

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2023

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

10.10.2023



# ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. MARCO CONCEPTUAL
- III. METODOLOGÍA
- IV. RESULTADOS
- V. COMPARACIÓN ANUAL
- VI. CONCLUSIONES



# I. OBJETIVO



- **Medir el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención al usuario** de los servicios públicos de telecomunicaciones.

---

- **Generar incentivos adecuados para que las empresas operadoras** puedan mejorar sus procesos de atención al usuario.

---

- **Brindar información al usuario de la calidad de atención**, a efectos que puedan comparar los diversos indicadores y considerar esta información en la elección de su proveedor.

## II. MARCO CONCEPTUAL

# DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN



## SE MIDEN 6 DIMENSIONES

DIMENSIONES	MÉTODO
<b>Accesibilidad:</b> disponibilidad de los canales de atención tradicionales.	Objetivo
<b>Digitalización:</b> Adopción de nuevas tecnologías para la atención (innovación)	Objetivo
<b>Capacidad de respuesta:</b> rapidez y eficiencia en la atención.	Objetivo/ Encuesta
<b>Empatía:</b> compromiso con los problemas del usuario.	Objetivo/ Encuesta
<b>Cumple lo prometido:</b> confiabilidad.	Objetivo/ Encuesta
<b>Veracidad:</b> brinda la información correcta.	Objetivo/ Monitoreo

Adaptado de Parasuraman et al. (1985)

# CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



### III. METODOLOGÍA

1

## CONSTRUCCIÓN DE LOS INDICADORES CLAVE (KPI)

Todos los KPI se miden de 0 a 20, donde 0 representa un mal desempeño y 20 un buen desempeño.



2

## INDICADORES AGREGADOS POR DIMENSIÓN

Se aplican ponderadores a cada KPI.

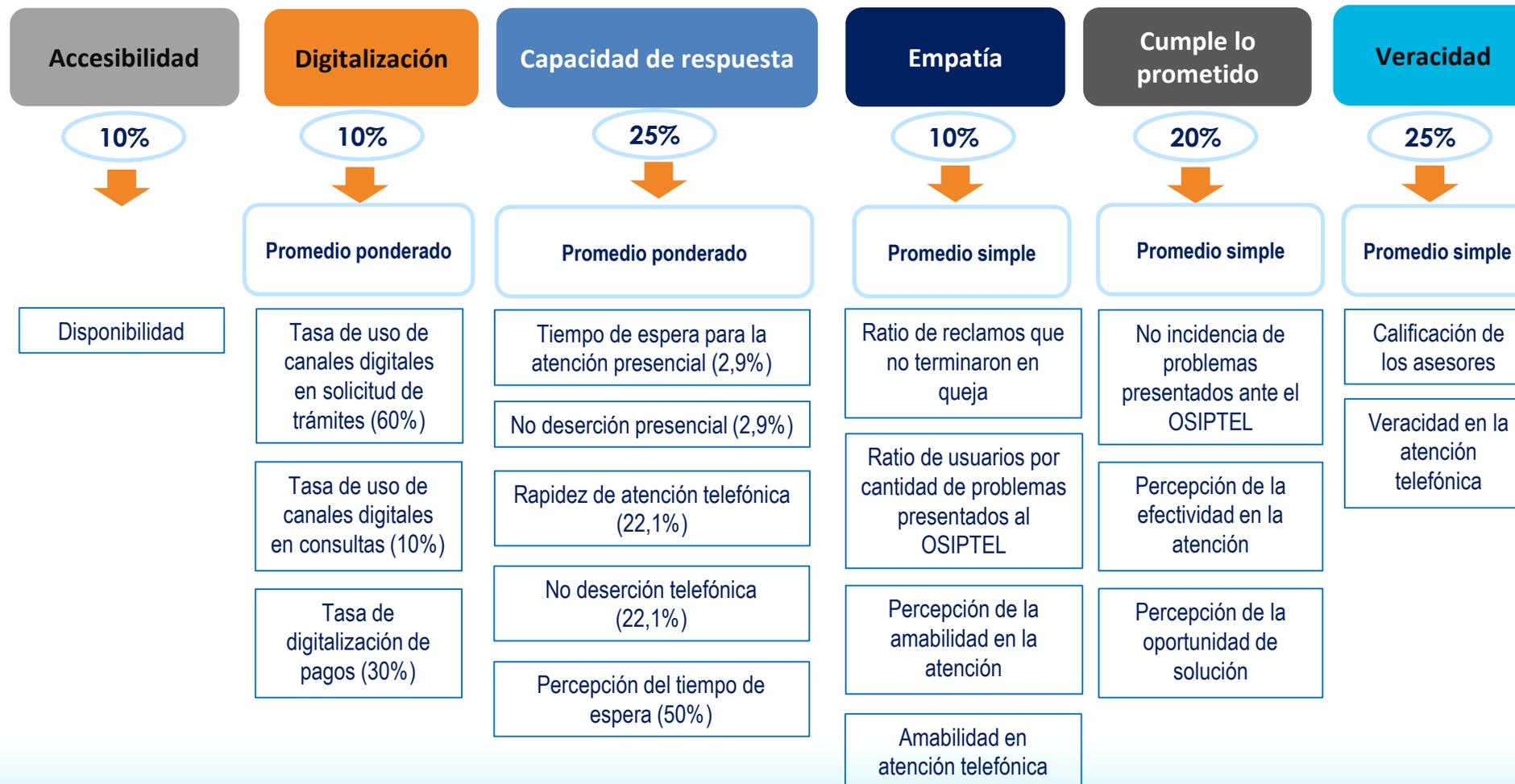


3

## INDICADOR PARA CADA EMPRESA

Se aplica un promedio ponderado de los indicadores de cada dimensión.

# INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING



RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN (PROMEDIO PONDERADO DE LAS DIMENSIONES)

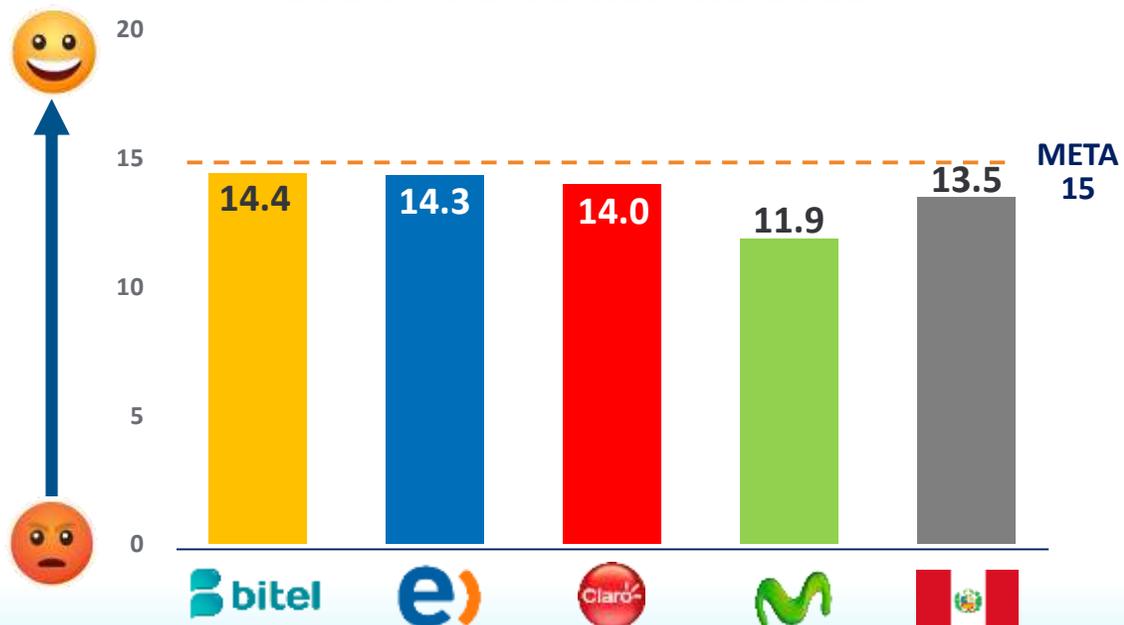
## IV. RESULTADOS

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: SEMESTRE II DE 2022 Y SEMESTRE I 2023

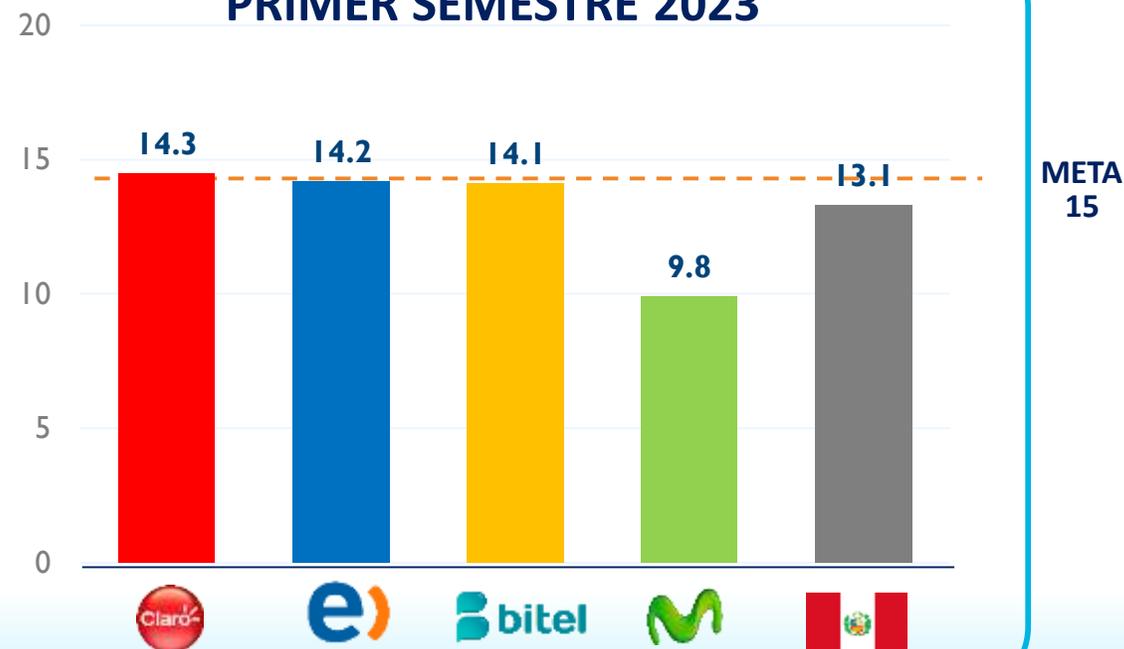
## Primer semestre del 2023:

- ✓ CLARO sube al primer lugar, intercambiando posiciones con BITEL.
- ✓ MOVISTAR se mantiene rezagada y empeora su desempeño.

## SEGUNDO SEMESTRE 2022



## PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN 2023

**CLARO ocupa el 1er lugar en el ranking** (primer semestre de 2023) debido a sus resultados principalmente en la dimensión Digitalización. Además, las empresas operadoras tienen espacio de mejora en casi todas las dimensiones.

## RESULTADOS POR DIMENSIÓN: SEGUNDO SEMESTRE 2022

					
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto 20.0	3° puesto 16.7	2° puesto 19.9	4° puesto 16.1
DIGITALIZACIÓN	10%	4° puesto 9.2	2° puesto 14.2	1° puesto 14.7	3° puesto 13.8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	2° puesto 11.4	1° puesto 12.4	3° puesto 10.3	4° puesto 7.7
EMPATÍA	10%	1° puesto 14.1	2° puesto 13.2	4° puesto 9.2	3° puesto 9.6
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	1° puesto 16.2	2° puesto 15.8	3° puesto 14.2	4° puesto 11.5
VERACIDAD	25%	2° puesto 15.8	4° puesto 14.7	1° puesto 16.7	3° puesto 14.8

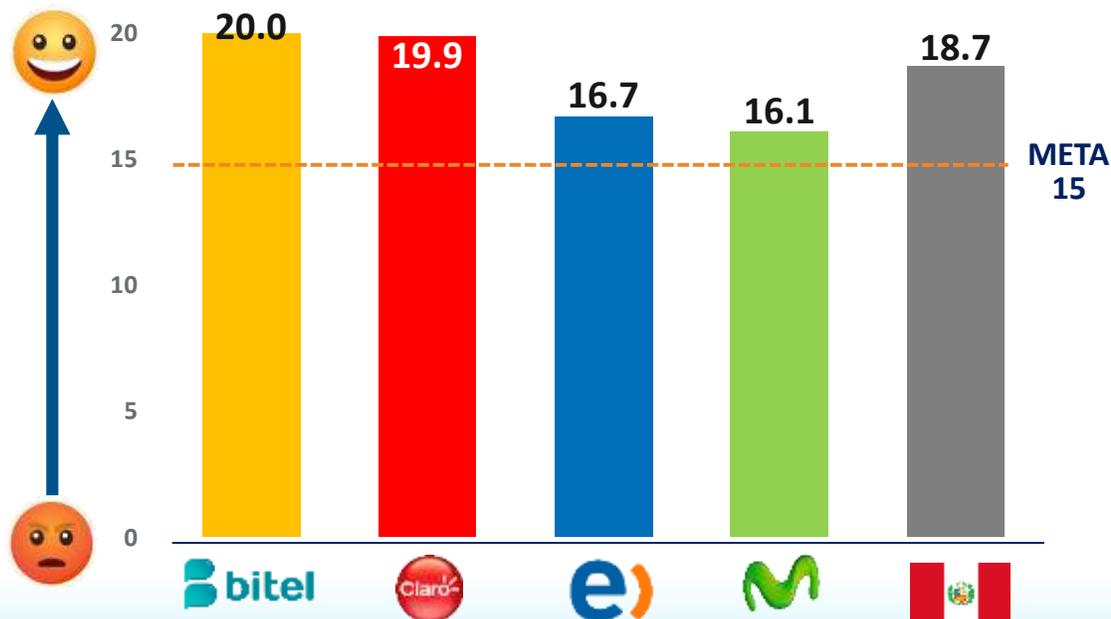
## RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2023

					
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto 20.0	3° puesto 20.0	2° puesto 20.0	4° puesto 11.2
DIGITALIZACIÓN	10%	4° puesto 4.9	2° puesto 14.3	1° puesto 16.0	3° puesto 12.6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	1° puesto 13.2	3° puesto 11.4	2° puesto 12.0	4° puesto 7.8
EMPATÍA	10%	1° puesto 14.2	2° puesto 13.8	3° puesto 10.7	4° puesto 9.2
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	1° puesto 17.0	2° puesto 15.9	3° puesto 15.8	4° puesto 8.9
VERACIDAD	25%	2° puesto 13.8	3° puesto 13.2	1° puesto 14.0	4° puesto 11.1

# I. ACCESIBILIDAD

Al primer semestre de 2023, MOVISTAR mantiene el desempeño más bajo en esta dimensión.

## CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022



## CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

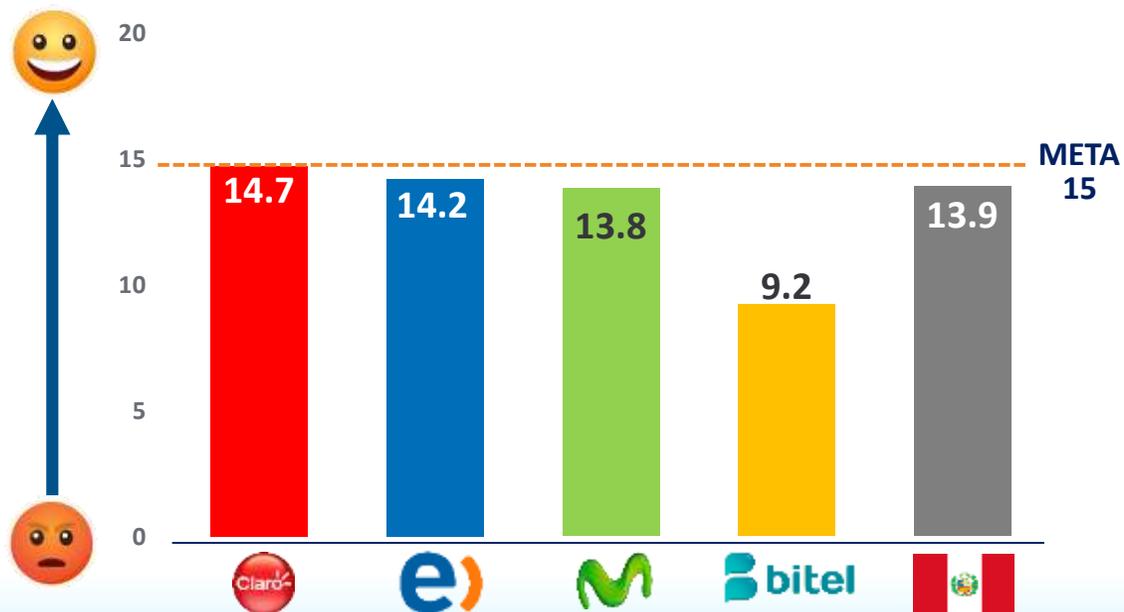
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

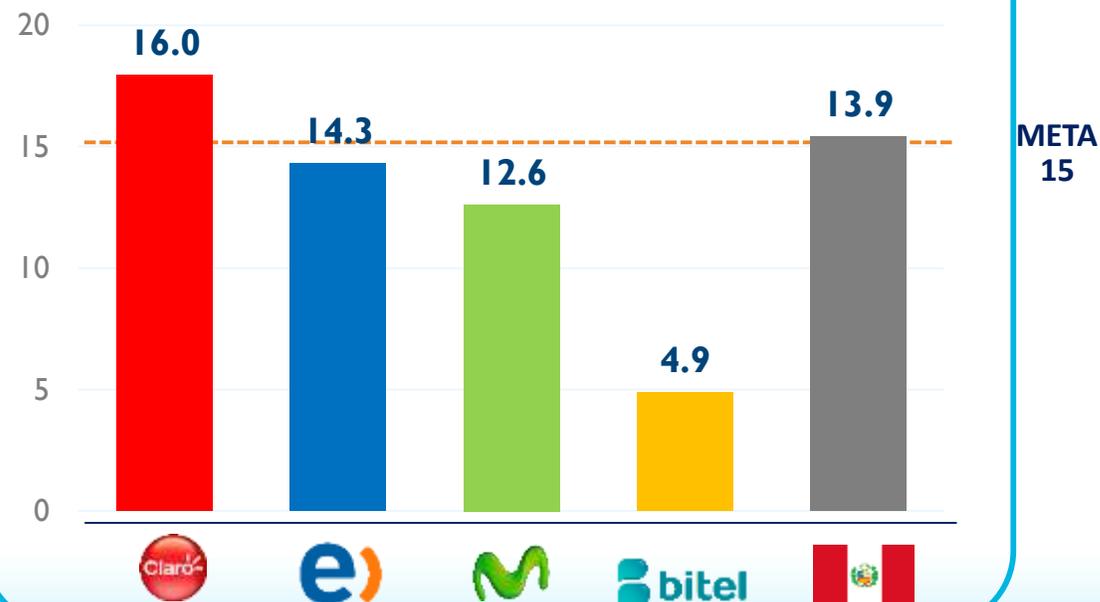
## II. DIGITALIZACIÓN

Al primer semestre 2023, CLARO superó la meta inicial de 15.

### CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



### CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

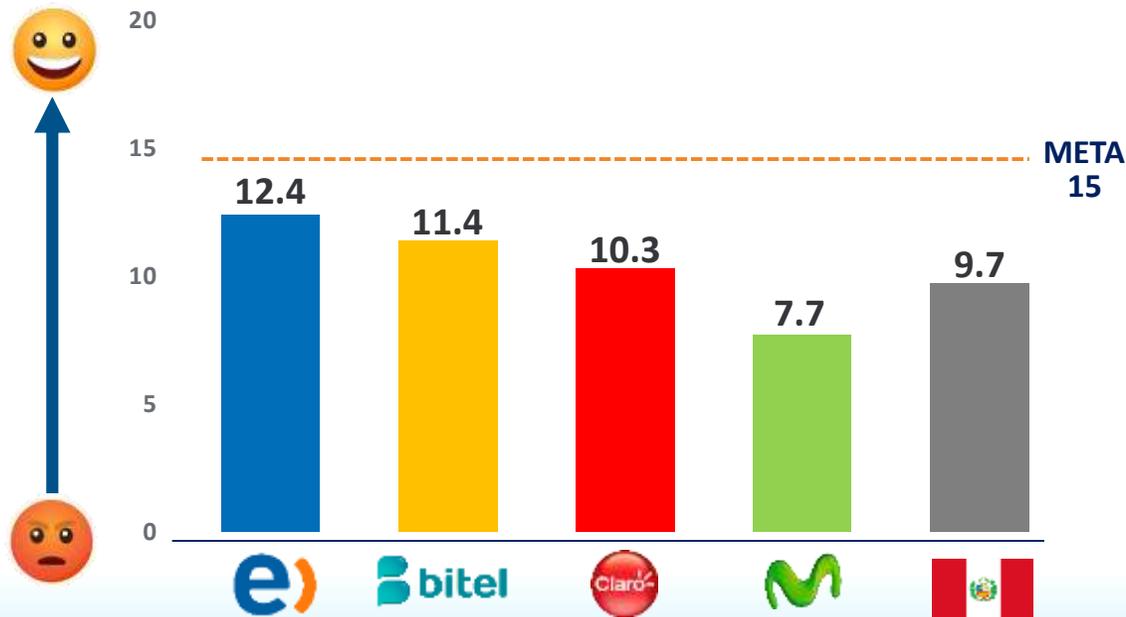
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

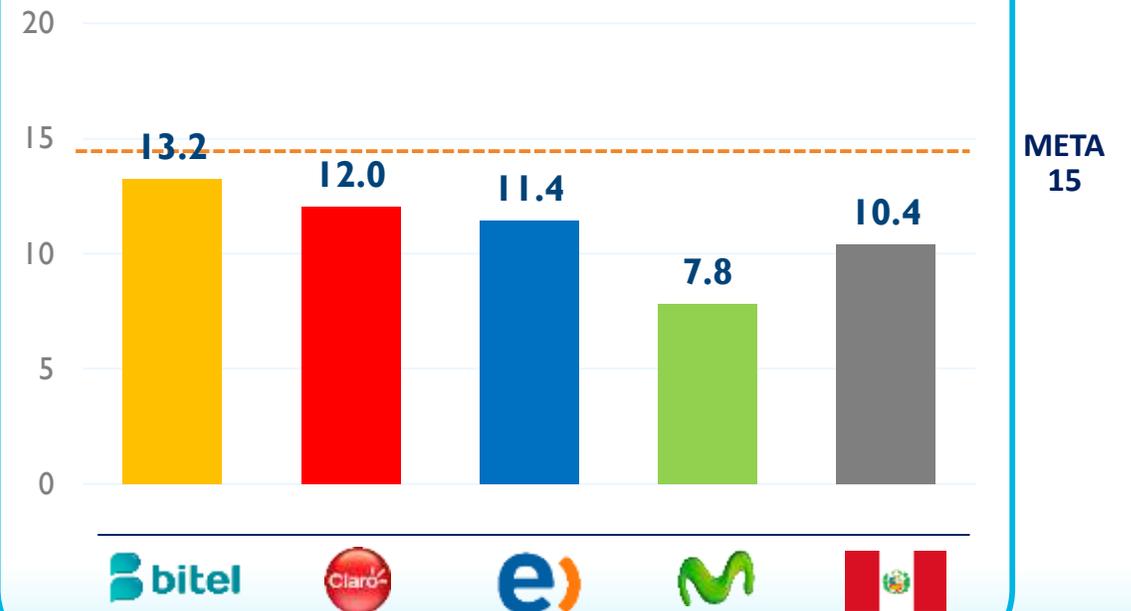
### III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Al primer semestre de 2023, el indicador nacional de esta dimensión continúa con un bajo desempeño 10.4; aunque ello representó un 0.7 más que el semestre anterior. No obstante, aún está lejos de la meta inicial.

#### CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2022



#### CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA PRIMER SEMESTRE 2023

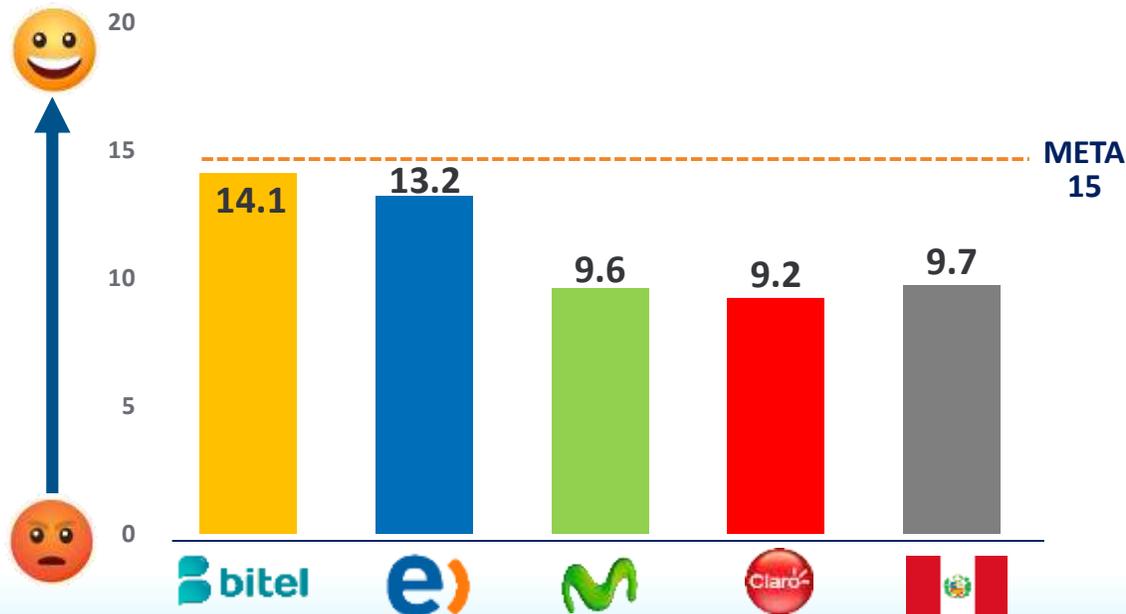


Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

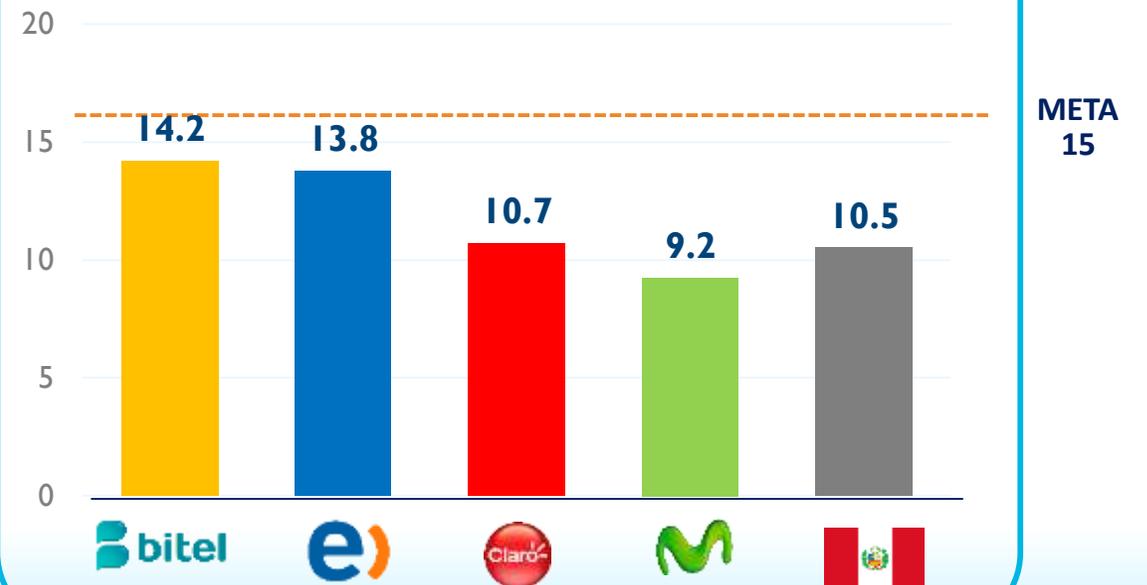
# IV. EMPATÍA

Al primer semestre de 2023, CLARO y MOVISTAR han tenido el desempeño más bajo en lo que se refiere a la dimensión Empatía.

### CALIFICACIÓN DE EMPATÍA SEGUNDO SEMESTRE 2022



### CALIFICACIÓN DE EMPATÍA PRIMER SEMESTRE 2023

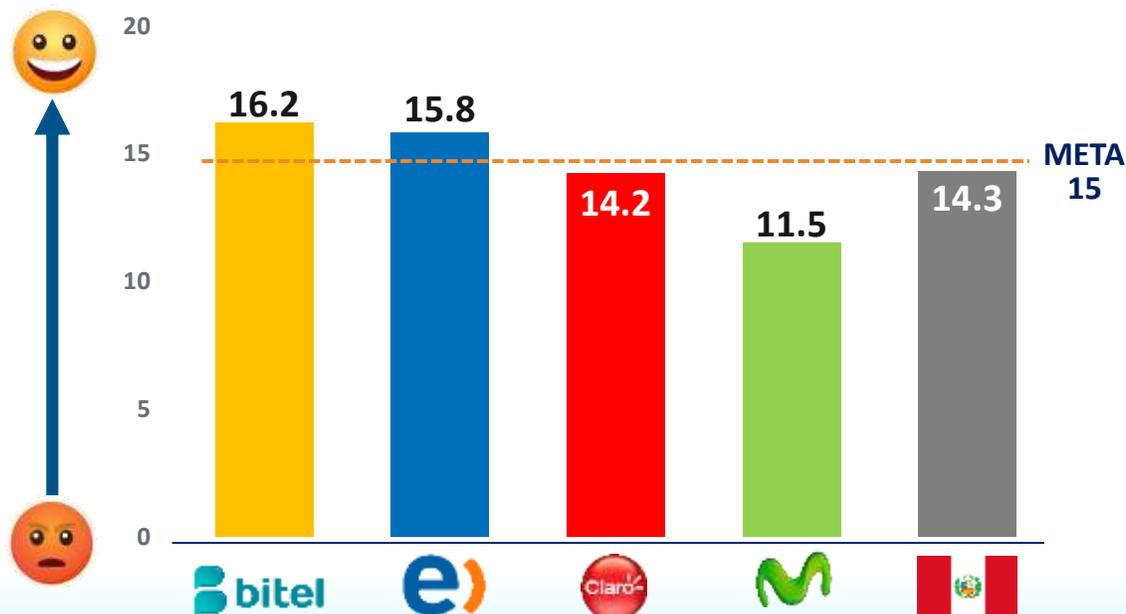


Nota: La calificación es de 0 a 20  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

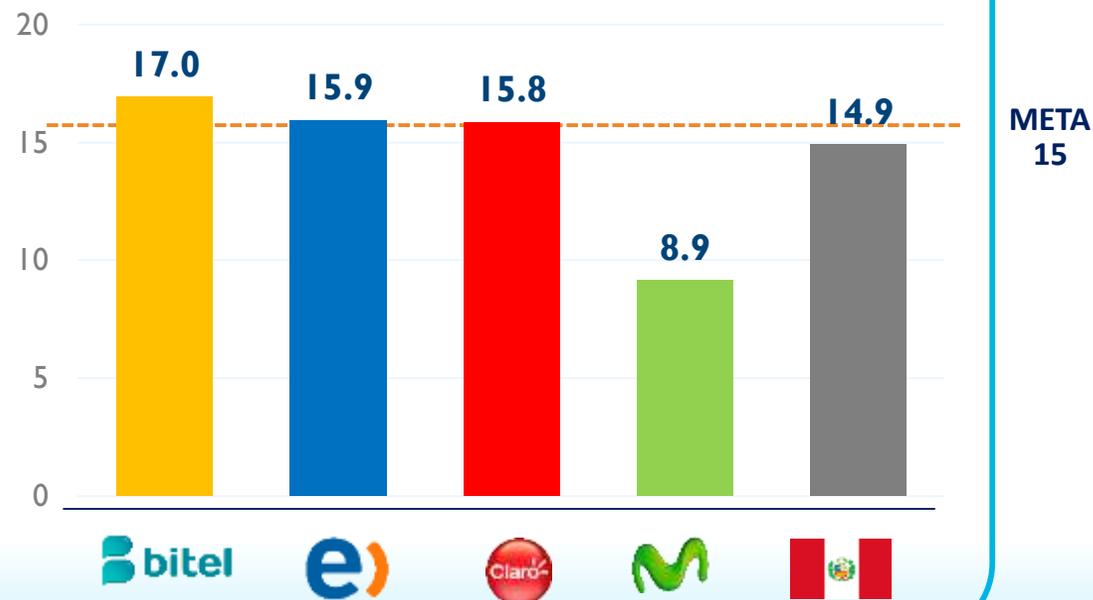
# V. CUMPLE LO PROMETIDO

Al primer semestre de 2023, MOVISTAR es la empresa con el desempeño más bajo en lo que se refiere a la dimensión Cumple lo prometido.

## CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO SEGUNDO SEMESTRE 2022



## CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

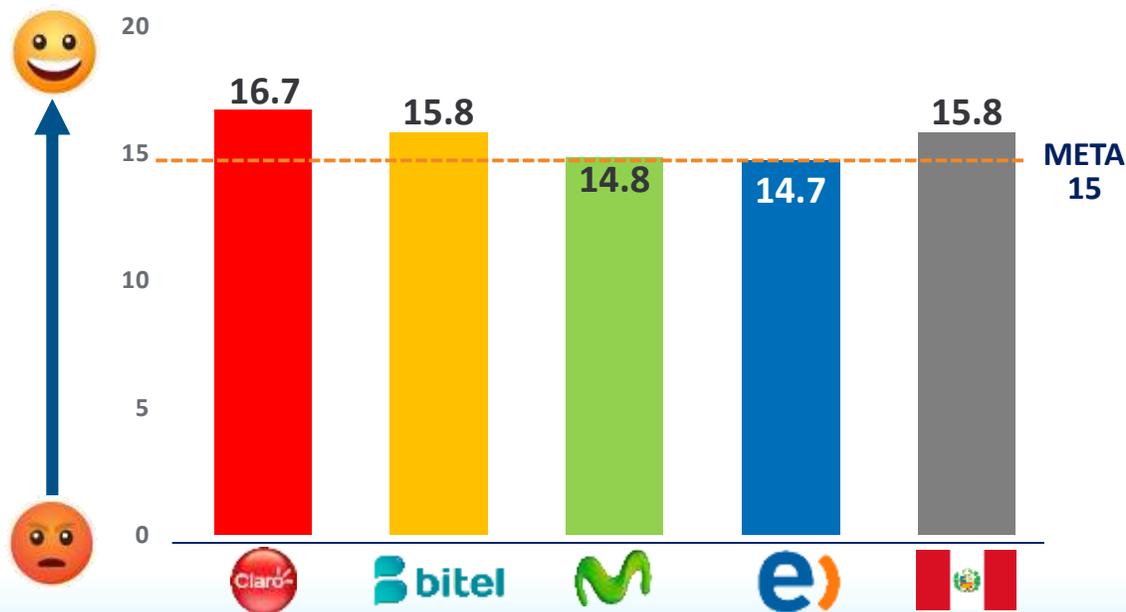
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

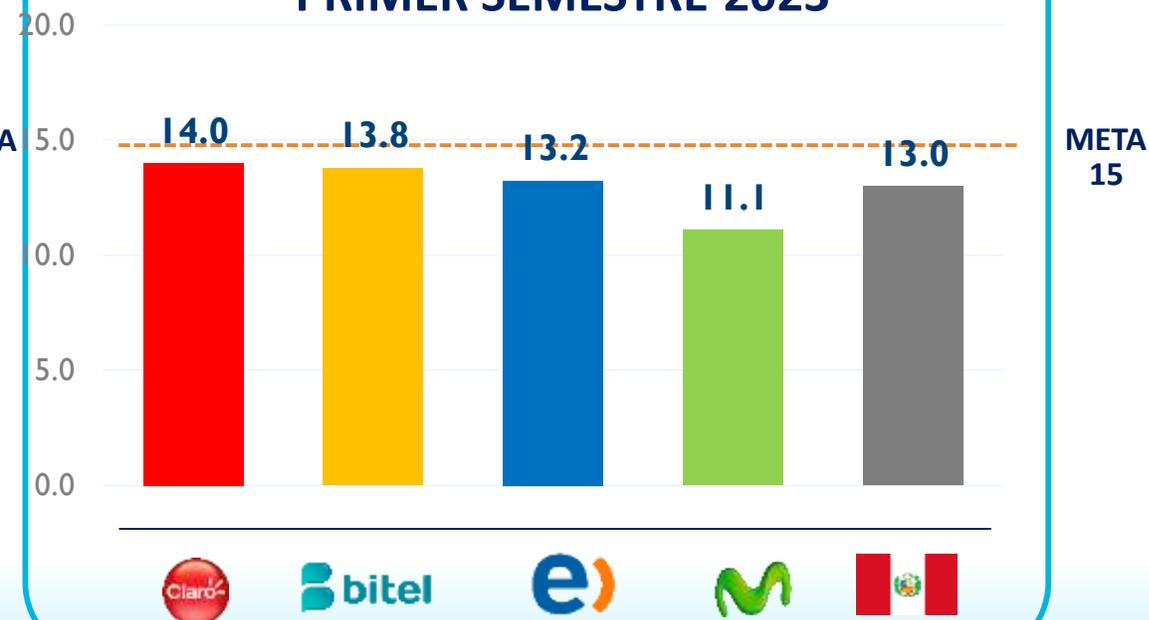
# VI. VERACIDAD

Al primer semestre de 2023, el indicador nacional de esta dimensión disminuyó a 13.0; es decir 2.8 puntos menos que el semestre anterior.

### CALIFICACIÓN DE VERACIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022



### CALIFICACIÓN DE VERACIDAD PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

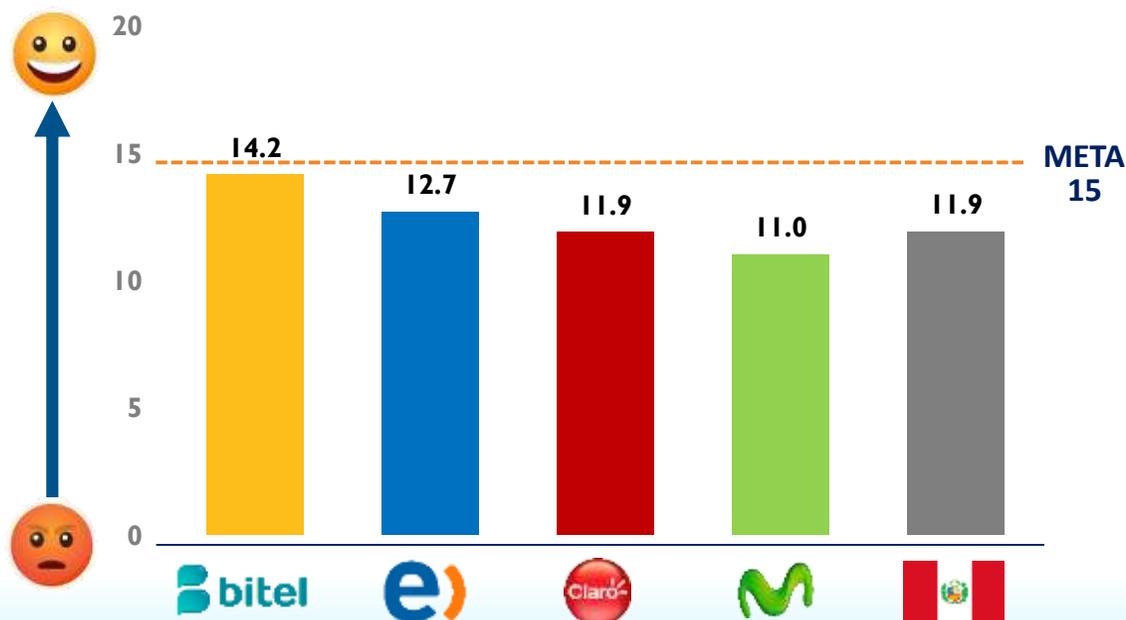
## V. COMPARACIÓN ANUAL

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

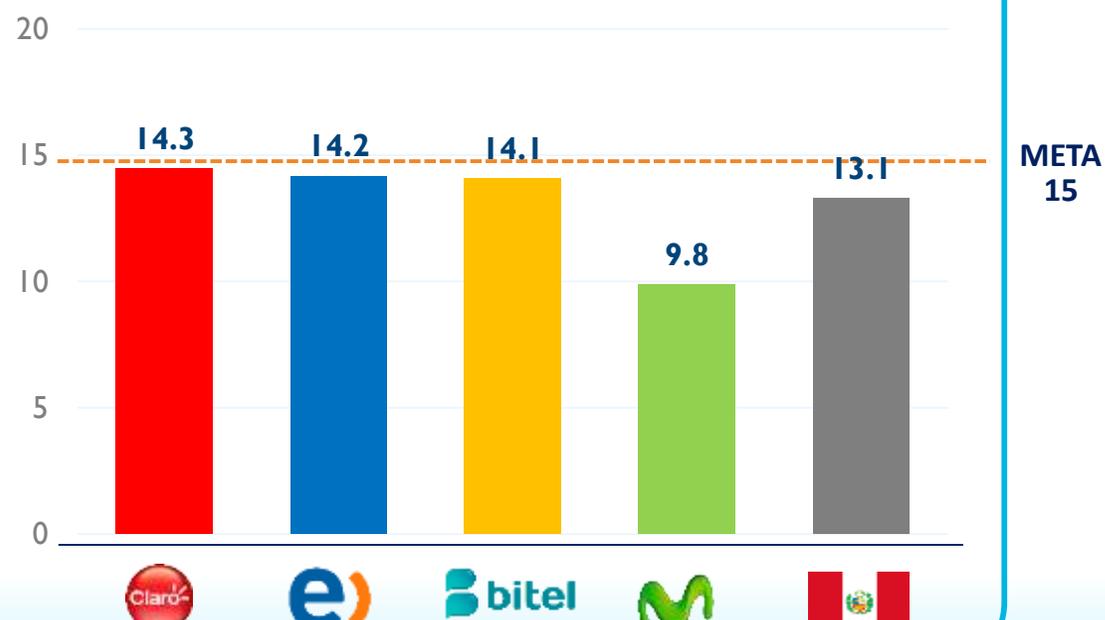
Entre el 2022 y 2023 se aprecian mejoras en el desempeño de las empresas operadoras:

- El indicador global nacional se ha incrementado en 1.2 puntos respecto al año anterior.
- CLARO, ENTEL y BITEL acortan brechas entre sí, estando próximas a alcanzar la nota mínima esperada de 15.

## PRIMER SEMESTRE 2022



## PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

# RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

- **CLARO** sube al **1er lugar** en el ranking destacando su avance en la dimensión Digitalización.
- **ENTEL** se mantiene en el **2do lugar** destacando su avance también en la dimensión Cumple lo prometido
- **BITEL** baja al **3er lugar**, perdiendo espacio en la dimensión Digitalización.
- **MOVISTAR** permanece rezagada, no logrando recuperarse en diferentes dimensiones.

## RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2022



		1° puesto	3° puesto	2° puesto	4° puesto
ACCESIBILIDAD	10%	(19,8)	(17,4)	(19,3)	(15,1)
DIGITALIZACIÓN	10%	(16,1)	(14,3)	(12,9)	(13,9)
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	(12,0)	(9,7)	(7,6)	(6,7)
EMPATÍA	10%	(14,1)	(12,7)	(10,0)	(11,1)
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	(12,2)	(12,7)	(12,0)	(10,6)
VERACIDAD	25%	(14,9)	(13,2)	(13,4)	(12,9)

## RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2023



		1° puesto	3° puesto	2° puesto	4° puesto
ACCESIBILIDAD	10%	20.0	20.0	20.0	11.2
DIGITALIZACIÓN	10%	4.9	14.3	16.0	12.6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	13.2	11.4	12.0	7.8
EMPATÍA	10%	14.2	13.8	10.7	9.2
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	17.0	15.9	15.8	8.9
VERACIDAD	25%	13.8	13.2	14.0	11.1

## VI. CONCLUSIONES

# CONCLUSIONES

- 1.** CLARO es la única empresa que mejora su desempeño, generando que el **indicador global nacional** se reduzca levemente en 0.4 puntos.

---

- 2.** **CLARO ocupa el primer lugar** del ranking con una nota de **14.3**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) empatía (10.7) y (ii) capacidad de respuesta (12.0)

---

- 3.** **ENTEL ocupa el segundo lugar** del ranking con una nota de **14.2**, muy próxima a BITEL; requiere mejorar en los indicadores de: (i) capacidad de respuesta (11.4) y (ii) veracidad (13.2).

---

- 4.** **BITEL ocupa el tercer lugar** del ranking con una nota de **14.1**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) digitalización (4.9) y (ii) capacidad de respuesta (13.2)

---

- 5.** **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** del ranking con una nota de **9.8**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) capacidad de respuesta (7.8), (ii) empatía (9.2), (iii) cumple lo prometido (8.9), (iv) veracidad (11.1) y (v) accesibilidad (11.2)



Fonoayuda  
**1844**

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

