

# RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (PRIMER SEMESTRE 2023)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

10.10.2023



# ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS
- III. METODOLOGÍA
- IV. RESULTADOS
- V. COMPARACIÓN ANUAL
- VI. ASPECTOS DE MEJORA



# I. OBJETIVO

El OSIPTEL elabora el *Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil* con el **objetivo de comparar**, a través de seis indicadores clave, el desempeño semestral de las principales empresas operadoras del país para atender los reclamos presentados por los usuarios.

En esta oportunidad, la metodología se aplicó a información correspondiente al primer semestre del 2023.



## RANKING

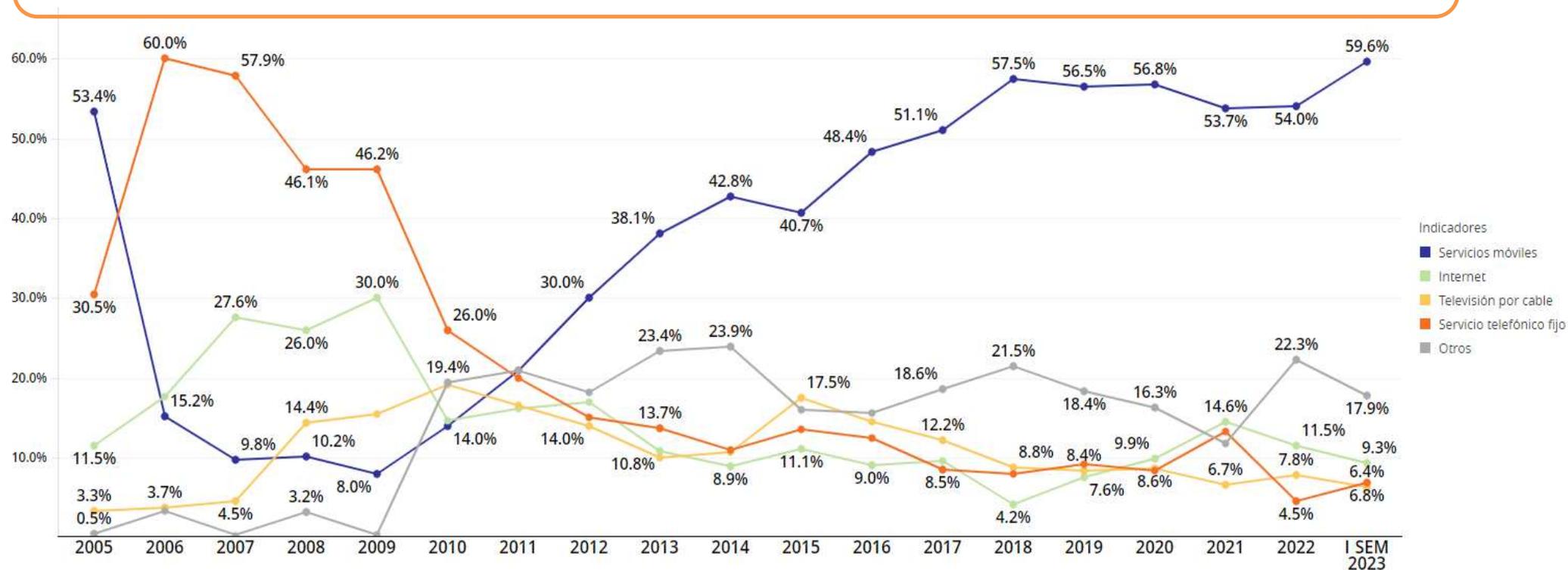
### ESQUEMA REGULATORIO POR COMPARACIÓN



## II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

# EVOLUCIÓN RECLAMOS PRIMERA INSTANCIA POR SERVICIO (2005- I SEM 2023)

El mayor porcentaje de reclamos corresponden al servicio móvil.



Fuente: Empresas operadoras.

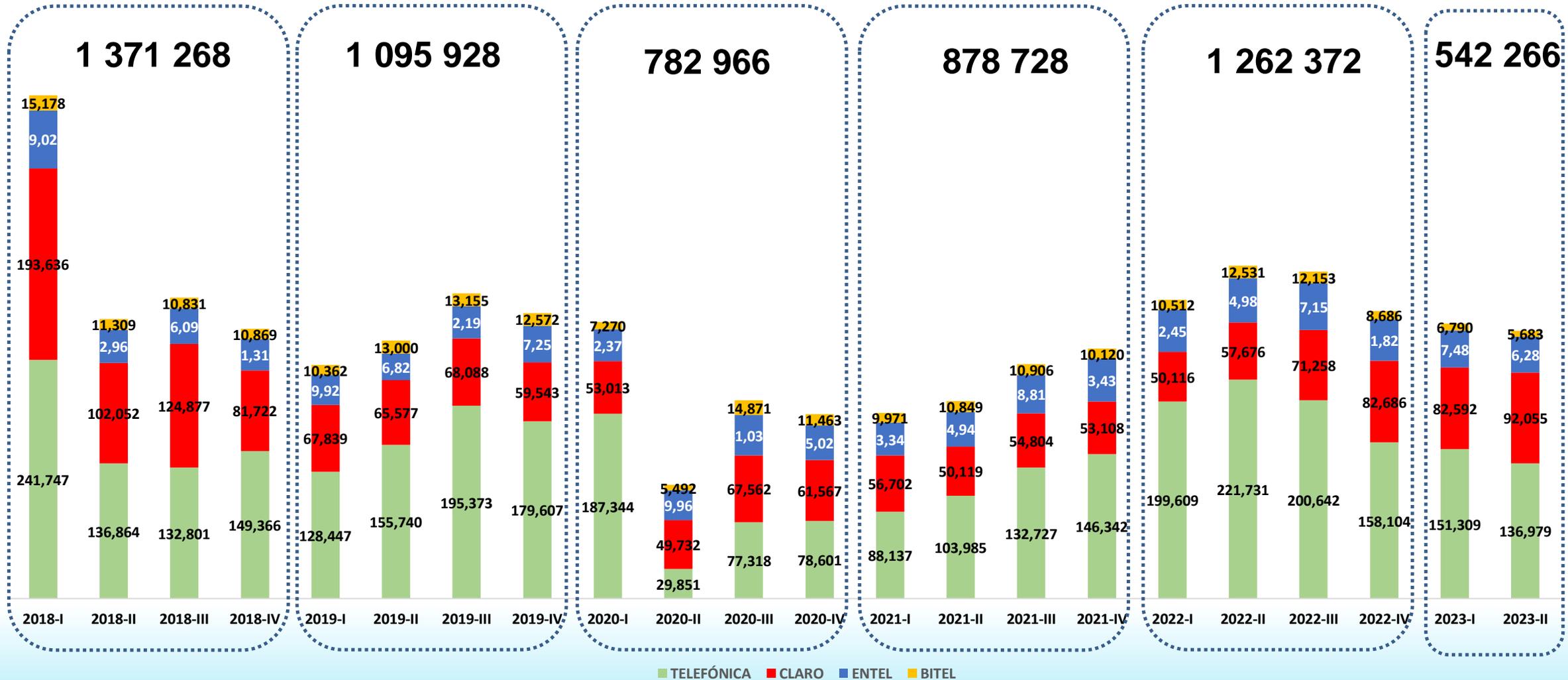
Nota 1:

1: Otros incluye servicios empaquetados.

Nota 2:

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

# RECLAMOS EN SERVICIO PÚBLICO MÓVIL POR EMPRESA EN MILES (I TRIM 2018 – II TRIM 2023)



Fuente: Empresas operadoras

### III. METODOLOGÍA

# INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING

EL INDICADOR GLOBAL SE OBTIENE DE LOS SIGUIENTES KPI (\*):

## DISMINUCIÓN DE INCIDENCIAS

INCIDENCIA RECLAMOS

20 %

Mide la cantidad de reclamos trimestrales presentados cada 1000 líneas.

SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

20 %

Mide la cantidad de SAR por cada 100 inconvenientes.

## MEJORAS DEL PROCESO

MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

12.5 %

Calificación promedio de la motivación de las resoluciones declaradas infundadas.

OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN

12.5 %

Mide el tiempo promedio que le toma a las empresas operadoras resolver los reclamos de primera instancia.

## MEJORAS DE RESULTADOS

INCIDENCIA 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 QUEJAS FUNDADAS

20 %

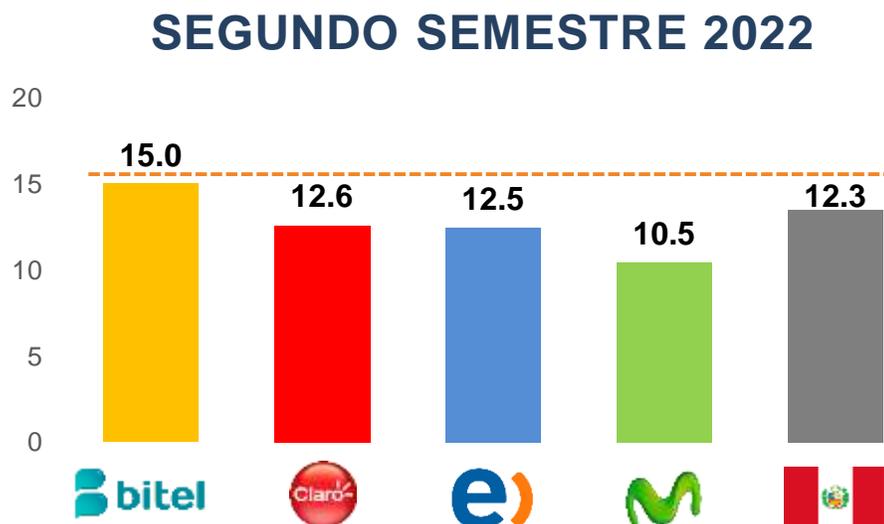
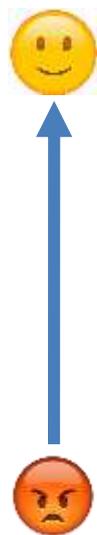
Mide la cantidad de quejas fundadas por cada 100 quejas sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.

(\*) 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.

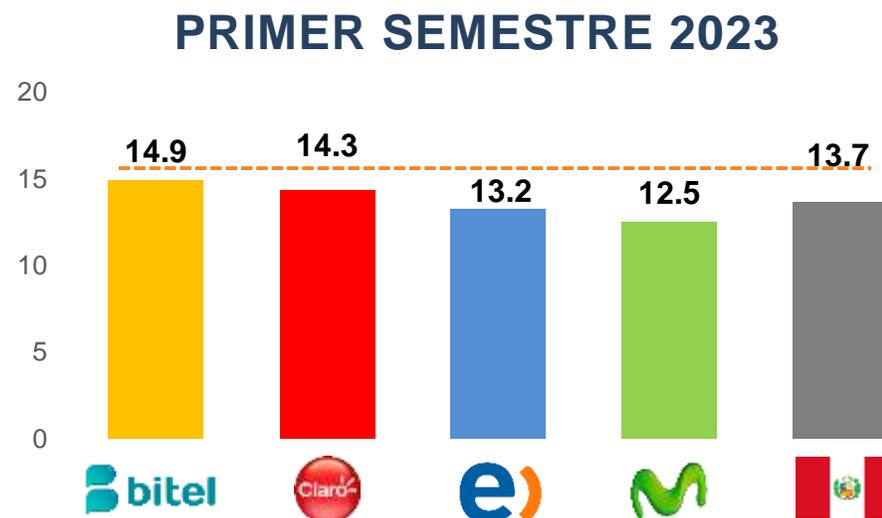
## IV. RESULTADOS

# RANKING DE RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE DE 2023

Al primer semestre del 2023, la calificación nacional se ha incrementado en 1.4 respecto al semestre anterior. Las empresas que han mejorado en este trimestre son CLARO, ENTEL y TELEFÓNICA



**META**  
**15.00**



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20

# RANKING DE RECLAMOS POR INDICADOR - PRIMER SEMESTRE DE 2023

**BITEL ocupa el 1.º lugar en el ranking** (primer semestre 2023) debido a sus resultados en: (i) incidencia de reclamos, (ii) solución anticipada de reclamos, (iii) motivación de resolución y (iv) rapidez para resolver.

## Resultado en cada indicador, 2022-II



INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	3º puesto (14.9)	2º puesto (16.2)	4º puesto (5.4)	1er puesto (19.4)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	4º puesto (6.9)	1er puesto (20.0)	2º puesto (12.4)	3º puesto (10.6)
MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	12.5%	2º puesto (19.5)	3º puesto (17.8)	4º puesto (15.6)	1er puesto (19.9)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5%	4º puesto (7.6)	2º puesto (15.1)	1er puesto (15.9)	3º puesto (13.8)
APELACIONES FUNDADAS	10%	2º puesto (6.1)	4º puesto (0.0)	1er puesto (6.7)	3º puesto (5.9)
QUEJAS FUNDADAS	20%	2º puesto (17.0)	4º puesto (3.1)	3º puesto (6.3)	1er puesto (20.0)

## Resultado en cada indicador, 2023-I



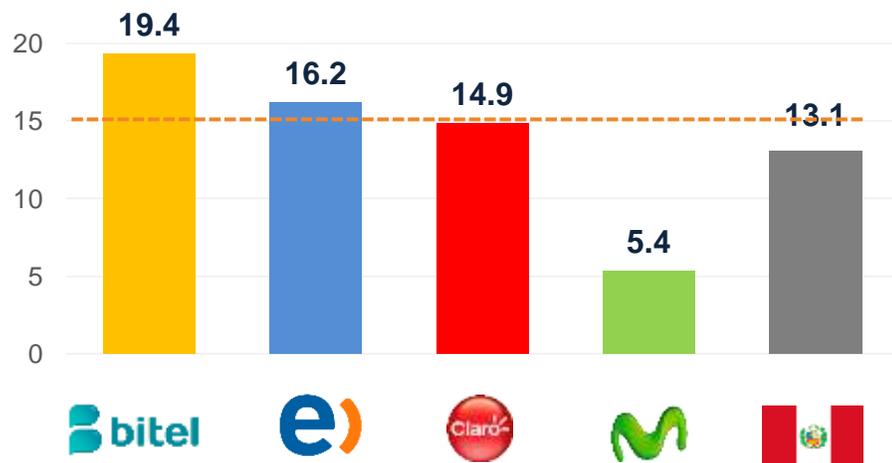
INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	3º puesto (14.1)	2º puesto (17.0)	4º puesto (8.0)	1er puesto (20.0)
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	2º puesto (7.2)	1º puesto (20.0)	3º puesto (7.1)	1º puesto (20.0)
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5%	2º puesto (18.6)	3º puesto (17.4)	4º puesto (13.4)	1er puesto (19.4)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5%	4º puesto (13.6)	3º puesto (14.9)	1er puesto (18.7)	2º puesto (17.4)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1er puesto (13.4)	4º puesto (3.9)	2º puesto (10.5)	3º puesto (7.9)
QUEJAS FUNDADAS	20%	1er puesto (20.0)	4º puesto (4.9)	2º puesto (17.0)	3º puesto (6.6)

Nota 1: En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20

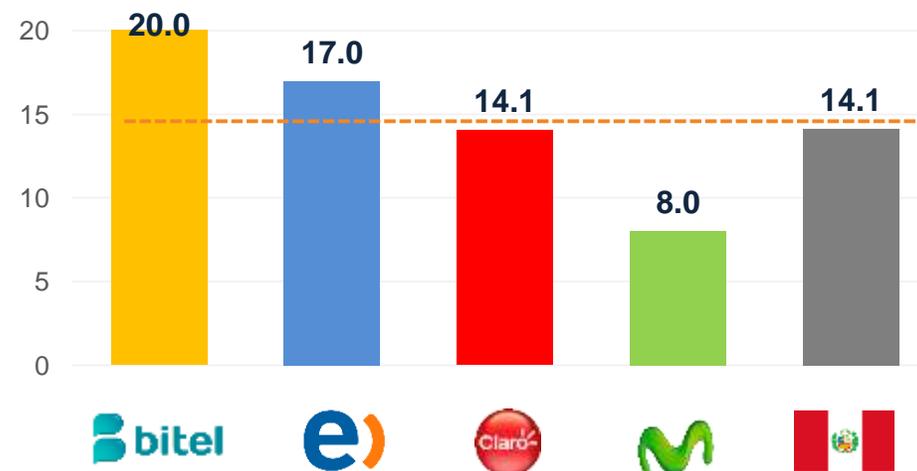
# RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS – PRIMER SEMESTRE DE 2023

La calificación nacional ha mejorado en 1 punto, debido a una reducción de la incidencia de reclamos. MOVISTAR continúa teniendo la mayor incidencia de reclamos, por lo que obtiene una calificación de 8.

## CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2022



## CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2023



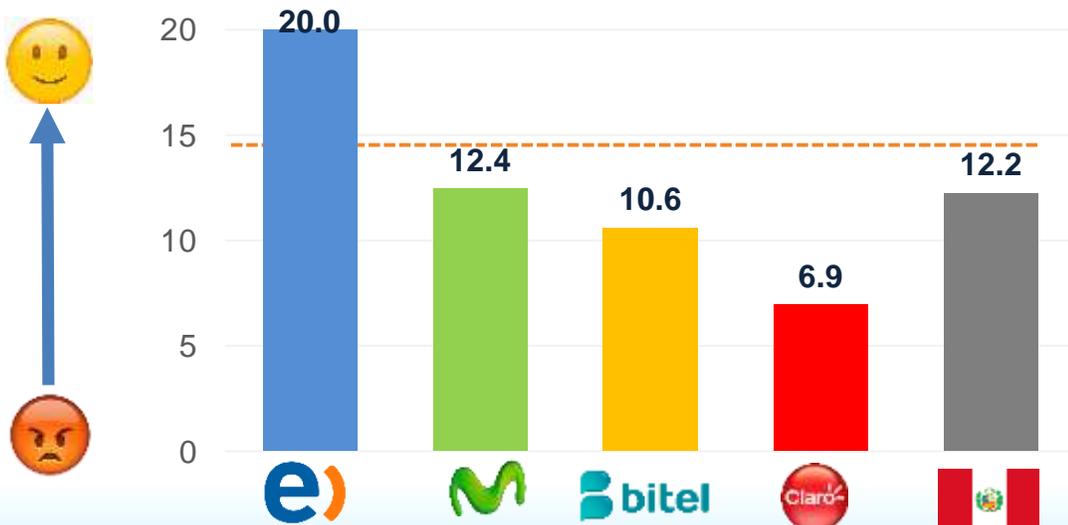
Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20

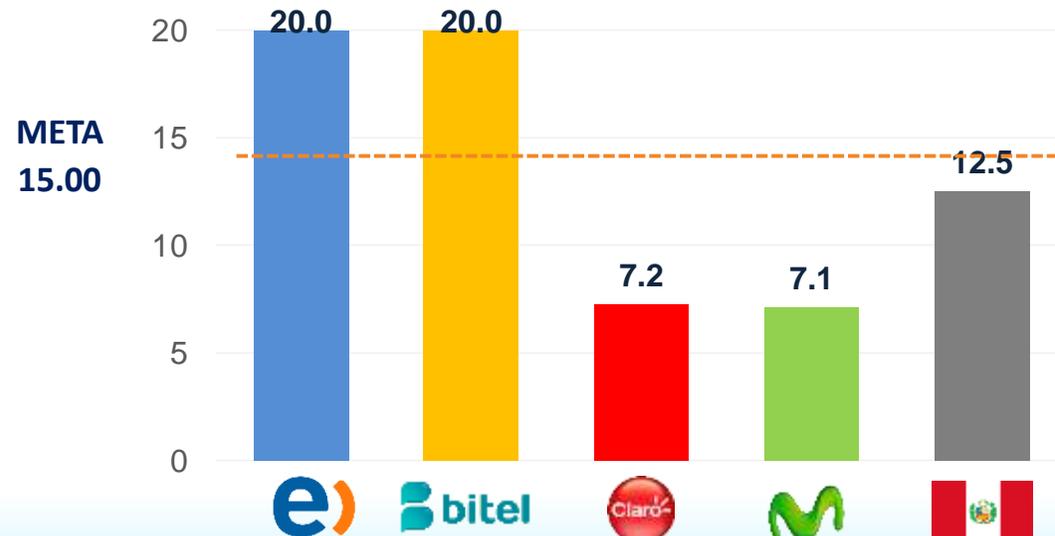
# RESULTADOS EN LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO (SAR) - PRIMER SEMESTRE 2023

ENTEL y BITEL obtienen calificación máxima, debido a que han incrementado la aplicación de SAR (más de 40 por cada 100 inconvenientes).

## CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2022



## CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2023



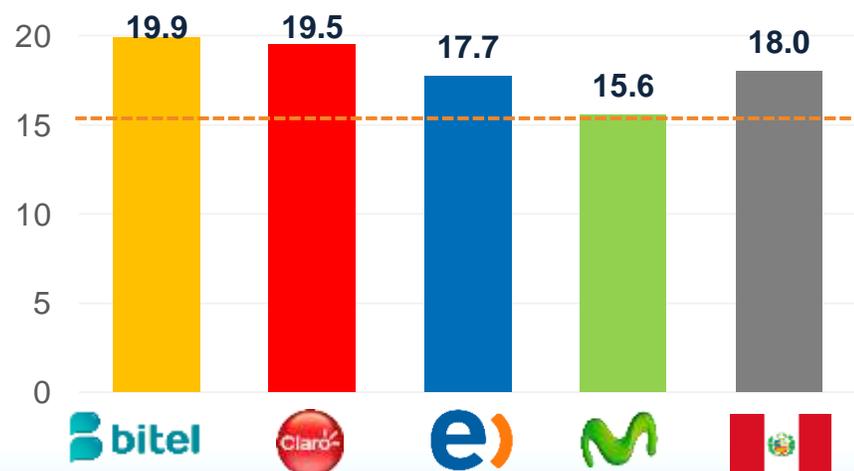
Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20

# RESULTADOS EN MOTIVACIÓN – PRIMER SEMESTRE DE 2023

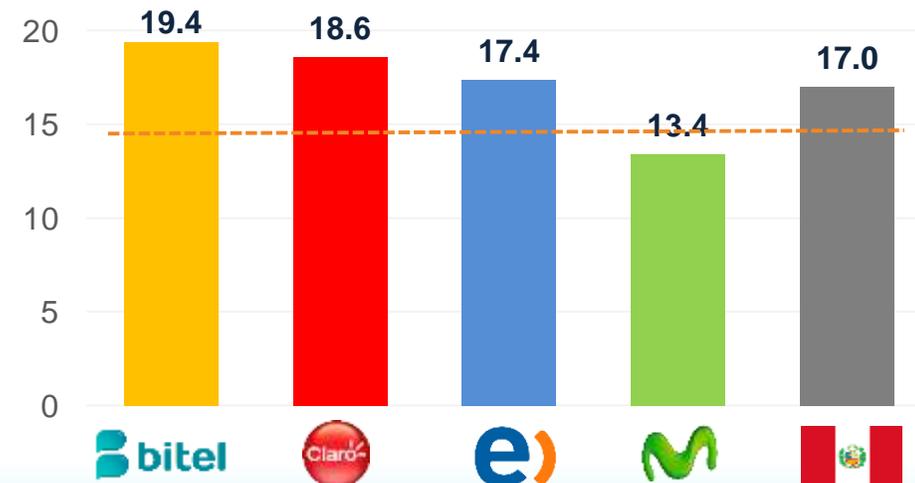
Al primer semestre del 2023, se aprecia que el desempeño de MOVISTAR está muy por debajo de sus competidores.

## CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



## CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN PRIMER SEMESTRE 2023

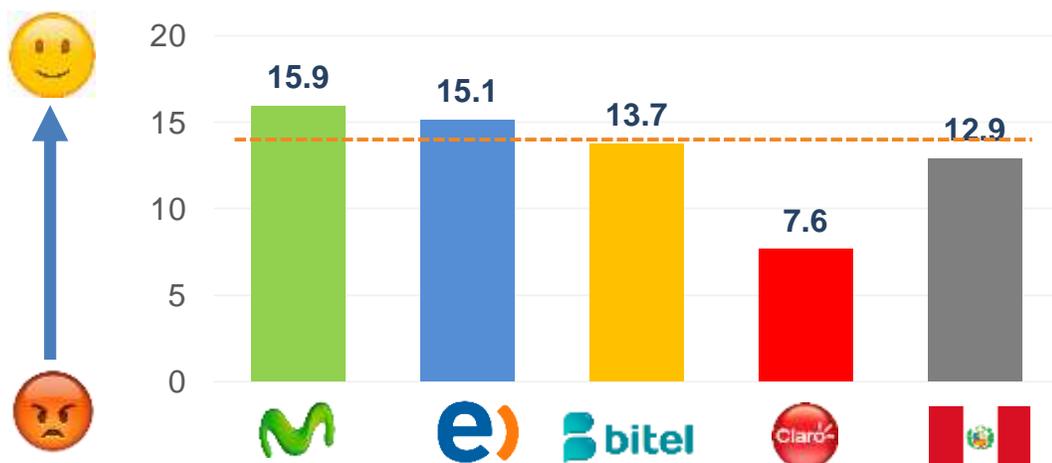
META  
15.00



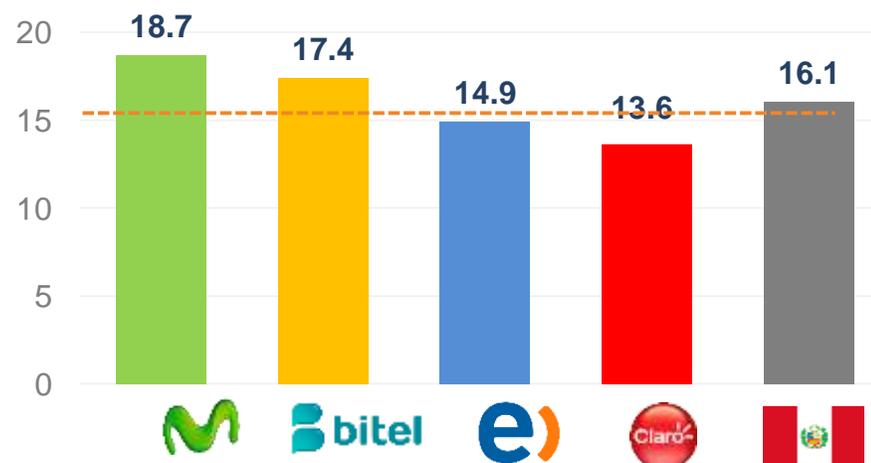
# RESULTADOS EN RAPIDEZ PARA RESOLVER - PRIMER SEMESTRE DE 2023

Al primer semestre del 2023, la calificación nacional en rapidez para resolver se ha incrementado en 3.2 puntos. El desempeño de CLARO está muy por debajo de lo observado en sus competidores.

## CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER SEGUNDO SEMESTRE 2022



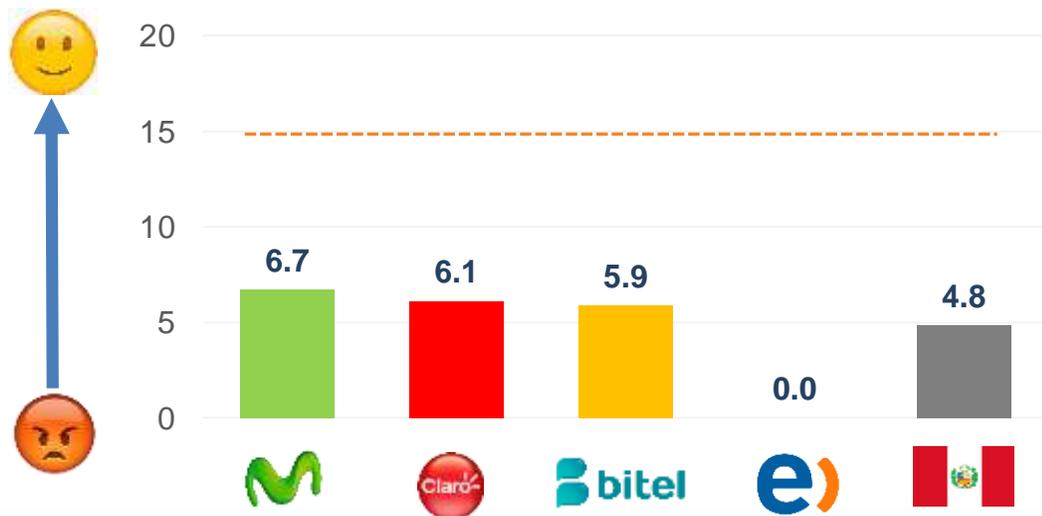
## CALIFICACIÓN DE LA RAPIDEZ PARA RESOLVER PRIMER SEMESTRE 2023



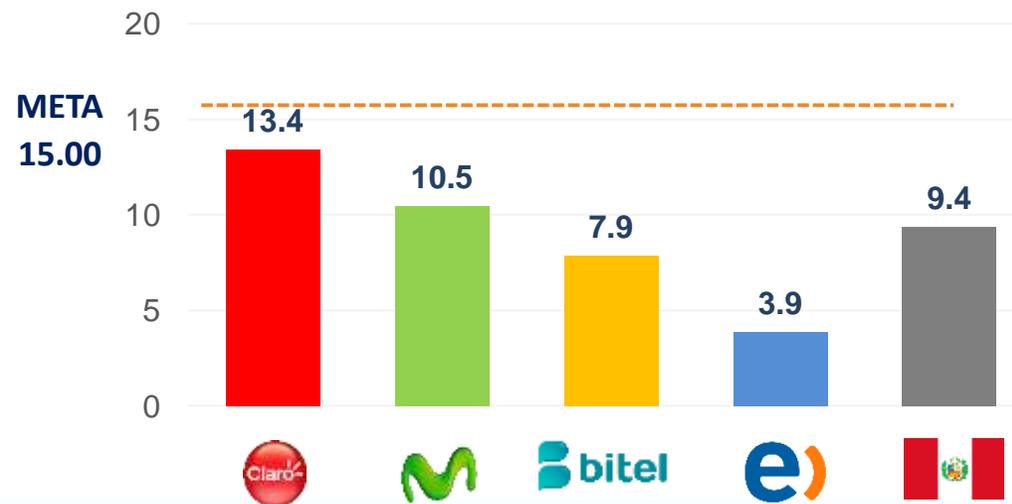
# RESULTADOS EN INCIDENCIA EN APELACIONES FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE DE 2023

La calificación nacional en incidencia de apelaciones fundadas se ha incrementado en 4.6 puntos. Se aprecia que todas las empresas operadoras han mejorado.

## CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2022

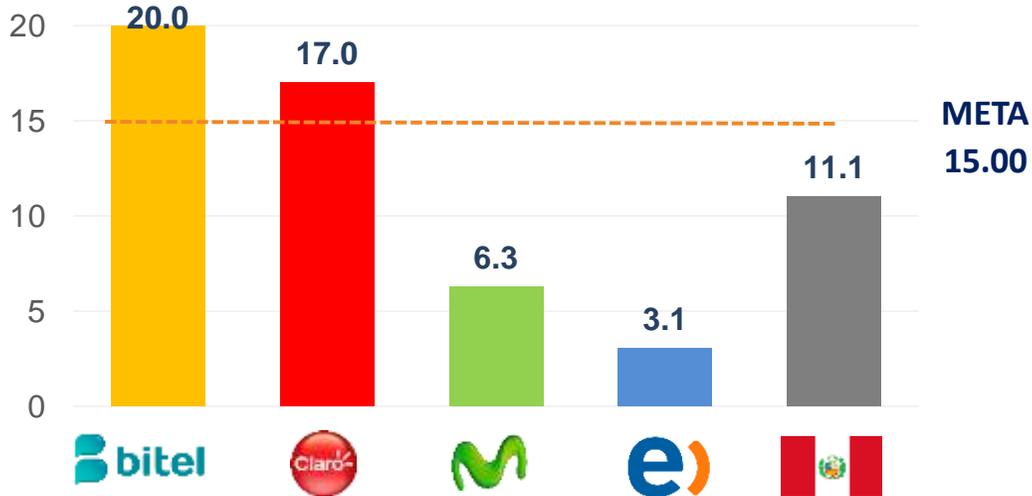
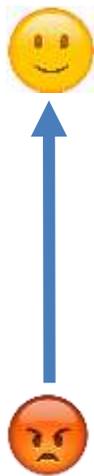


## CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2023

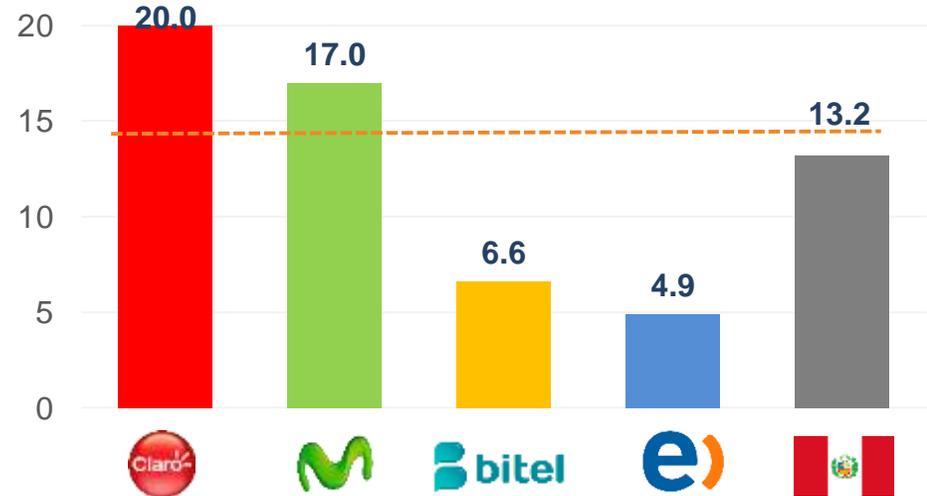


La calificación nacional en incidencia de quejas fundadas se ha incrementado en 2.1 puntos. Se aprecia que todas las empresas operadoras han mejorado.

## CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2022



## CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2023

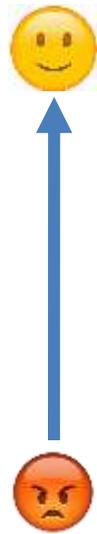




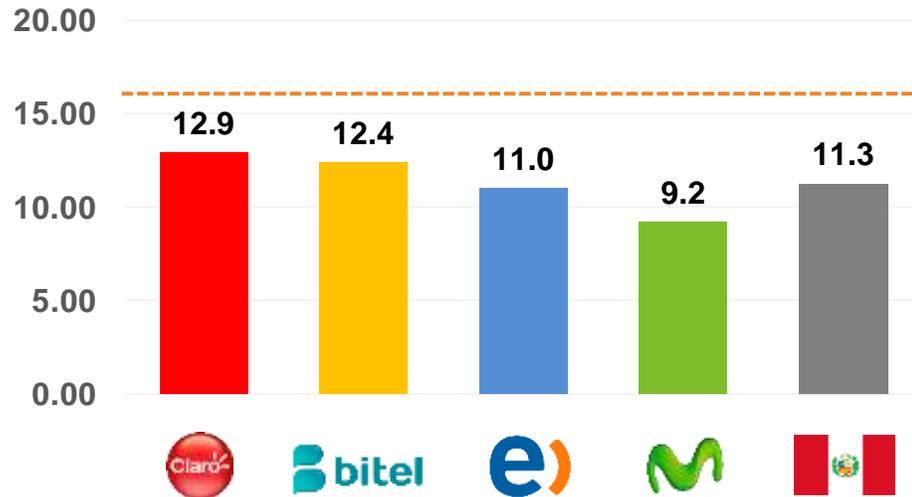
## V. COMPARACIÓN ENTRE 12 MESES

# RANKING DE RECLAMOS – INDICADOR ENTRE 12 MESES

Entre el primer trimestre del 2022 y primer trimestre del 2023, se aprecia que la calificación nacional se ha incrementado en 2.3 puntos. Todas las empresas operadoras han mejorado sus calificaciones y, CLARO y BITEL compiten por el primer lugar.

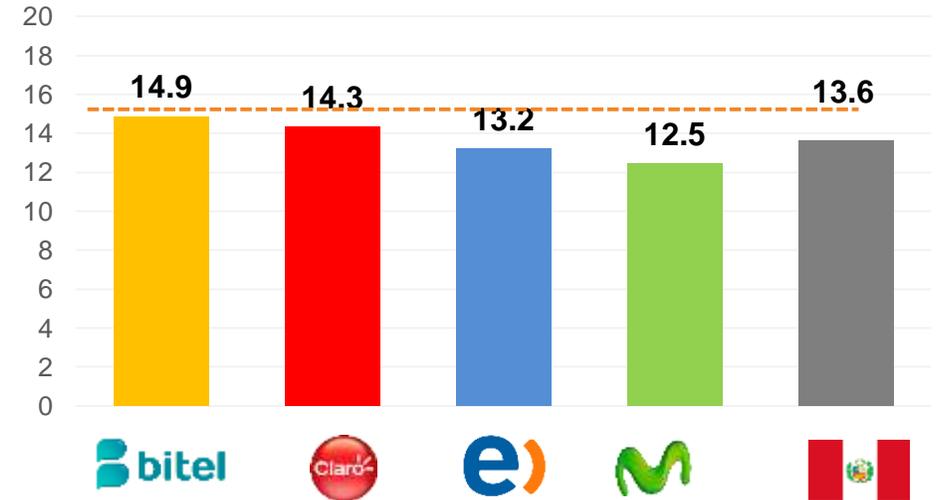


## PRIMER SEMESTRE 2022



META  
15.00

## PRIMER SEMESTRE 2023



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20

La comparación anual se hace con los resultados del segundo semestre.

# RANKING DE RECLAMOS COMPARACIÓN ENTRE 12 MESES

Entre el 2022-I y 2023-I, las empresas operadoras han mejorado principalmente en la aplicación de soluciones anticipadas de reclamos y en la rapidez para resolver.

## Resultado por indicador – 2022 I



INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	2° puesto (16.6)	3° puesto (16.2)	4° puesto (3.2)	1er puesto (19.2)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	2° puesto (7.8)	1er puesto (14.7)	3° puesto (6.2)	4° puesto (2.6)
MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	12.5%	2° puesto (19.4)	3° puesto (17.7)	4° puesto (15.7)	1er puesto (19.8)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5%	4° puesto (10.8)	1er puesto (16.2)	2° puesto (15.4)	3° puesto (14.6)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1er puesto (4.9)	4° puesto (0.0)	3° puesto (2.3)	2° puesto (4.5)
QUEJAS FUNDADAS	20%	2° puesto (14.7)	4° puesto (0.0)	3° puesto (10.8)	1er puesto (15.3)

## Resultado por indicador – 2023 I



INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	3° puesto (14.1)	2° puesto (17.0)	4° puesto (8.0)	1er puesto (20.0)
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	2° puesto (7.2)	1° puesto (20.0)	3° puesto (7.1)	1° puesto (20.0)
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5%	2° puesto (18.6)	3° puesto (17.4)	4° puesto (13.4)	1er puesto (19.4)
RAPIDEZ PARA RESOLVER	12.5%	4° puesto (13.6)	3° puesto (14.9)	1er puesto (18.7)	2° puesto (17.4)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1er puesto (13.4)	4° puesto (3.9)	2° puesto (10.5)	3° puesto (7.9)
QUEJAS FUNDADAS	20%	1er puesto (20.0)	4° puesto (4.9)	2° puesto (17.0)	3° puesto (6.6)

**Nota :** En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20. La comparación anual se hace con los resultados del segundo semestre.



## VI. ASPECTOS DE MEJORA

# CONCLUSIONES



- 1.** La calificación nacional de la atención de reclamos aumentó respecto al semestre anterior, pasando de 12.3 a 13.7.
- 2.** Si bien BITEL se ubica en primer lugar en el ranking requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.
- 3.** CLARO ocupa el segundo lugar y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos, rapidez para resolver y apelaciones fundadas.
- 4.** ENTEL ocupa el tercer lugar y requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.
- 5.** MOVISTAR ocupa el cuarto lugar y requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamo, motivación de la resolución y apelaciones fundadas.



Fonoayuda  
**1844**

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

