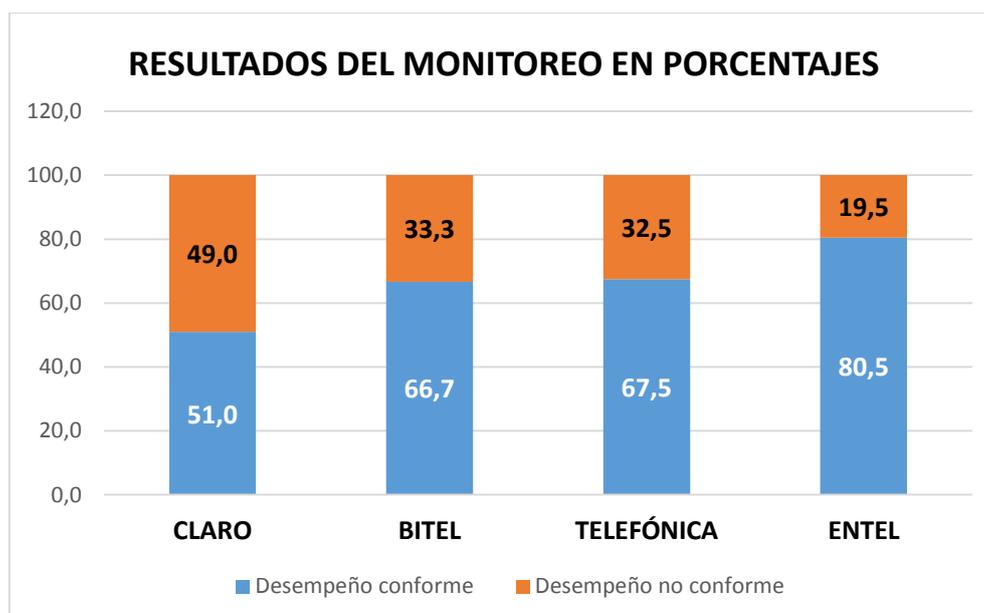
Con la finalidad de efectuar el seguimiento al cumplimiento de la obligación de entrega inmediata de tickets de atención a los usuarios a su llegada a las oficinas comerciales de las empresas operadoras, contemplada en el artículo 9° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL (RCAU), la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL, llevó a cabo acciones de monitoreo a nivel nacional<sup>1</sup> a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A (TELEFÓNICA), América Móvil Perú S.A.C (CLARO), Entel Perú S.A (ENTEL) y Viettel Perú S.A.C (BITEL), del 28 de mayo al 1 de junio de 2018 y del 31 de julio al 18 de agosto de 2018.

Las acciones de monitoreo se efectuaron con el apoyo de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL y consistieron en visitas presenciales a las oficinas comerciales o centros de atención, a fin de realizar trámites (consulta, alta, baja o reclamo), comportándose como usuarios. Cabe precisar que, estas acciones de monitoreo se realizaron en hora punta o de mayor afluencia de usuarios (13:00 y 17:00 horas de lunes a viernes y sábados a las 11:00 horas).

A continuación se muestra los resultados:

<b>Acciones de Monitoreo</b>				
	CLARO	BITEL	TELEFÓNICA	ENTEL
<b>Entrega inmediata de ticket</b>	26	36	27	33
<b>No entrega inmediata de ticket</b>	19	1	10	5
<b>No entregó ticket</b>	6	17	3	3
<b>TOTAL</b>	51	54	40	41

Con relación a ello, existe un desempeño no conforme respecto de la obligación de entrega inmediata de ticket de atención al cliente en 49% en el caso de CLARO, 33.3% en el caso de BITEL, 32.5% en el caso de TELEFÓNICA y 19.5% de ENTEL.



<sup>1</sup> Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes, Ucayali y la Provincia Constitucional del Callao.

Como consecuencia de las acciones de monitoreo, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a las mencionadas empresas operadoras, con la finalidad que adecuen sus procedimientos de atención al cliente, de tal forma que mejoren su desempeño respecto de la obligación antes referida, sin perjuicio que se inicien las acciones de supervisión correspondientes y se adopten las medidas administrativas que sean necesarias, en caso se encuentre reiteración en la conducta advertida en los monitoreos desarrollados.

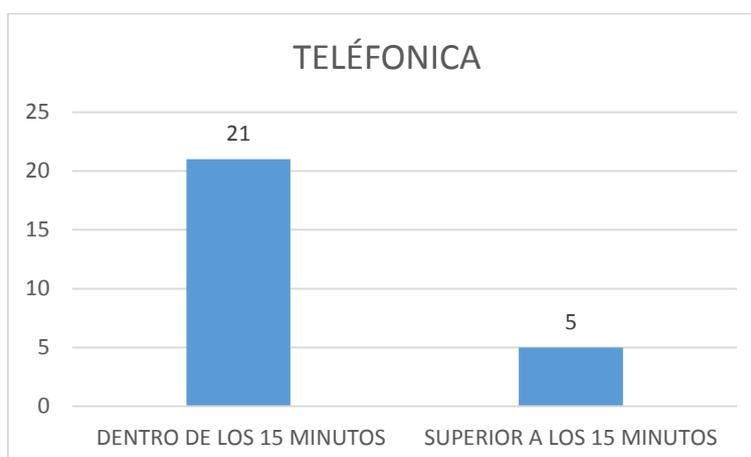
### **MONITOREOS SOBRE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)**

En relación al desempeño de las empresas operadoras correspondiente al tiempo de espera en la atención presencial, según lo especificado en el Anexo B del RCAU, se precisa que estas deben cumplir con atender a los usuarios dentro de los quince (15) minutos contados desde que recibió la constancia de arribo (ticket).

Al respecto, se realizaron acciones de monitoreo en el periodo del 31 de julio al 18 de agosto de 2018 con la finalidad de verificar el desempeño de las empresas TELEFÓNICA, CLARO, BITEL y ENTEL, con relación a la obligación antes referida.

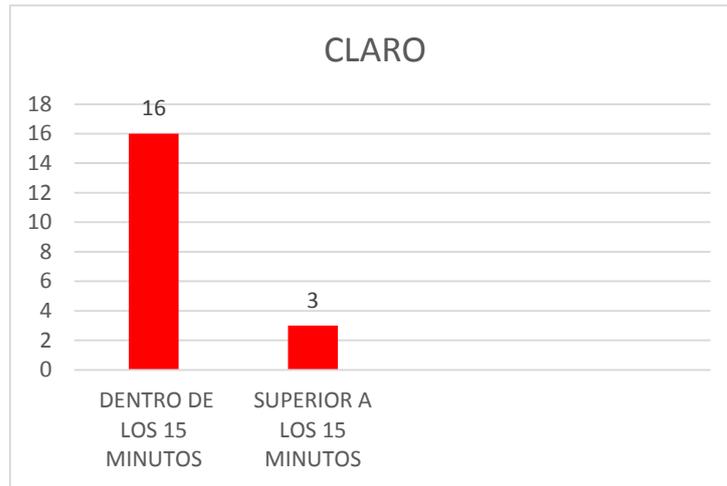
De los monitoreos realizados, se obtuvieron los siguientes resultados<sup>2</sup>:

**TELEFÓNICA:** Con un total de veintiséis (26) acciones de monitoreo, se verificó que veintiún (21) atenciones se realizaron dentro de los 15 minutos y en cinco (05) hubo una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.

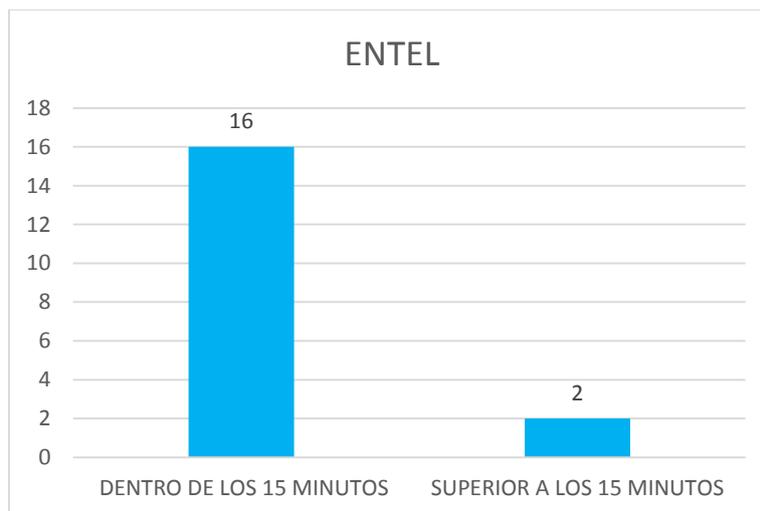


**CLARO:** Con un total de diecinueve (19) acciones de monitoreo, se verificó que dieciséis (16) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y en tres (03) hubo una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.

<sup>2</sup> Sólo se consideraron las acciones de monitoreo en las que se recibió el ticket de atención y los profesionales del Osiptel consignaron el tiempo de espera para ser atendidos



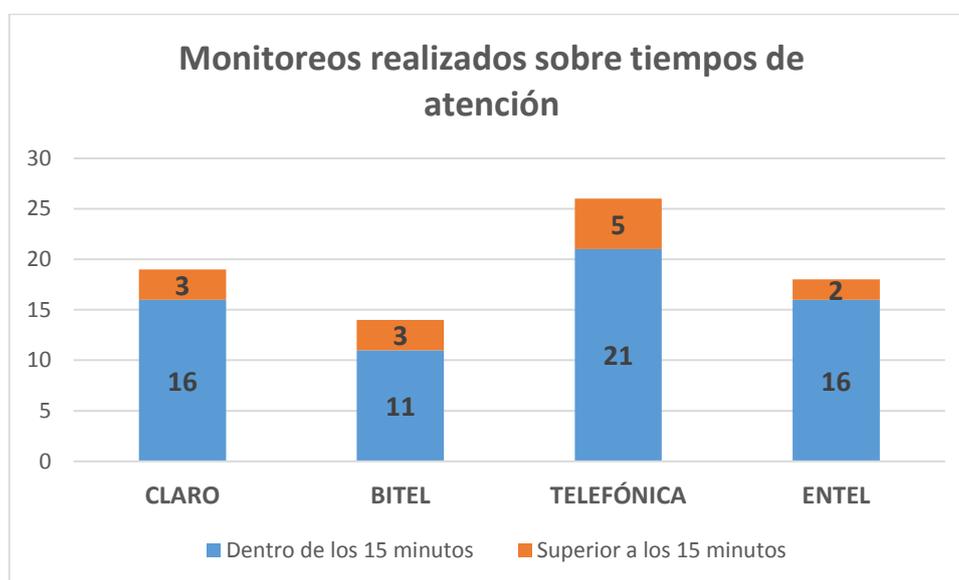
**ENTEL:** Con un total de dieciocho (18) acciones de monitoreo, se verificó que dieciséis (16) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y en dos (02) hubo una demora de mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.



**BITEL:** Con un total de catorce (14) acciones de monitoreo, se verificó que once (11) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y en tres (03) hubo una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.



En suma, de los monitoreos realizados se obtuvieron los siguientes resultados:



Como consecuencia de las acciones de monitoreo, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a las mencionadas empresas operadoras, con la finalidad que adecuen sus procedimientos de atención al cliente, de tal forma que mejoren su desempeño respecto de la obligación antes referida, sin perjuicio que se inicien las acciones de supervisión correspondientes y se adopten las medidas administrativas que sean necesarias, en caso se encuentre reiteración en la conducta advertida en los monitoreos desarrollados.