

Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos

Dirección de Atención y Protección del Usuario

Setiembre de 2021

INDICE

1. Objetivos
2. Estadísticas de reclamos
3. Metodología del ranking
4. Resultados
5. Aspectos de mejora



1. Objetivos



Objetivos



Esquema Regulatorio por Comparación

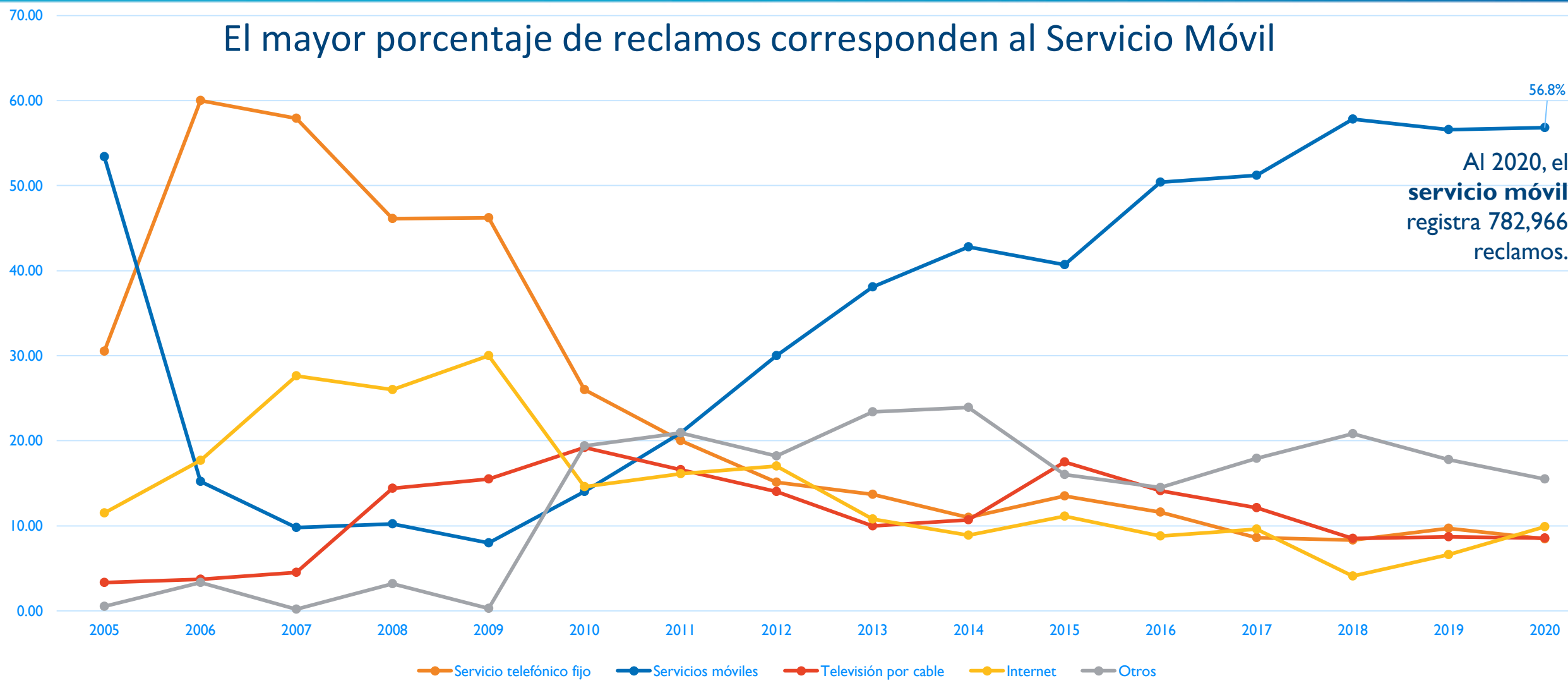
- ✓ Comparar el desempeño de las empresas operadoras en la atención de los reclamos presentados por los usuarios.
- ✓ Generar incentivos para que las empresas operadoras mejoren sus procesos de atención de reclamos.
- ✓ Brindar mayor información a los usuarios respecto de la atención brindada por las empresas operadoras a los reclamos.
- ✓ Identificar y focalizar por cada empresa operadora los indicadores específicos que deben mejorar, estableciendo niveles mínimos, máximos y una meta inicial.
- ✓ Realizar el seguimiento semestral por indicador al desempeño de cada empresa operadora en la atención a los reclamos.



2. Estadísticas de reclamos



Evolución de los Reclamos presentados en 1ra. Instancia por servicio al 2020



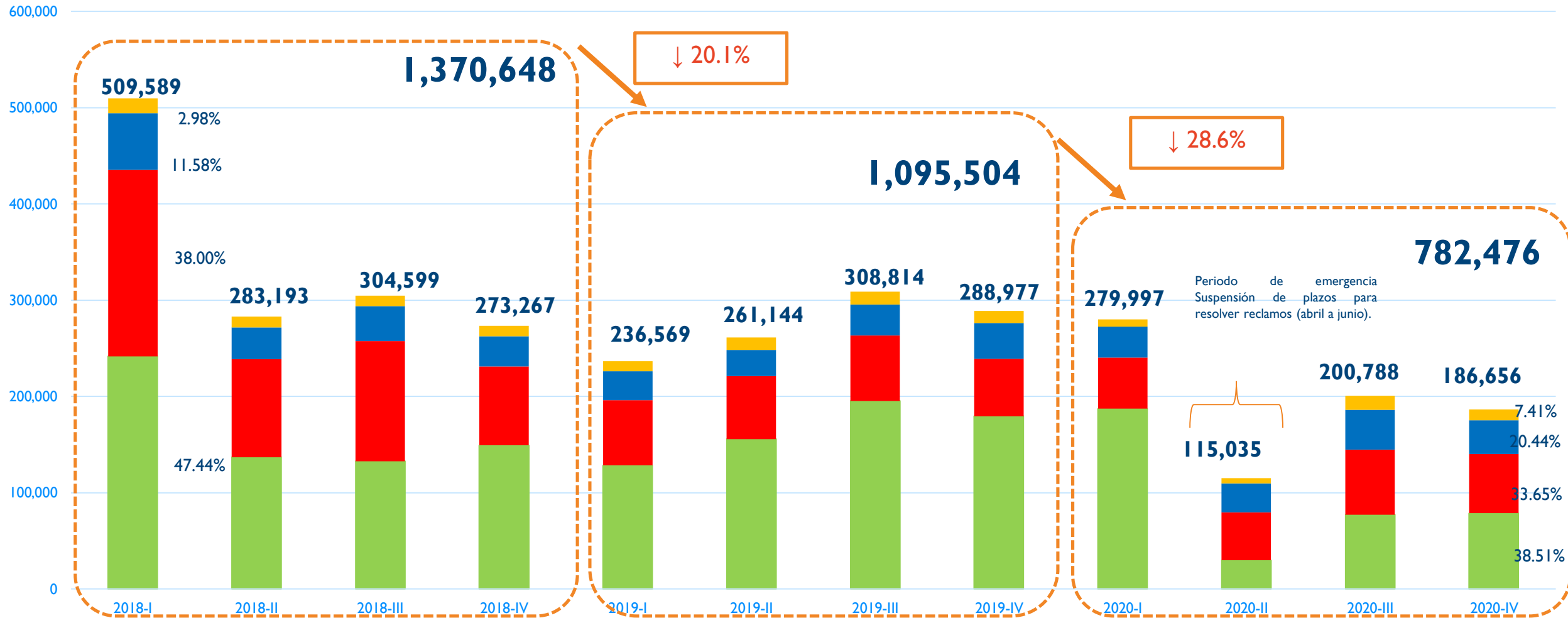
Fuente: Empresas operadoras.

Nota 1: Otros incluye servicios empaquetados.

Nota 2: No se incluye información de reclamos por Telefonía Pública y Arrendamiento de Circuitos



Reclamos presentados por el servicio móvil - 2018 al 2020



Fuente: Empresas operadoras.
Nota: Incluye principales operadores





■ TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ■ AMERICA MOVIL PERU S.A.C. ■ ENTEL PERÚ S.A. ■ VIETTEL PERU S.A.C.

Dadas las medidas y acciones realizadas por el OSIPTEL en los últimos años se ha logrado una reducción gradual en la cantidad de reclamos.



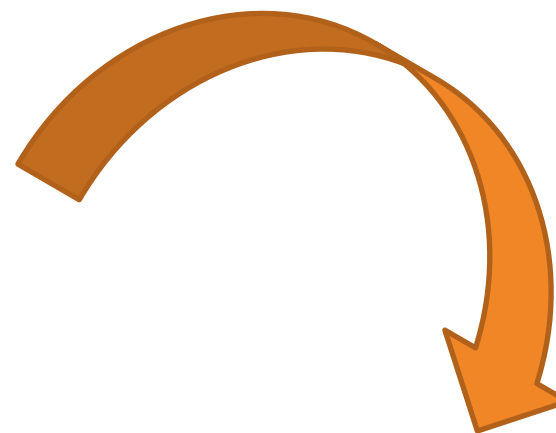
Reclamos presentados en 1ra. instancia versus líneas móviles (2019 vs 2020)

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL AL 2019





EMPRESA	RECLAMOS PRESENTADOS		LÍNEAS EN SERVICIO	
	2019	%	2019	%
	659,167	60.17%	13,323,375	33.45%
	261,047	23.83%	11,757,315	29.52%
	126,201	11.52%	8,065,743	20.25%
	49,089	4.48%	6,679,798	16.77%
TOTAL	1,095,504	100.00%	39,826,231	100.00%

En el 2019 y 2020 en el servicio móvil Movistar es la empresa que cuenta con la mayor proporción de reclamos, incluso superior a su participación de mercado.

Fuente: Empresas operadoras.



SERVICIO PÚBLICO MÓVIL AL 2020

EMPRESA	RECLAMOS PRESENTADOS		LÍNEAS EN SERVICIO	
	2020	%	2020	%
	373,114	47.68%	12,097,678	30.85%
	231,874	29.63%	11,168,555	28.48%
	138,392	17.69%	8,867,066	22.62%
	39,096	5.00%	7,077,139	18.05%
TOTAL	782,476	100.00%	39,210,438	100.00%

Aspectos generales



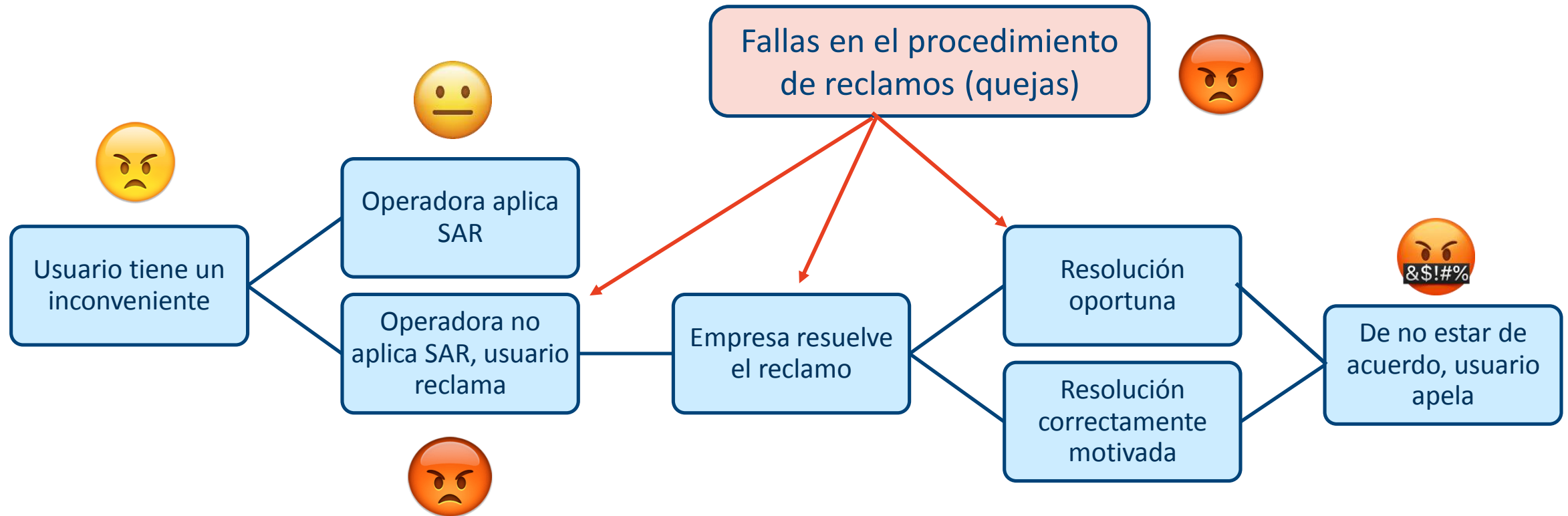
- ✓ El Ranking se aplicará inicialmente al servicio público móvil dado que este servicio concentra más del 50% de reclamos presentados en primera instancia.
- ✓ La medición se realiza a las principales empresas operadoras: CLARO, ENTEL, MOVISTAR y BITEL.
- ✓ Se compone por 6 indicadores que se miden semestralmente.
- ✓ Se iniciará la difusión y publicación de los resultados del Ranking, a fin de que los usuarios tomen conocimiento del desempeño de las empresas en la atención de los reclamos.



3. Metodología del Ranking



Procedimiento de solución de inconvenientes



- El usuario al tener un inconveniente con su servicio acude a la empresa operadora.
- La empresa puede resolver el inconveniente (SAR) o el usuario deberá iniciar el procedimiento de reclamo.
- De existir errores en el procedimiento de reclamos el usuario puede presentar una queja.

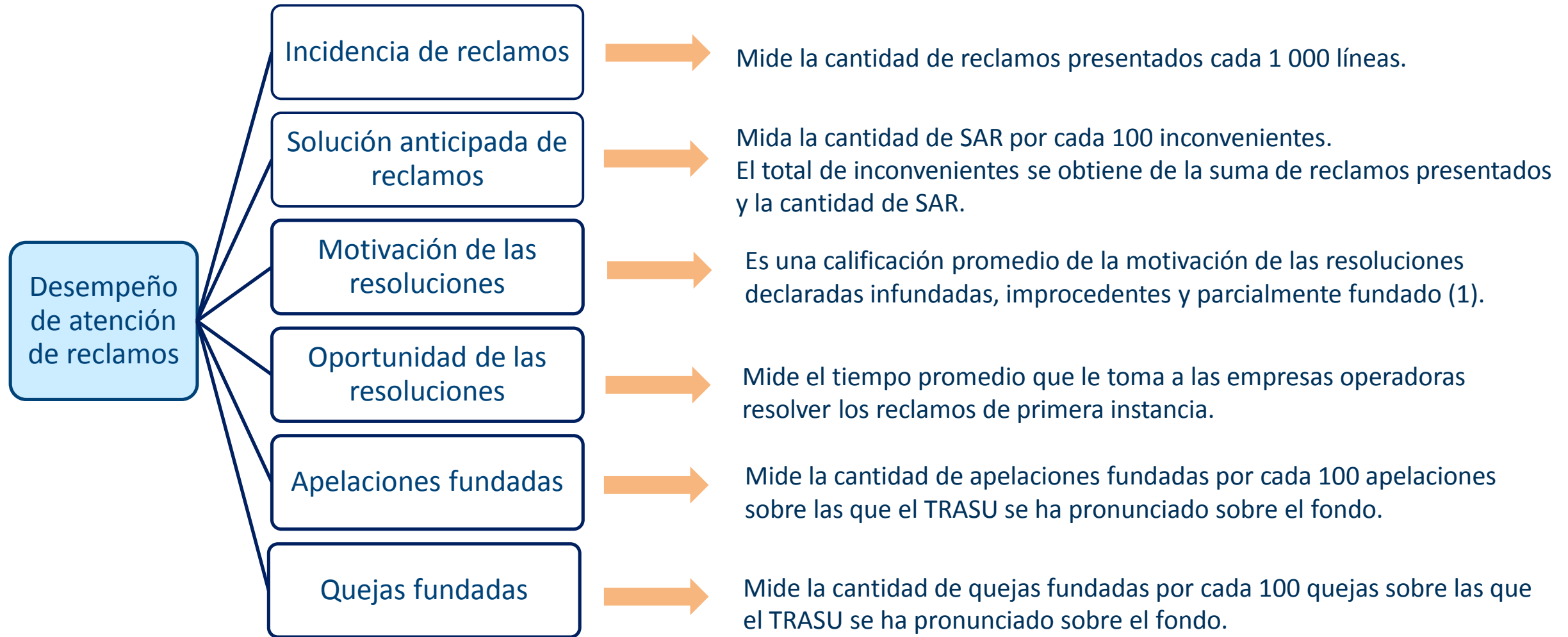
Indicadores considerados en el Ranking



1. Incidencia de reclamos.
2. Utilización de la Solución Anticipada de Reclamo (SAR).
3. Motivación de la resolución que resuelve el reclamo
4. Oportunidad de la resolución (plazo de atención).
5. Incidencia de apelaciones de los usuarios que fueron declaradas fundadas por el TRASU.
6. Incidencia de quejas de los usuarios que fueron declaradas fundadas por el TRASU.



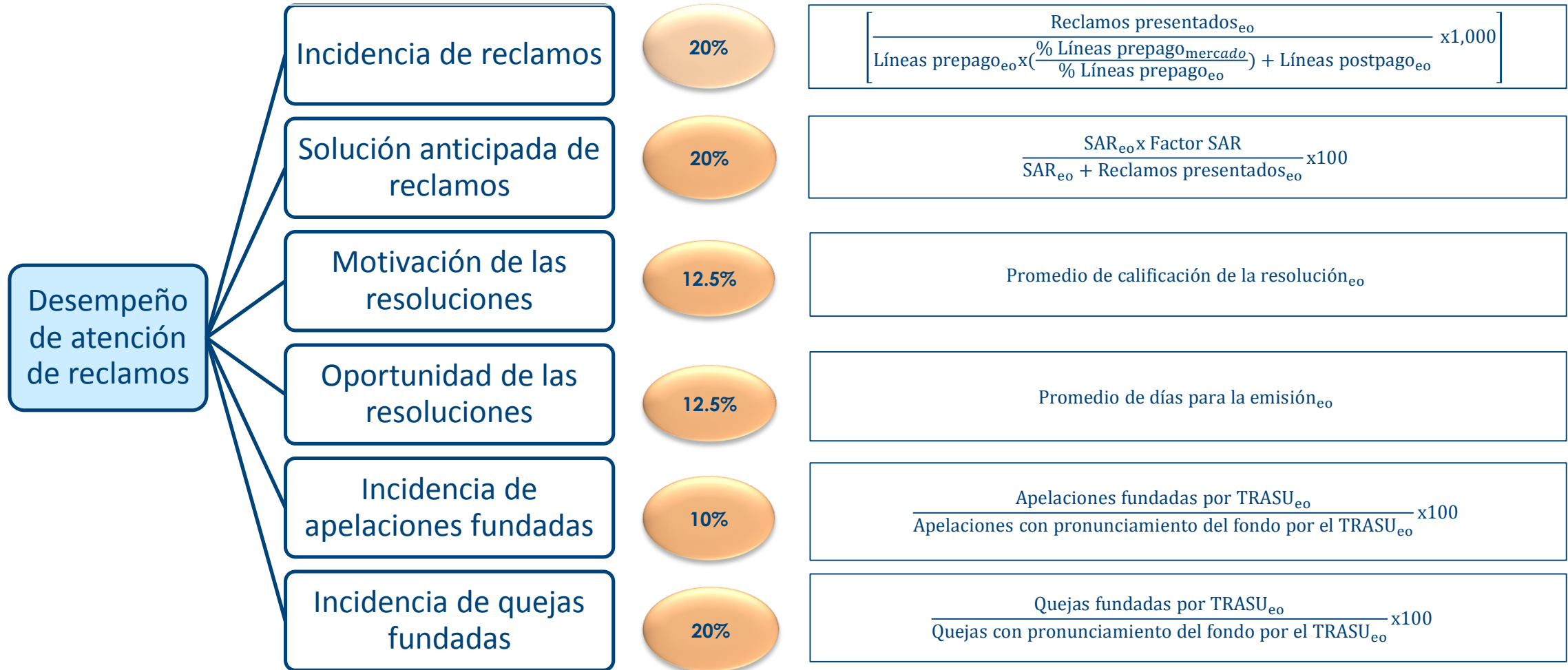
Definición de los indicadores considerados



(1) Se evalúan 4 criterios: (i) definición de la pretensión del reclamante, (ii) determinación de la materia reclamable, (iii) uso de medios probatorios y (iv) aplicación de la norma.

Fórmulas y ponderadores

El ranking se obtiene a partir de la suma ponderada de 6 indicadores que miden el desempeño en la atención de reclamos más un factor de escala que tiene un peso de 5%.



- Notas:** (i) En el indicador de Incidencia de Reclamos, se reajusta la cantidad de líneas prepago de cada empresa mediante un factor igual al porcentaje de líneas prepago de la empresa dividido por el porcentaje de las líneas prepago del mercado. Este reajuste se realiza debido a que se busca mitigar el efecto de que los usuarios prepago tienen menos propensión a reclamar que los usuarios postpago.
 (ii) En el indicador de Solución Anticipada de Reclamos se aplica un factor de reajuste debido a que se ha evidenciado que muchos registros SAR no constituyen en solución efectiva.
 (iii) La calificación de los reclamos se realiza respecto a la forma de recoger la (i) la pretensión del reclamante, (ii) la determinación de la materia, (iii) el uso de medios probatorios y (iv) aplicación de la norma.

Límites mínimos y máximos en los indicadores clave

- La aplicación de límites inferiores y superiores en los indicadores permite determinar los niveles que no deben ocurrir.
- Las metas definen un primer valor al cual las empresas deben llegar.

Indicador clave	Promedio	Límite inferior (LI)	Límite superior (LS)	Metas
1) Indicadores que se deben promover:				
Solución anticipada de reclamos	18,4	5	40	31,3
Motivación de las resoluciones	73,7	55	100	88,8
2) Indicadores que se deben reducir:				
Incidencia de reclamos	5,8	1	20	5,8
Oportunidad de las resoluciones	8,8	3	20	7
Incidencia de apelaciones fundadas	78,3	20	80	35
Incidencia de quejas fundadas	44,3	20	50	27,5



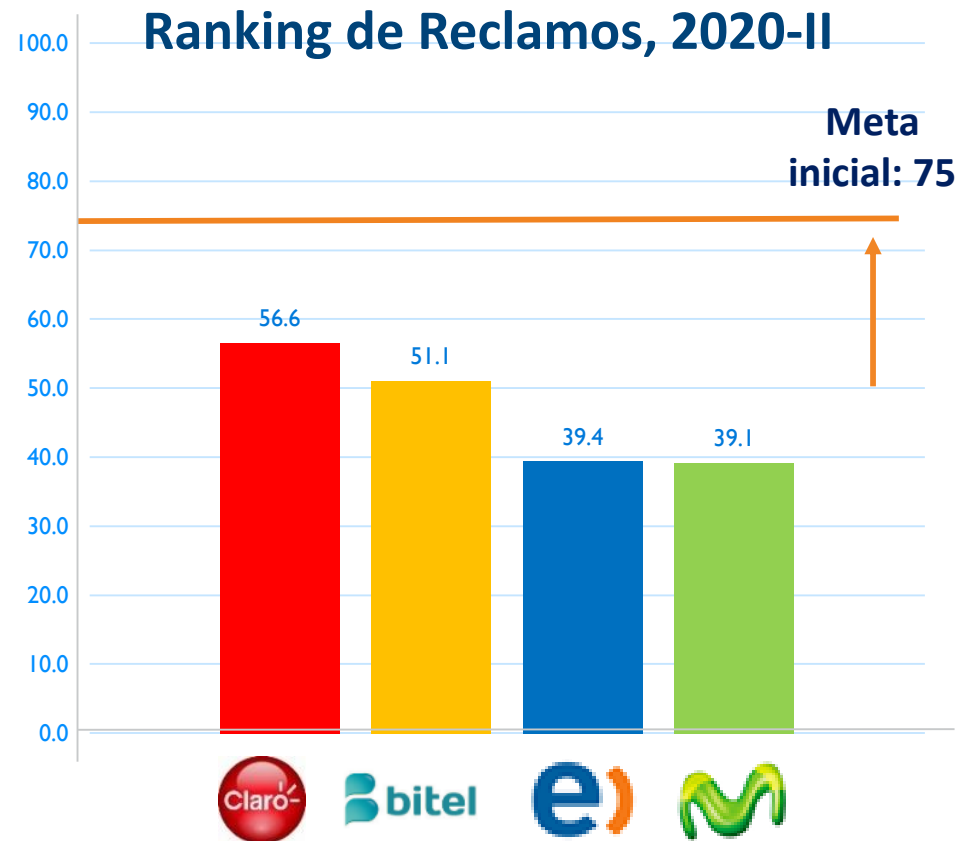
4. Resultados



Ranking de Reclamos – Semestre 2020-II

Claro ocupa el 1er lugar en el ranking debido a sus resultados en: (i) la motivación de la resolución, (ii) incidencia de apelaciones fundadas e (iii) incidencias de quejas fundadas.

Todas las empresas operadoras tienen un espacio importante para mejorar a fin de llegar a la meta inicial de 75.



Ranking de Reclamos – Semestre 2020-II

Ranking en cada indicador:



Incidencia de reclamos	20%	3° puesto (0.75)	2° puesto (0.83)	4° puesto (0.70)	1er puesto (0.94)
Solución anticipada de reclamos	20%	4° puesto (0.10)	3° puesto (0.12)	1er puesto (0.22)	2° puesto (0.18)
Motivación de resolución	12.5%	1er puesto (0.78)	4° puesto (0.38)	3° puesto (0.38)	2° puesto (0.72)
Oportunidad de resolución	12.5%	3° puesto (0.62)	2° puesto (0.68)	1er puesto (0.86)	4° puesto (0.52)
Incidencia de apelaciones fundadas	10%	1er puesto (0.44)	2° puesto (0.07)	4° puesto (0.03)	3° puesto (0.04)
Incidencia de quejas fundadas	20%	1er puesto (0.66)	3° puesto (0.21)	4° puesto (0.00)	2° puesto (0.59)

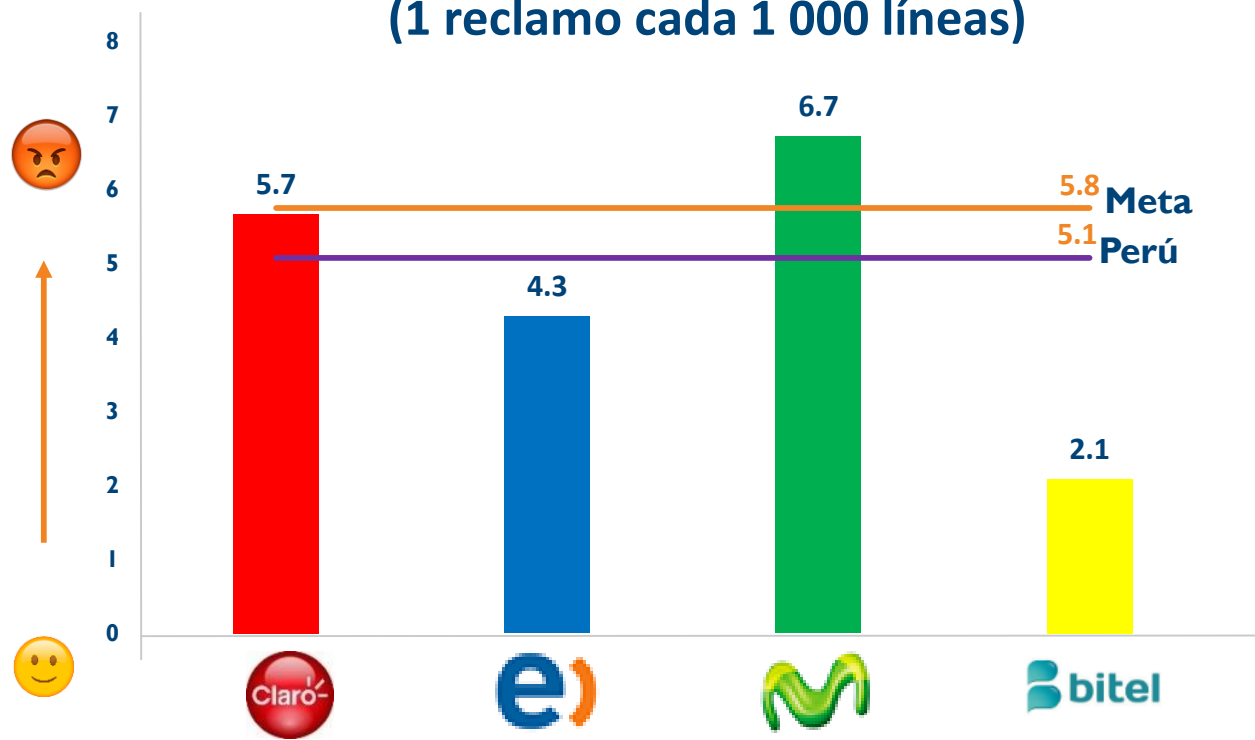
Nota: En paréntesis se reportan los valores normalizados de los indicadores clave, los cuales se encuentran entre 0 y 1.



Resultados en: Incidencia de Reclamos y Solución Anticipada de Reclamos

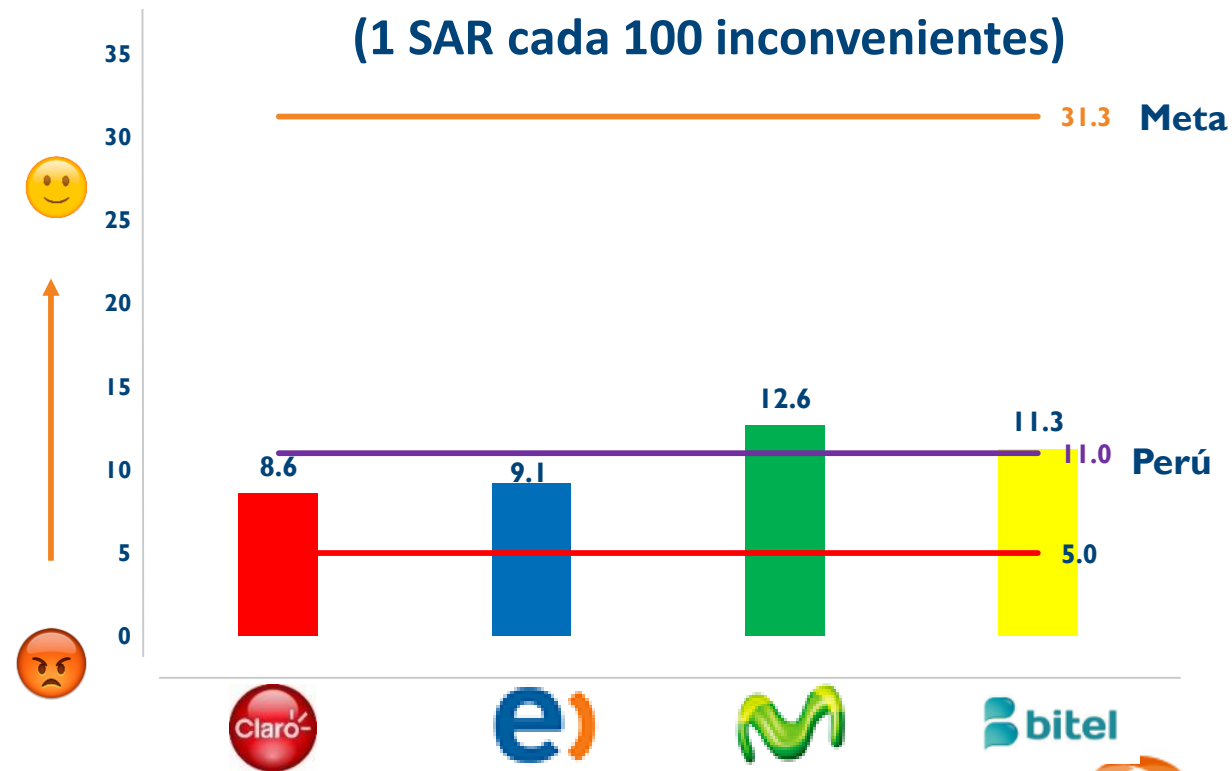
- Movistar es la empresa que debe reducir la incidencia en reclamos.
- Todas las empresas deben mejorar en la Solución Anticipada de Reclamos.

Incidencia de reclamos, 2020-II (1 reclamo cada 1 000 líneas)



Fuente: PUNKU

Solución anticipada de reclamos, 2020-II (1 SAR cada 100 inconvenientes)



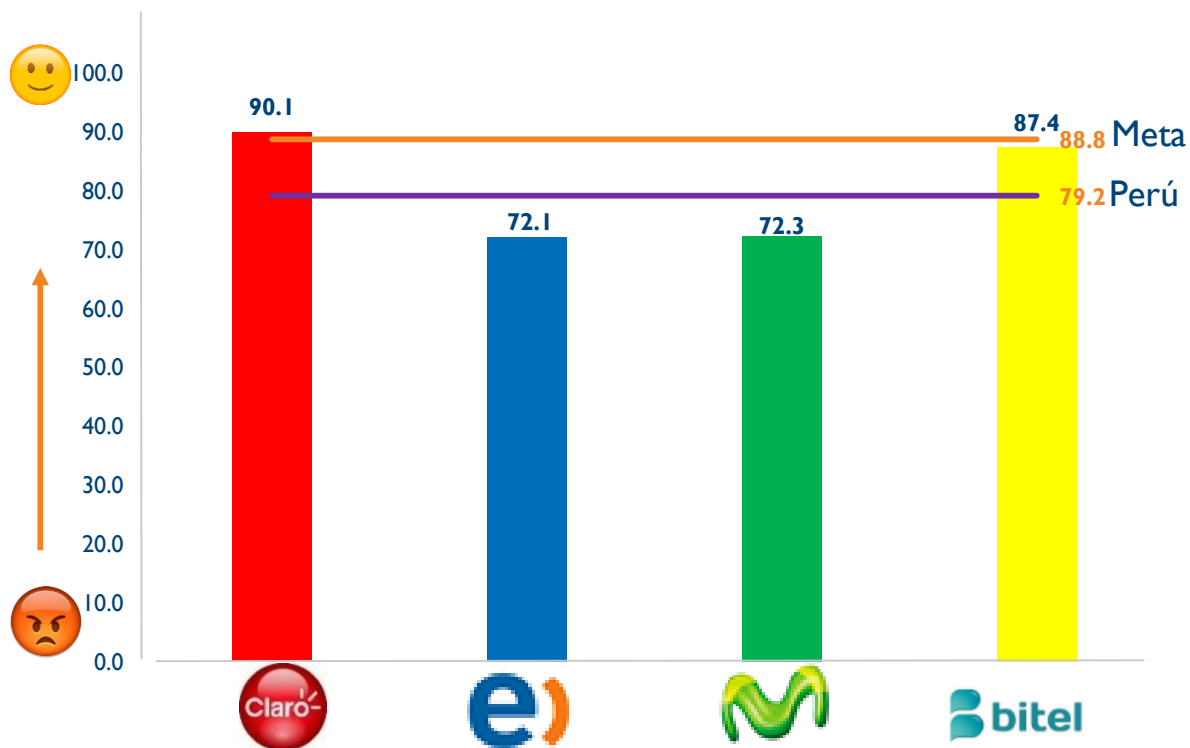
Fuente: Buzón de Usuarios y PUNKU.



Resultados en: Motivación de la Resolución y Oportunidad de Resolución

- Entel y Movistar deben mejorar en la motivación de la resolución.
- Claro, Entel y Bitel deben implementar acciones que permitan mejorar la Oportunidad en la Resolución de reclamos.

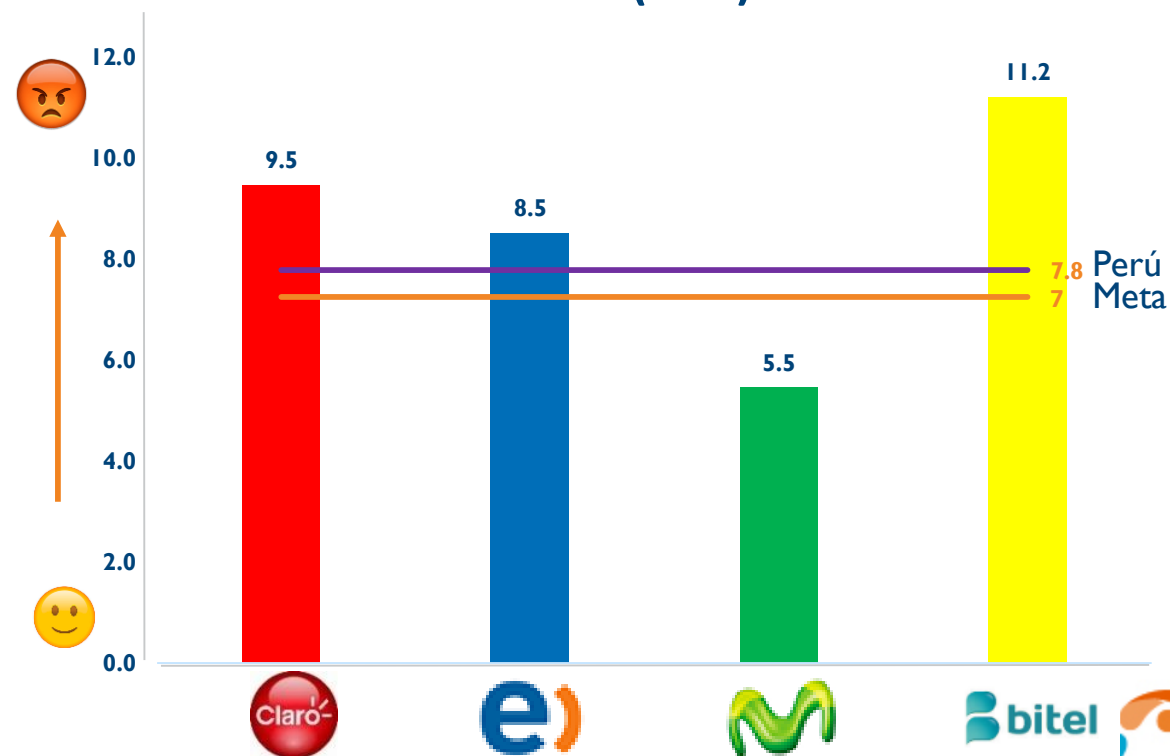
Motivación de las resoluciones, 2020-II



Nota: La calificación es del 0 al 100.

Fuente: DAPU.

Oportunidad en la resolución de reclamos, 2020-II (días)



Fuente: Buzón de usuarios.

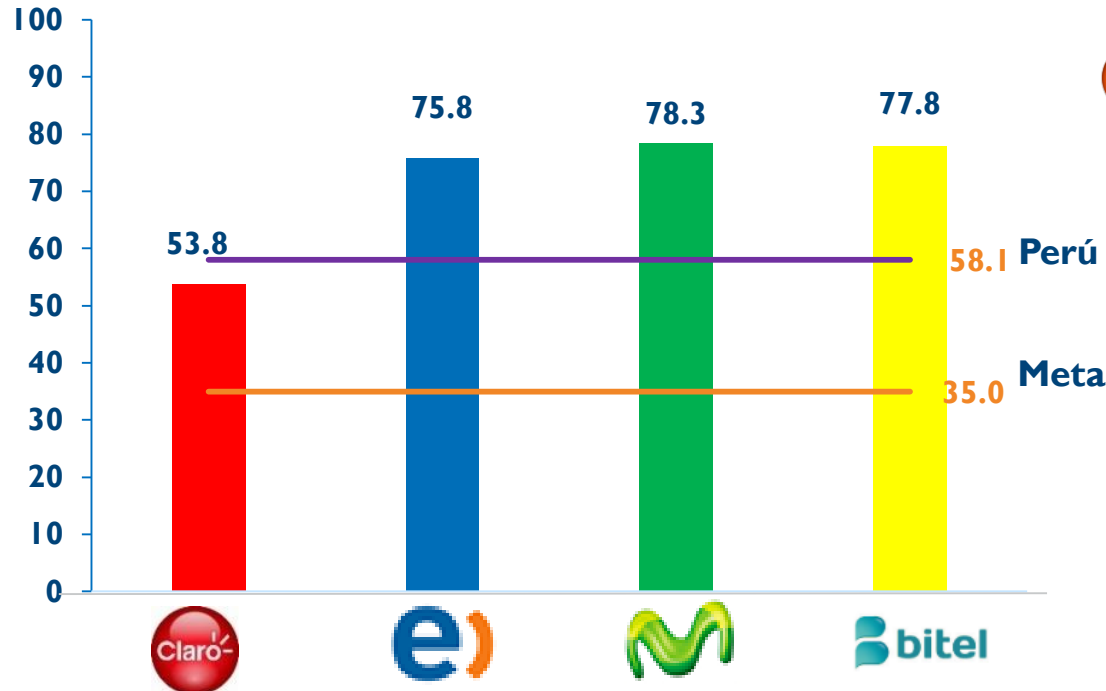


Resultados en: Incidencia en apelaciones fundadas y en quejas fundadas

Se aprecia que todas las empresas deben reducir la incidencia de apelaciones y quejas fundadas

Incidencia en apelaciones fundadas, 2020-II

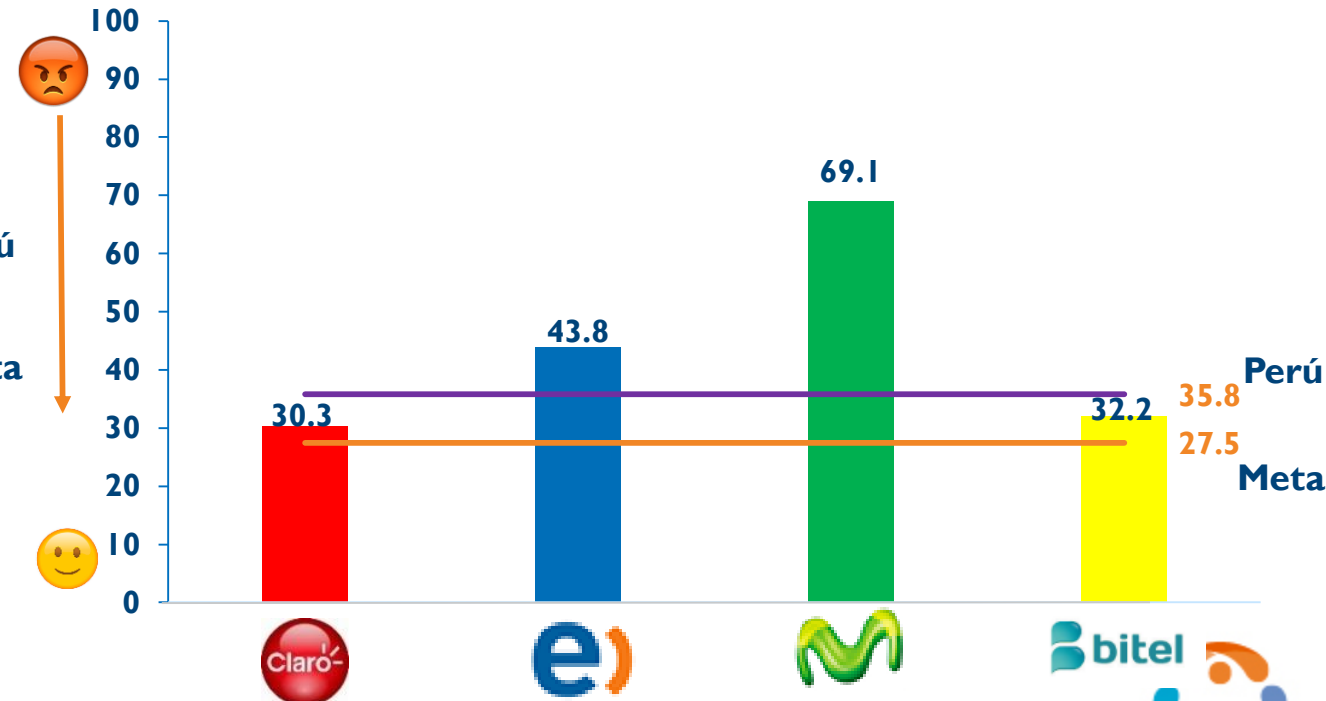
(Apelaciones fundadas por cada 100 apelaciones en donde el TRASU se pronunció sobre el fondo)



Fuente: TRASU - OSIPTEL.

Ratio de quejas fundadas, 2020-II

(Quejas fundadas por cada 100 quejas en donde el TRASU se pronunció sobre el fondo)



Fuente: TRASU - OSIPTEL.



5. Aspectos de mejora



 = 4to lugar

- Los indicadores que más impactan a MOVISTAR son la incidencia en apelaciones fundadas y la incidencia en quejas fundadas. En estos dos indicadores queda en el último lugar.
- Adicionalmente debe mejorar en el indicador de incidencia de reclamos y en la motivación de las resoluciones.

Aspectos de mejora:

- En la incidencia de reclamos: Reducir el valor obtenido de 6,7 a 5,8
- En la Solución Anticipada de Reclamos: Incrementar el valor obtenido de 12,6 a 31,3.
- En la motivación de la resolución: Incrementar el valor obtenido de 72,3 a 88,8.
- En la incidencia de apelaciones fundadas: Reducir el valor obtenido de 78,3 a 35,00.
- En la incidencia de quejas fundadas: Reducir el valor obtenido de 69,1 a 27,5.




 = **3er lugar**

- Los indicadores que impactan a ENTEL son la Solución Anticipada de Reclamos, la incidencia de apelaciones fundadas y la incidencia de quejas fundadas.
- Asimismo, debe mejorar en los indicadores de motivación de la resolución y oportunidad en la resolución.

Aspectos de mejora:

- En la Solución Anticipada de Reclamos: Incrementar el valor obtenido de 9,1 a 31,3.
- En la motivación de la resolución: Incrementar el valor obtenido de 72,1 a 88,8.
- En la oportunidad de la resolución: Reducir el valor obtenido de 8,5 días a 7 días.
- En la incidencia de apelaciones fundadas: Reducir el valor obtenido de 75,8 a 35.
- En la incidencia de quejas fundadas: Reducir el valor obtenido de 43,8 a 27,5.



 **BITEL = 2do lugar**

- Los indicadores que más impactan a BITEL son la Solución Anticipada de Reclamos y la incidencia de apelaciones fundadas.
- También debe mejorar en los indicadores de motivación de las resoluciones y la incidencia de quejas fundadas.
- BITEL tiene el mejor desempeño en la incidencia de reclamos.

Aspectos de mejora:

- En la Solución Anticipada de Reclamos: Incrementar el valor obtenido de 11,3 a 31,3.
- En la motivación de la resolución: Incrementar el valor obtenido de 87,4 a 88,8.
- En la oportunidad de la resolución: Reducir el valor obtenido de 11,2 días a 7 días.
- En la incidencia de apelaciones fundadas: Reducir el valor obtenido de 77,8 a 35.
- En la incidencia de quejas fundadas: Reducir el valor obtenido de 32,2 a 27,5.





= **1er lugar**

- El indicador que más impacta a CLARO es la Solución Anticipada de Reclamos.
- Claro también puede mejorar en los indicadores de oportunidad de la resolución, incidencia de apelaciones fundadas e incidencia de quejas fundadas.

Aspectos de mejora:

- En la Solución Anticipada de Reclamos: Incrementar el valor obtenido de 8,6 a 31,3.
- En la oportunidad de la resolución: Reducir el valor obtenido de 9,5 días a 7 días.
- En la incidencia de apelaciones fundadas: Reducir el valor obtenido de 53,8 a 35.
- En la incidencia de quejas fundadas: Reducir el valor obtenido de 30,3 a 27,5.





FonoAyuda
1844

www.osiptel.gob.pe

