

ESTUDIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN II Trimestre del 2023

Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

ÍNDICE

- I. FICHA TÉCNICA Y METODOLÓGICA
- II. RESULTADOS GLOBALES
- III. RESULTADOS POR CANALES
 - CANAL PRESENCIAL
 - CANAL TELEFÓNICO
 - CANAL DIGITAL
- IV. CONCLUSIONES

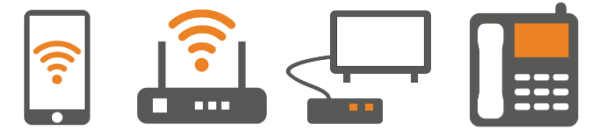


I. FICHA TÉCNICA Y METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA Y METODOLÓGICA

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
METODOLOGÍA EMPLEADA	Encuestas telefónicas
PÚBLICO OBJETIVO	Se tiene como población objetivo a todos los usuarios que realizan trámites y consultas a través de los canales de atención de las empresas operadoras Movistar, Claro, Entel y Bitel.
COBERTURA	Todas las regiones
FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	2023 - II: 02 de junio del 2023 al 10 de agosto del 2023
PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables región y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las atenciones, actualizados a 2022-IV.

Fuente: Arellano Marketing, Informe Trimestral Estudio de Calidad de Atención 2023 II

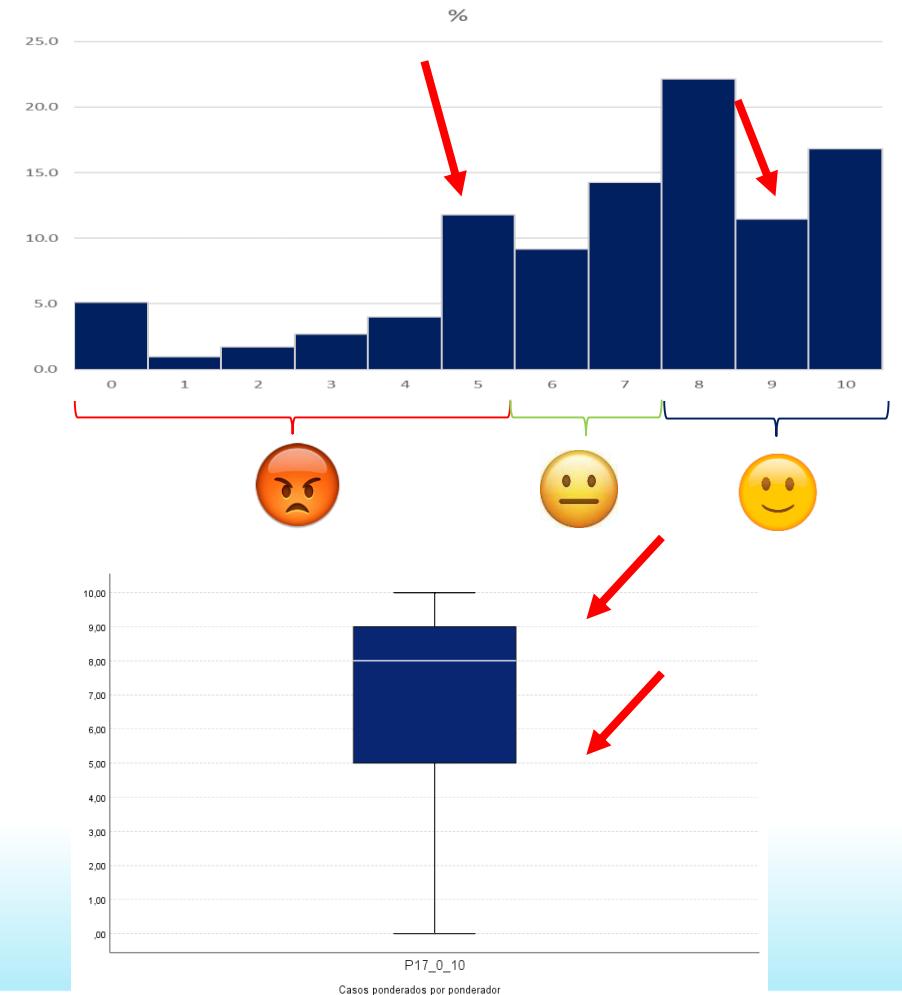


CANAL	EMPRESAS EVALUADAS	DESAGREGACIÓN DE REGIONES	REPRESENTATIVIDAD	TOTAL DE MUESTRA
PRESENCIAL	Movistar, Claro, Entel y Bitel	Lima	Los resultados de la encuesta son representativos a nivel nacional y por empresa operadora. Además, por Lima y resto del Perú para el caso del canal presencial.	1,536
		Resto del Perú		1,537
TELEFÓNICO	Movistar, Claro, Entel y Bitel	Nacional		1,539
DIGITAL	Movistar, Claro, Entel y Bitel	Nacional		1,535

PUNTOS DE CORTE DE LA ZONA NEUTRAL

- La metodología **top two box** tiene por objetivo identificar las valoraciones extremas (satisfecho / insatisfecho, alto desempeño / bajo desempeño).
- Las valoraciones intermedias no son interpretables y se encuentran en lo que se denomina **zona neutral o zona de indiferencia**.
- Para determinar los puntos de corte de la zona neutral se ha considerado la experiencia internacional y la distribución de las respuestas en los Estudios de Satisfacción y los Estudios de Calidad de Atención.
- En el ejemplo ficticio, se reproduce la típica distribución de respuestas cuando se usa una escala del 0 al 10. Se aprecia que **los puntos de corte están en 5 y 9**.
- **Extremo superior:** Considerando que en los estudios anteriores el punto de corte estaba en 8, se ha optado por mantenerlos, dado que un punto de corte de 9 sería un umbral más exigente y equivalente al NPS.
- **Extremo inferior:** En los estudios anteriores el punto de corte estaba en 3; sin embargo, se aprecia que la zona de indiferencia recién comienza en 5, por lo que se estaría subestimando la insatisfacción o el bajo desempeño.

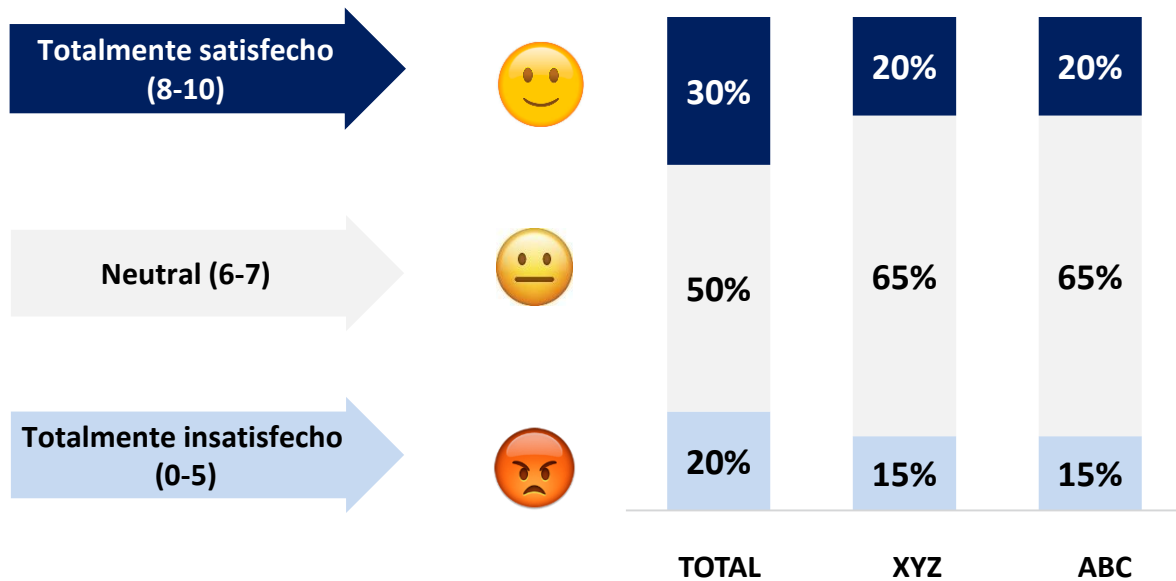
EJEMPLO FICTICIO



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Interpretación de resultados de las evaluaciones con escalas del 0 al 10:

EJEMPLO FICTICIO



En este estudio, para facilitar la interpretación de resultados consideramos la siguiente distribución:

- **Desempeño alto o percepción positiva:** Suma de valoraciones 8, 9 y 10. Los usuarios que ha declarado esta valoración probablemente han tenido una experiencia positiva.
- **Desempeño bajo o percepción negativa:** Suma de valoraciones 0, 1, 2, 3, 4 y 5. Los usuarios que ha declarado esta valoración probablemente han tenido una experiencia negativa.
- **La zona neutral (valoraciones 6 y 7)** refleja el porcentaje de usuarios de usuarios cuya experiencia de servicio les sería indiferente. En ese sentido, no se puede decir que tengan una percepción marcadamente positiva o negativa.

PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

ENUNCIADO	ASPECTO
La respuesta que le brindó la empresa logró resolver su problema	EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD
La información recibida fue clara y exacta	
La empresa realizó el trámite conforme a lo acordado*	
La empresa realizó el trámite en el plazo conforme a lo acordado*	
La empresa hizo seguimiento de su problema hasta resolverlo*	
La efectividad con la que la empresa solucionó la avería*	
El tiempo de espera para ser atendido	CAPACIDAD DE RESPUESTA
La rapidez con la que el asesor realizó el trámite solicitado	
La amabilidad y respeto del personal que atiende	AMABILIDAD
El interés del personal en escucharlo, entender su necesidad y plantear solución	
Mantener una actitud positiva y cálida durante la atención	
Entender sus necesidades específicas	
Paciencia para escuchar y entender la solicitud	
Nivel de coordinación o acuerdo entre las diferentes personas con las que tuvo contacto	
El conocimiento que tuvo el personal para resolver su necesidad con Exactitud	VERACIDAD
Considera que la información brindada por el asesor es verdadera	

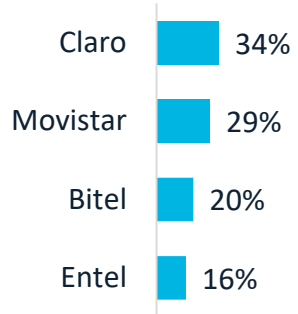
- Para la encuesta se consideraron preguntas en función a distintos aspectos de la atención: Efectividad y oportunidad, Capacidad de respuesta, Amabilidad y Veracidad.
- Los resultados por cada uno de los aspectos para percepción negativa, neutral y positiva se presentan como un promedio de los enunciados.

* Se pregunta a aquellos usuarios cuya atención sea distinta a una consulta de información.

PERFIL DEL USUARIO

Claro contaría con mayor presencia de consultas y trámites a través del canal digital; mientras que Movistar y Entel destacan en canal telefónico. Por otro lado, Bitel destaca en canal presencial.

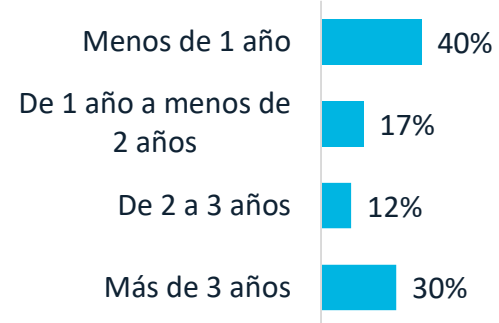
OPERADORA CON LA QUE HIZO TRÁMITE



TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Claro	25%	33%	54%
Movistar	30%	42%	14%
Bitel	30%	4%	17%
Entel	15%	21%	15%

ANTIGÜEDAD



OPERADOR

	MOVISTAR	CLARO	ENTEL	BITEL
Menos de 1 año	28%	45%	38%	51%
De 1 año a menos de 2 años	18%	16%	19%	15%
De 2 a 3 años	11%	12%	16%	12%
Más de 3 años	44%	26%	27%	22%

TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Menos de 1 año	44%	38%	35%
De 1 año a menos de 2 años	14%	18%	21%
De 2 a 3 años	11%	12%	15%
Más de 3 años	31%	32%	29%

NÚMERO DE SERVICIOS CONTRATADOS

Media	1.62
-------	------

OPERADOR

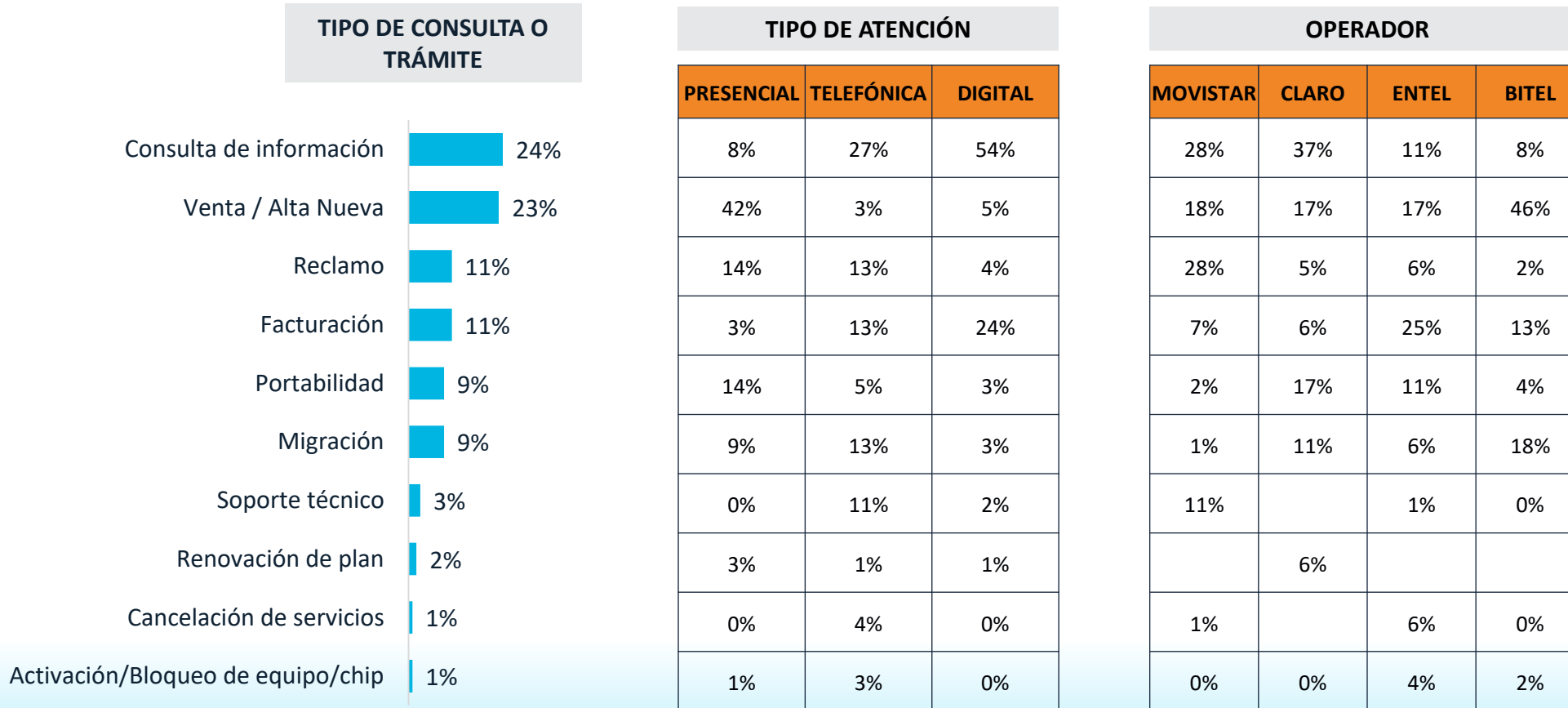
	MOVISTAR	CLARO	ENTEL	BITEL
Número de servicios contratados	1,83	1,58	1,77	1,27

TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Número de servicios contratados	1,60	1,64	1,63

TIPOS DE TRÁMITE

Los trámites más comunes son consultas generales o ventas/altas nuevas. Mayor número de reclamos para Movistar y portabilidad para Entel.



Fuente: Arellano Marketing, Informe Trimestral Estudio de Calidad de Atención 2023 II
Población del encuestado (Base: 6147)

* Bases menores a 30 casos no son representativas



II. RESULTADOS GLOBALES

RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (I)

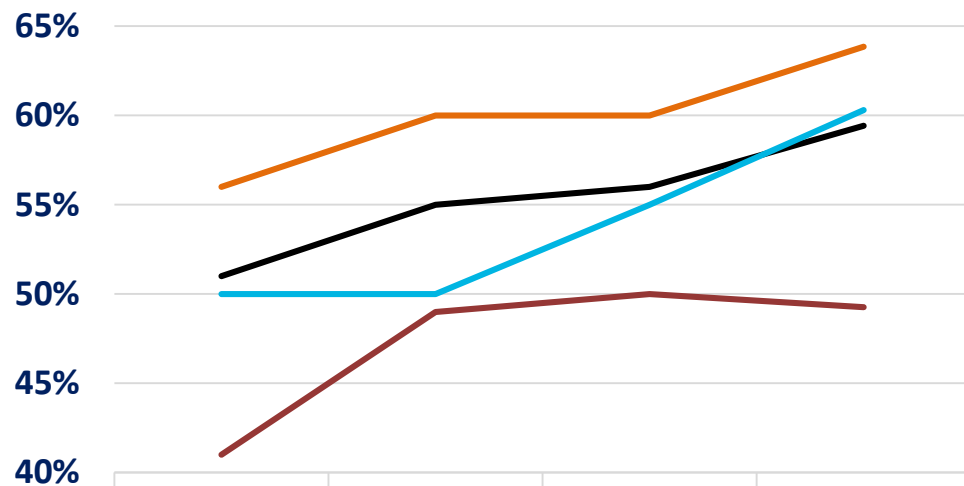


De manera global, el **canal telefónico** es el que tiene el **desempeño más bajo** durante todo el período de análisis.



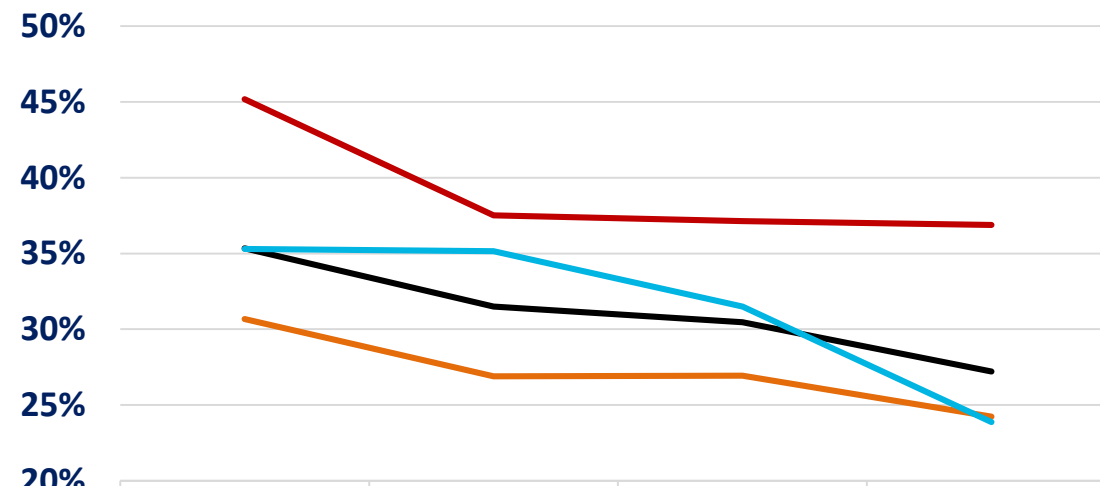
El **canal presencial** es el que tiene el **mejor desempeño**.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	51%	55%	56%	59%
Presencial	56%	60%	60%	64%
Telefónico	41%	49%	50%	49%
Digital	50%	50%	55%	60%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	35%	31%	30%	27%
Presencial	31%	27%	27%	24%
Telefónico	45%	38%	37%	37%
Digital	35%	35%	31%	24%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (II)

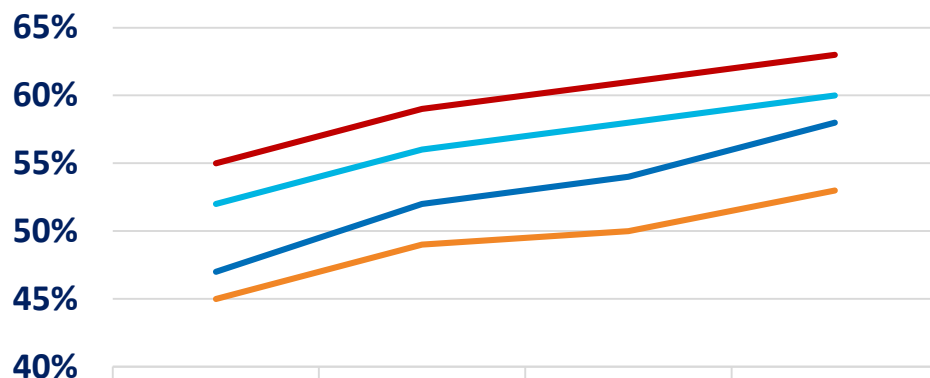


De manera global, **todos los atributos** tienen una evolución positiva para el usuario.



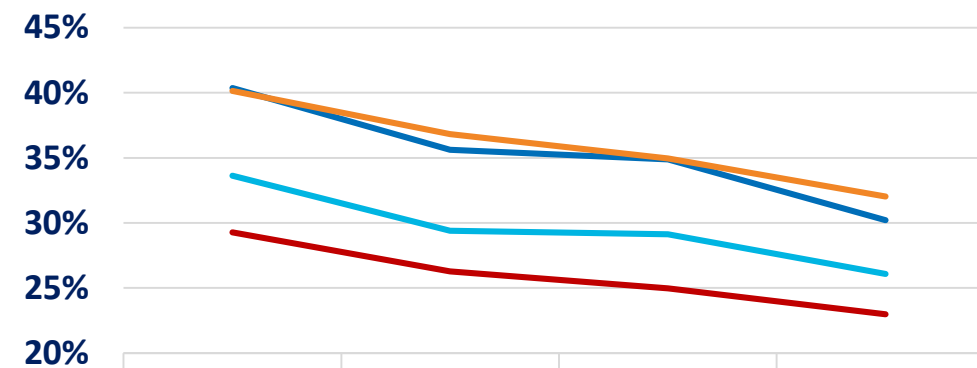
La **capacidad de respuesta** tiene el menor nivel de desempeño alto.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Efectividad y Oportunidad	47%	52%	54%	58%
Capacidad de Respuesta	45%	49%	50%	53%
Amabilidad	55%	59%	61%	63%
Veracidad	52%	56%	58%	60%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Efectividad y Oportunidad	40%	36%	35%	30%
Capacidad de Respuesta	40%	37%	35%	32%
Amabilidad	29%	26%	25%	23%
Veracidad	34%	29%	29%	26%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (III)

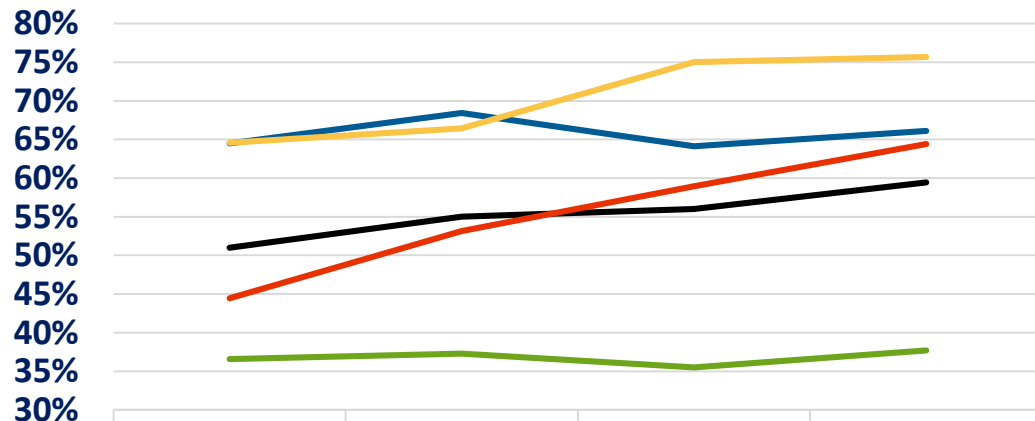


Bitel tiene un 76% de alto desempeño, aunque no se observa una mejora en el último trimestre.



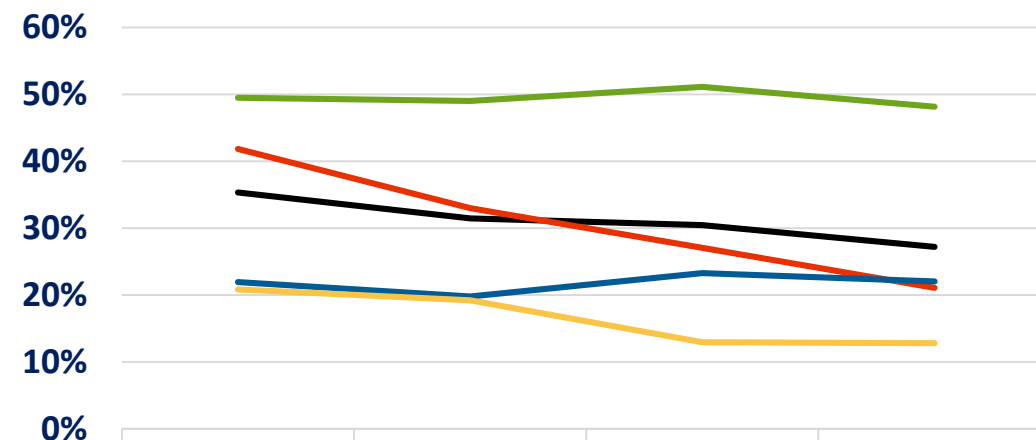
Movistar tiene el menor nivel de alto desempeño (38%).

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	51%	55%	56%	59%
Movistar	37%	37%	36%	38%
Claro	44%	53%	59%	64%
Entel	65%	68%	64%	66%
Bitel	65%	66%	75%	76%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	35%	31%	30%	27%
Movistar	49%	49%	51%	48%
Claro	42%	33%	27%	21%
Entel	22%	20%	23%	22%
Bitel	21%	19%	13%	13%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.



III. RESULTADOS POR CANALES



CANAL PRESENCIAL – 2023 – II Trimestre

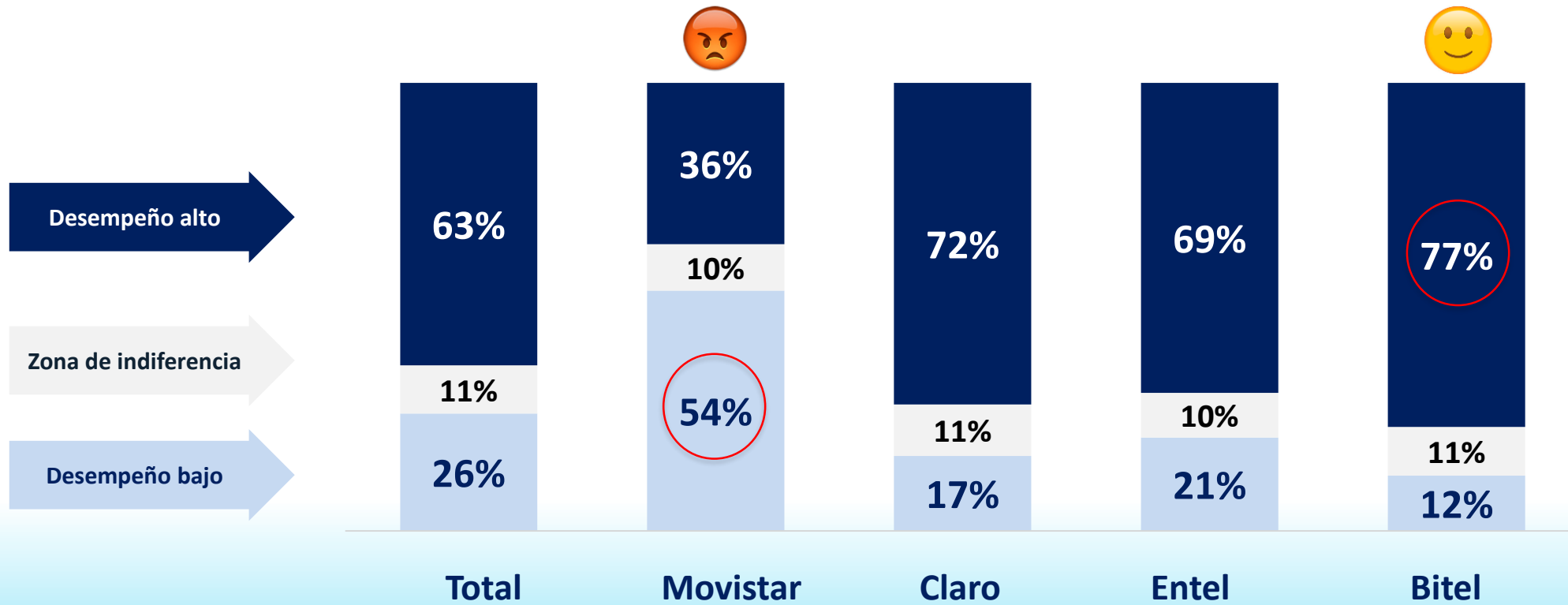
CANAL PRESENCIAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD



Movistar tiene un 54% de **desempeño bajo**, muy superior que el resto.



Bitel tiene un 77 % de **desempeño alto**, mucho mayor que el resto.



CANAL PRESENCIAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

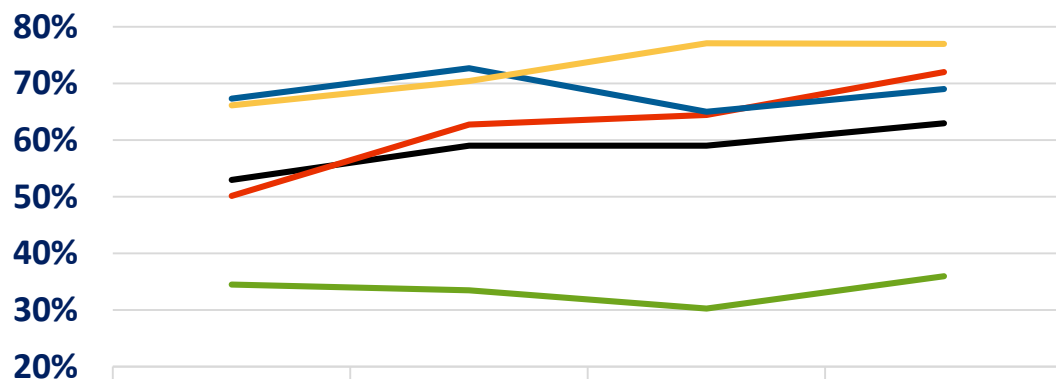


Movistar se ha mantenido con el mayor porcentaje de **desempeño bajo** en este atributo en los 4 trimestres.



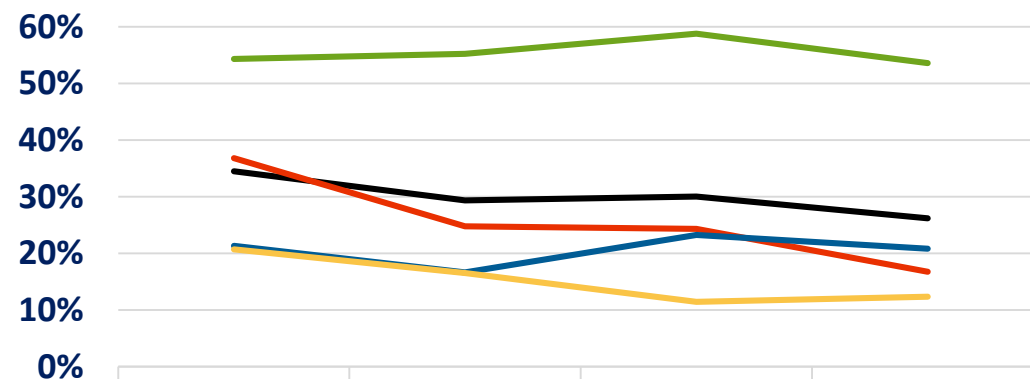
Bitel tiene el mayor porcentaje de **desempeño alto** desde el trimestre 2023-I.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	53%	59%	59%	63%
Movistar	35%	33%	30%	36%
Claro	50%	63%	64%	72%
Entel	67%	73%	65%	69%
Bitel	66%	70%	77%	77%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	35%	29%	30%	26%
Movistar	54%	55%	59%	54%
Claro	37%	25%	24%	17%
Entel	21%	17%	23%	21%
Bitel	21%	17%	11%	12%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

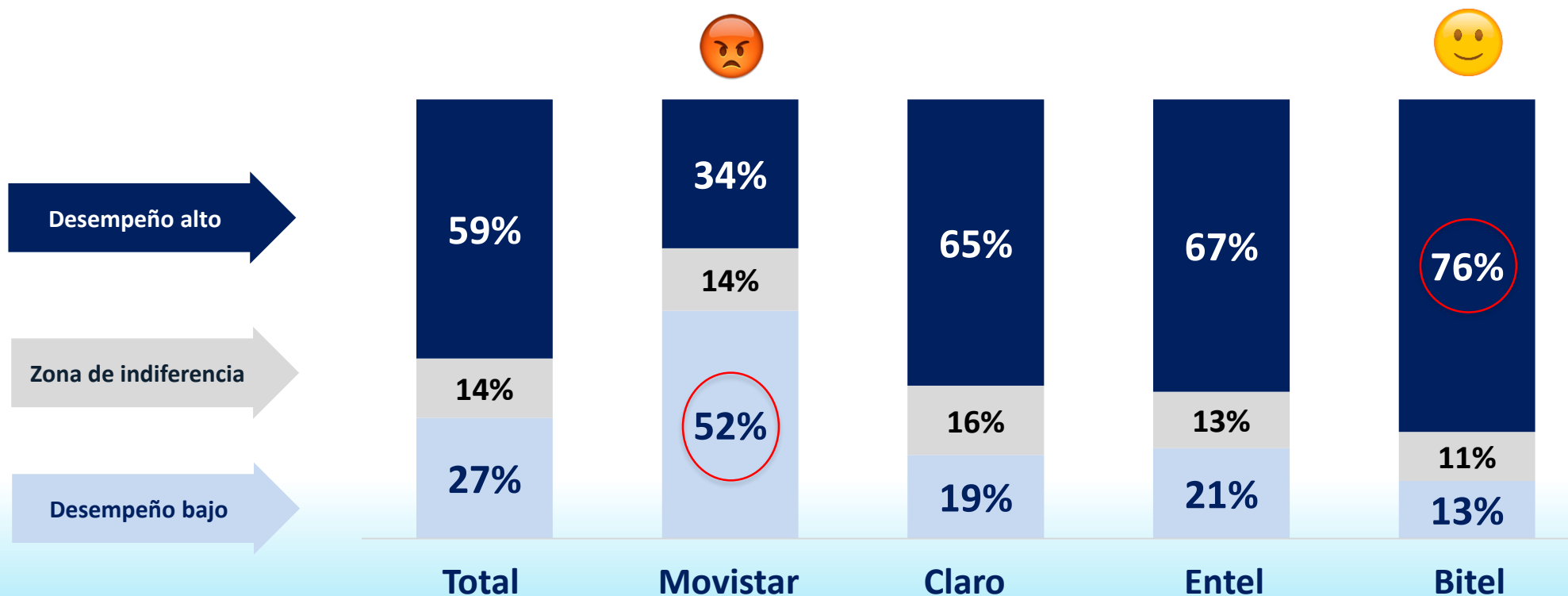
CANAL PRESENCIAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El operador con menor **capacidad de respuesta** es **Movistar** con **52%** de usuarios que lo califican con **bajo desempeño**.



Bitel logró destacarse en capacidad de respuesta con un nivel de **desempeño alto** de **76%**.



CANAL PRESENCIAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

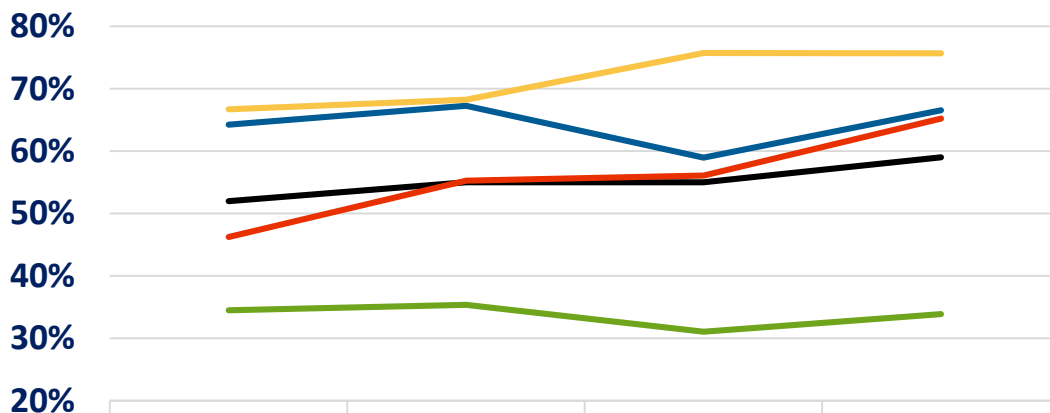


Bitel ha venido incrementando sostenidamente el porcentaje de usuarios que califican con desempeño alto.



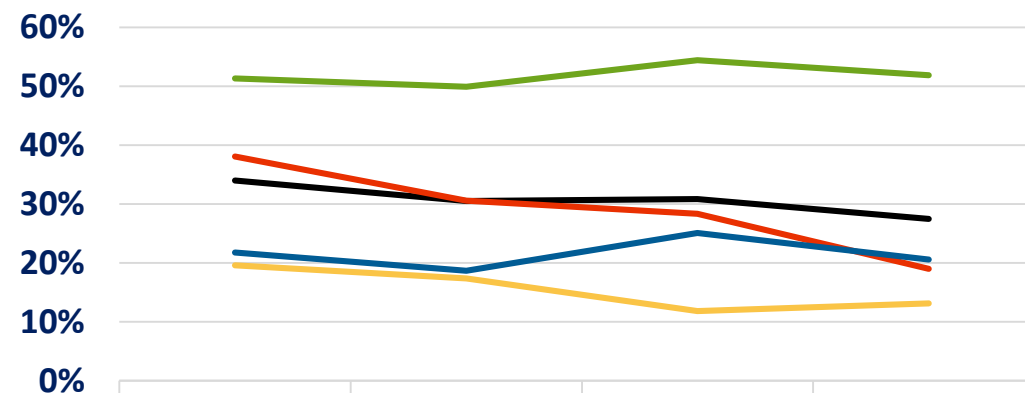
Movistar mantiene casi un 50% de usuarios que le califican con desempeño bajo.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	52%	55%	55%	59%
Movistar	34%	35%	31%	34%
Claro	46%	55%	56%	65%
Entel	64%	67%	59%	67%
Bitel	67%	68%	76%	76%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	34%	31%	31%	27%
Movistar	51%	50%	54%	52%
Claro	38%	31%	28%	19%
Entel	22%	19%	25%	21%
Bitel	20%	17%	12%	13%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.



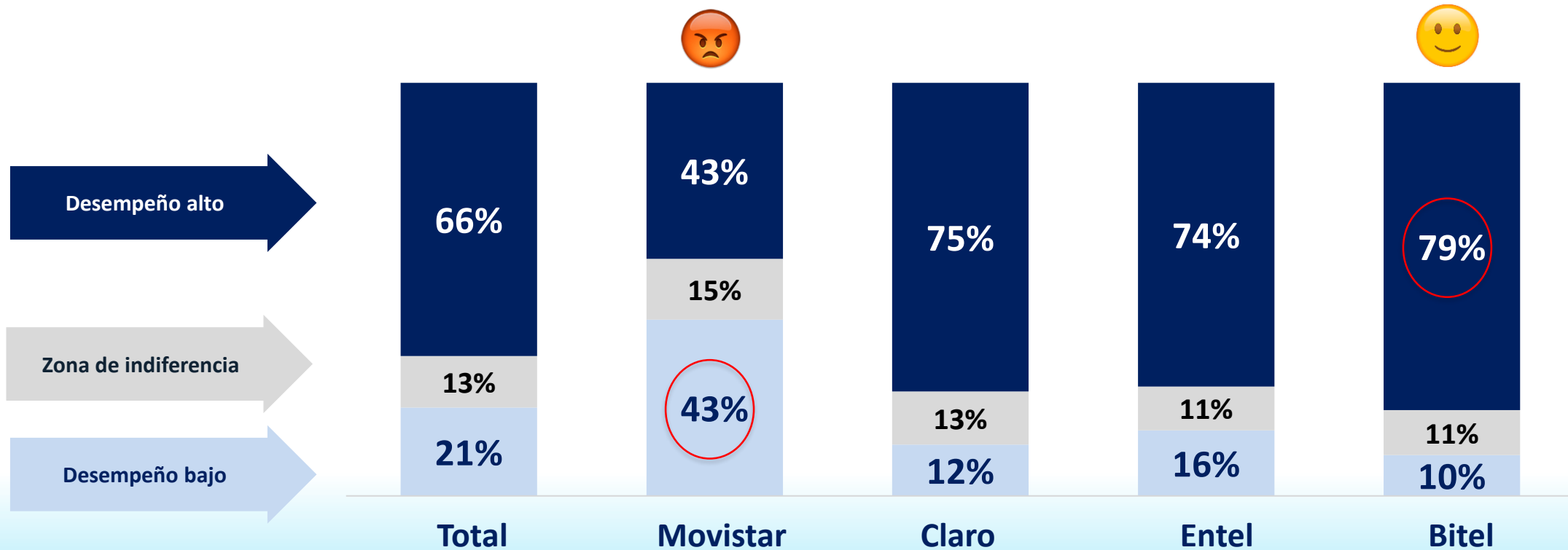
CANAL PRESENCIAL: AMABILIDAD



El operador con el **peor desempeño en amabilidad** en el canal presencial es **Movistar con un 43% de desempeño bajo**.



Claro, Entel y Bitel tienen **niveles de desempeño alto** mayores de **74%**.



CANAL PRESENCIAL: AMABILIDAD

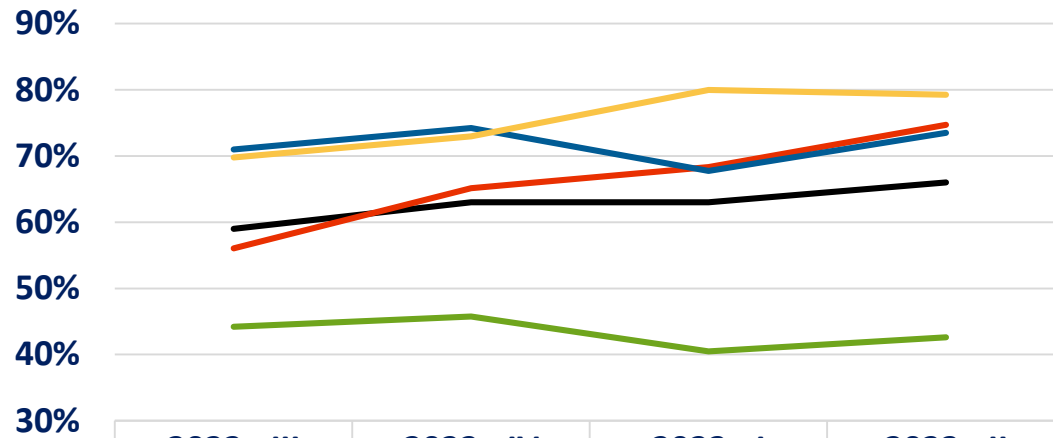


La atención en el canal presencial de **Bitel, Entel y Claro** destacan por su **Amabilidad** en la atención.



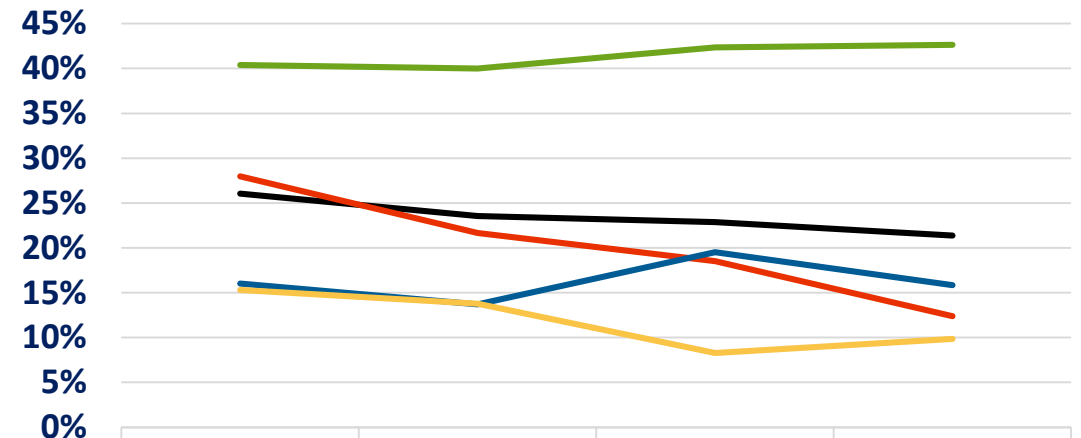
Movistar consistentemente **no ofrece una atención adecuada** a sus clientes en relación a sus pares.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	59%	63%	63%	66%
Movistar	44%	46%	40%	43%
Claro	56%	65%	68%	75%
Entel	71%	74%	68%	74%
Bitel	70%	73%	80%	79%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	26%	24%	23%	21%
Movistar	40%	40%	42%	43%
Claro	28%	22%	19%	12%
Entel	16%	14%	20%	16%
Bitel	15%	14%	8%	10%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.



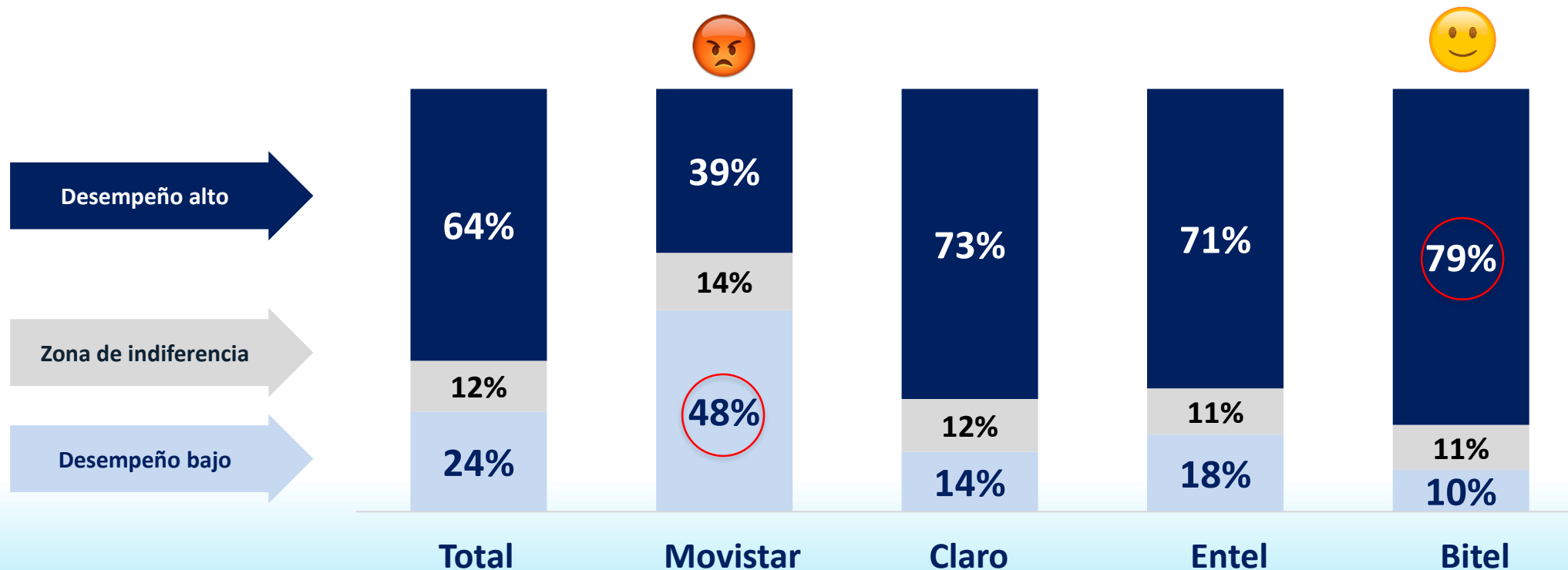
CANAL PRESENCIAL: VERACIDAD



El operador con el desempeño más bajo en veracidad en su canal presencial es **Movistar** con 48% de bajo desempeño.



Bitel tiene el desempeño más alto en esta dimensión con 79%.



CANAL PRESENCIAL: VERACIDAD

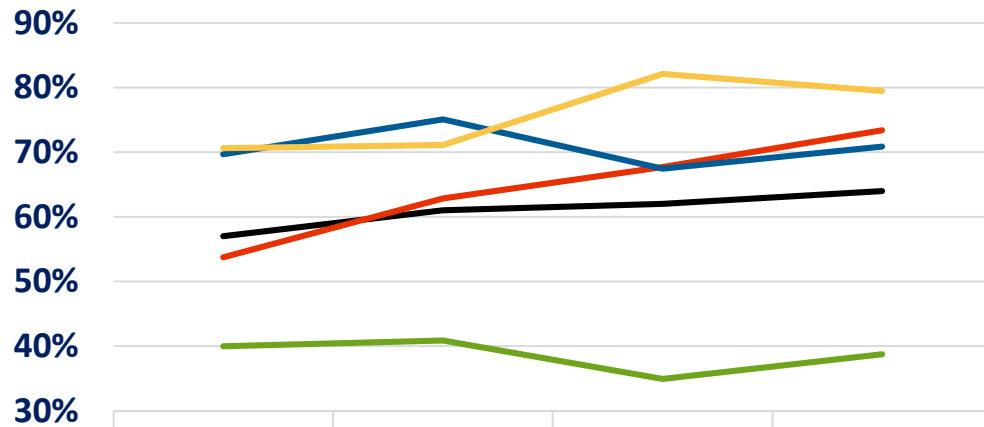


Si bien Claro se encuentra en segundo lugar respecto a desempeño alto, se observa una tendencia creciente sostenida.



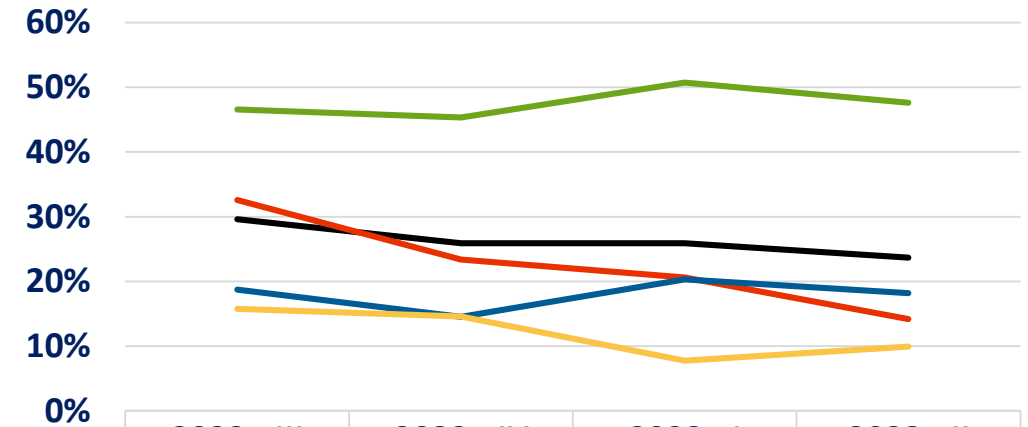
Movistar se han mantenido en casi 50% de desempeño bajo.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	57%	61%	62%	64%
Movistar	40%	41%	35%	39%
Claro	54%	63%	68%	73%
Entel	70%	75%	67%	71%
Bitel	71%	71%	82%	79%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	30%	26%	26%	24%
Movistar	47%	45%	51%	48%
Claro	33%	23%	21%	14%
Entel	19%	15%	20%	18%
Bitel	16%	15%	8%	10%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.





CANAL TELEFÓNICO – 2023 – II Trimestre

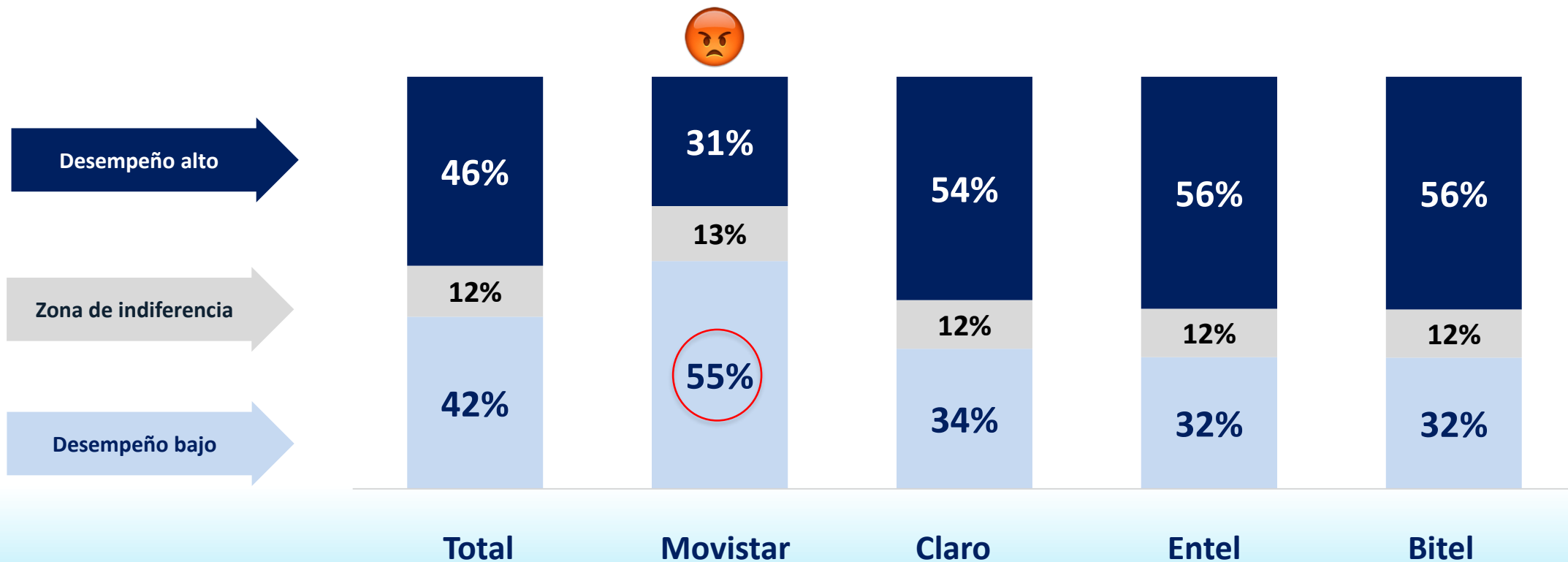
CANAL TELEFÓNICO: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD



El operador con el menor **desempeño en efectividad y oportunidad en su canal telefónico es Movistar con 55% de desempeño bajo.**



Bitel, Entel y Claro tienen el desempeño alto **por encima de 54%.**



CANAL TELEFÓNICO: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

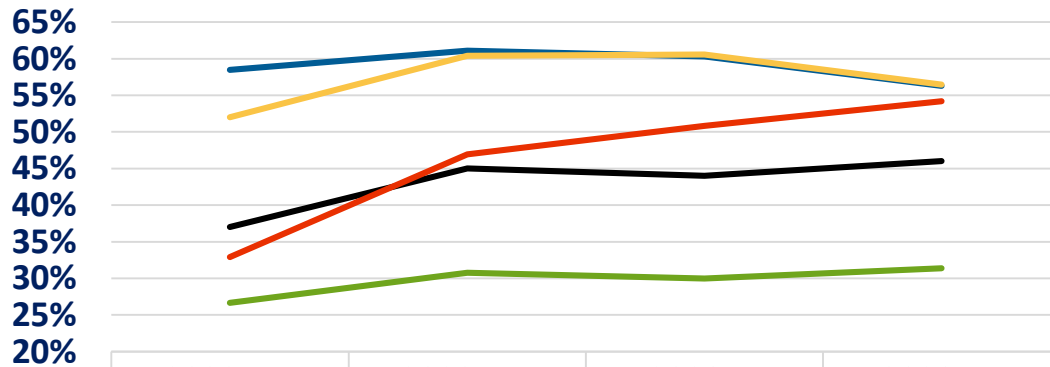


Claro mantiene una **tendencia creciente en desempeño alto** y está por alcanzar a Entel y Bitel.



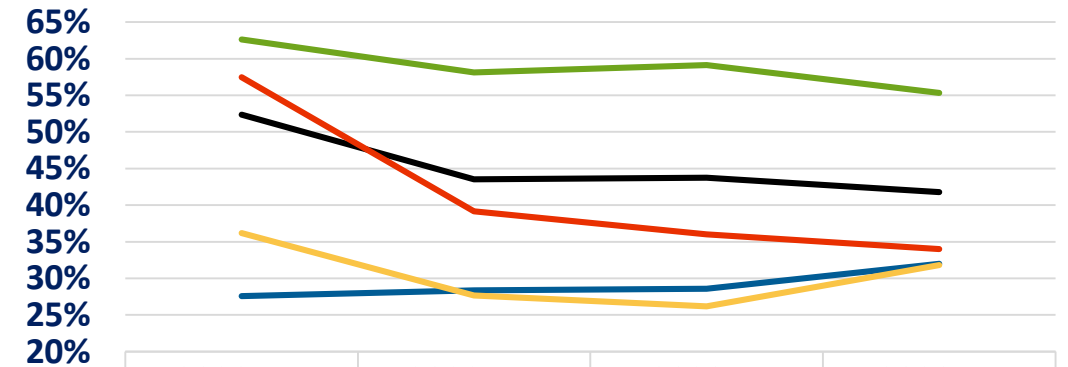
Movistar todavía es la empresa operadora con mayor desempeño bajo (55%).

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	37%	45%	44%	46%
Movistar	27%	31%	30%	31%
Claro	33%	47%	51%	54%
Entel	58%	61%	60%	56%
Bitel	52%	60%	61%	56%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	52%	44%	44%	42%
Movistar	63%	58%	59%	55%
Claro	57%	39%	36%	34%
Entel	28%	28%	29%	32%
Bitel	36%	28%	26%	32%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

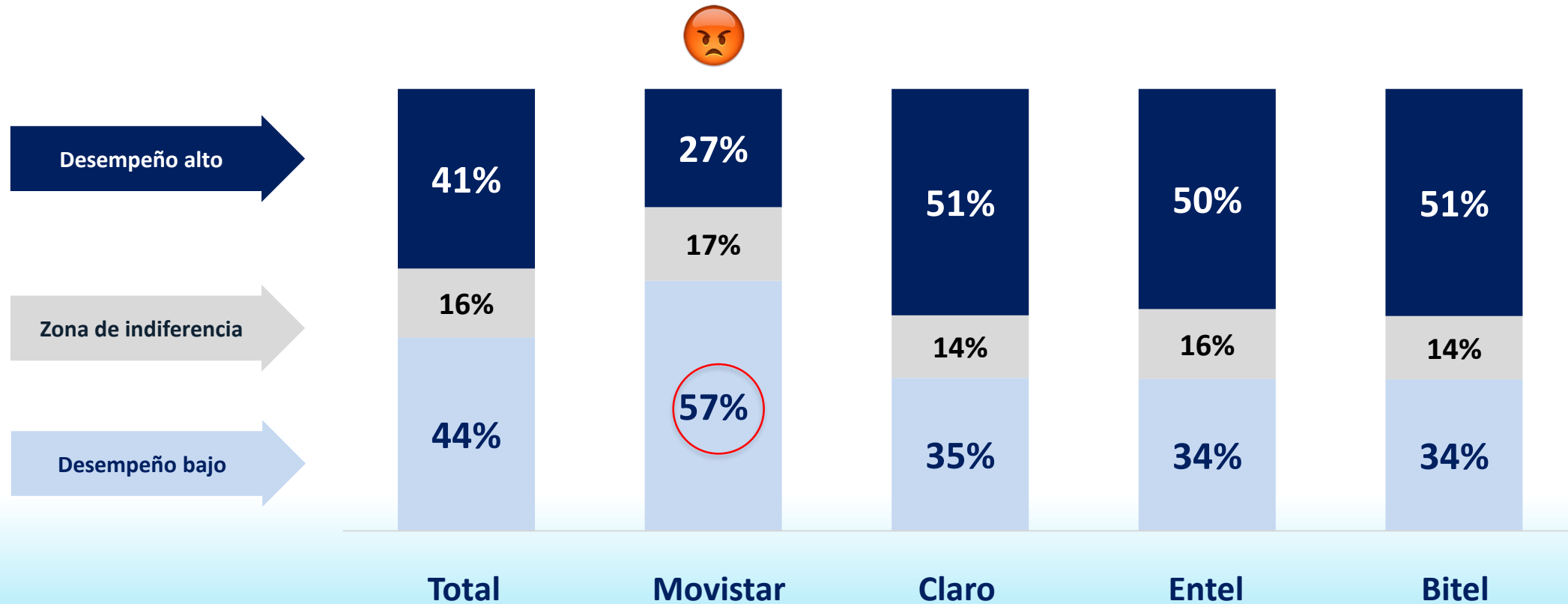
CANAL TELEFÓNICO: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El operador con peor resultado en la capacidad de respuesta en su canal telefónico es Movistar con 57% de bajo desempeño.



Claro, Entel y Bitel tienen niveles de desempeño alto de casi 50%.



CANAL TELEFÓNICO: CAPACIDAD DE RESPUESTA

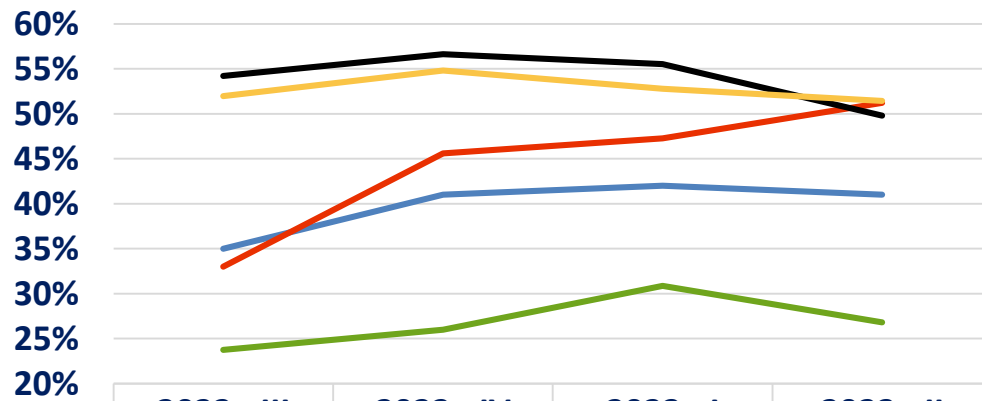


Claro mantiene una **tendencia creciente** en lo que se refiere al **desempeño alto**.



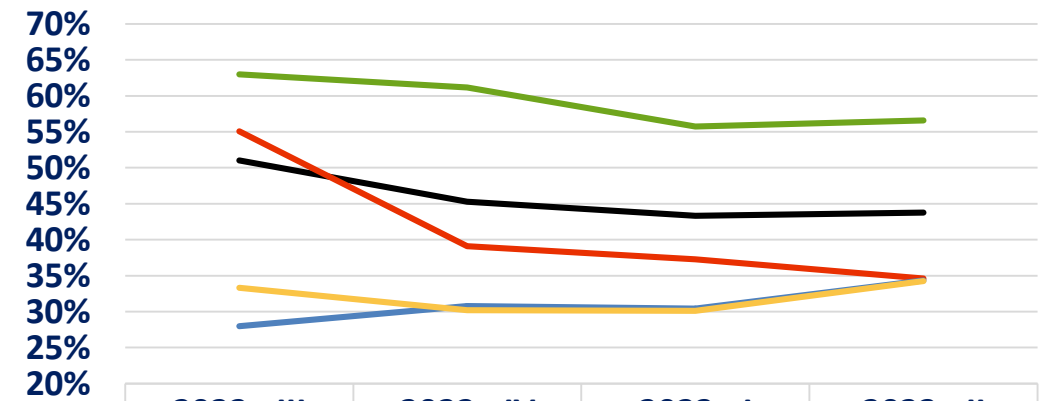
El **desempeño alto nacional ha bajado** comparado con el trimestre 2023-I.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	35%	41%	42%	41%
Movistar	24%	26%	31%	27%
Claro	33%	46%	47%	51%
Entel	54%	57%	56%	50%
Bitel	52%	55%	53%	51%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	51%	45%	43%	44%
Movistar	63%	61%	56%	57%
Claro	55%	39%	37%	35%
Entel	28%	31%	30%	34%
Bitel	33%	30%	30%	34%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

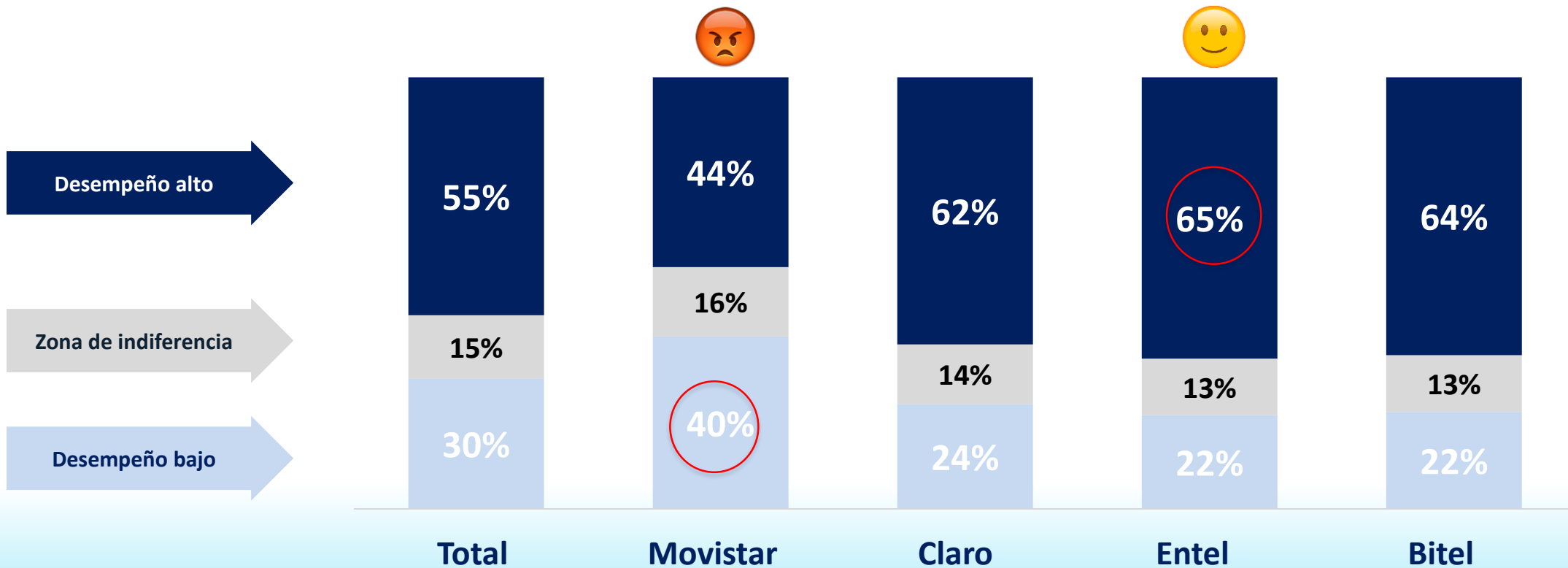
CANAL TELEFÓNICO: AMABILIDAD



El nivel de **desempeño bajo** más alto en **amabilidad** en el canal telefónico lo obtuvo **Movistar con un 40%**.



Entel, Claro y Bitel lograron un nivel de **desempeño alto** superior a 60%.



CANAL TELEFÓNICO: AMABILIDAD

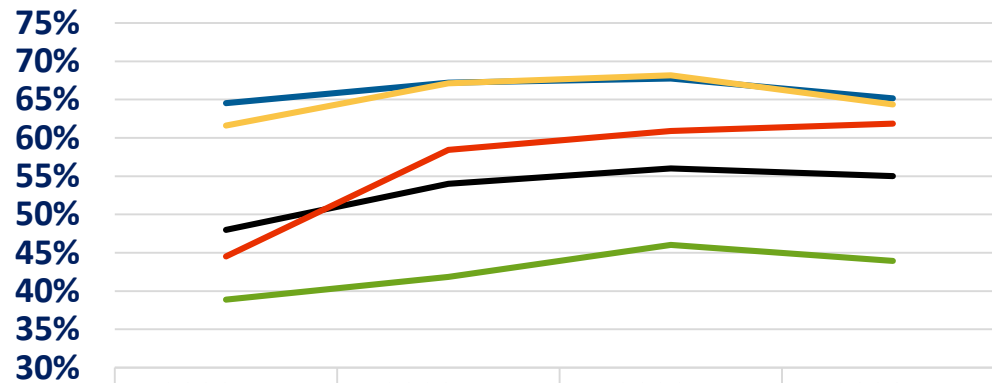


El desempeño alto de Claro en este atributo y canal viene incrementándose sostenidamente.



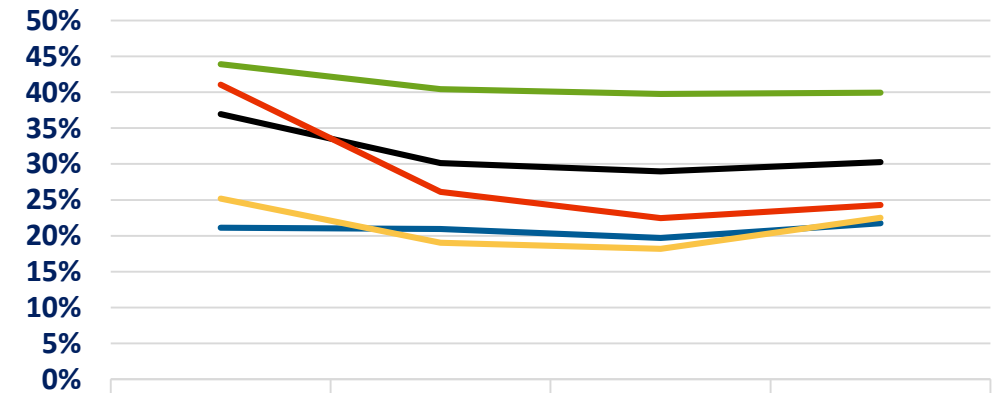
El desempeño alto nacional se ha estancado en 55%.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	48%	54%	56%	55%
Movistar	39%	42%	46%	44%
Claro	45%	58%	61%	62%
Entel	65%	67%	68%	65%
Bitel	62%	67%	68%	64%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	37%	30%	29%	30%
Movistar	44%	40%	40%	40%
Claro	41%	26%	22%	24%
Entel	21%	21%	20%	22%
Bitel	25%	19%	18%	22%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

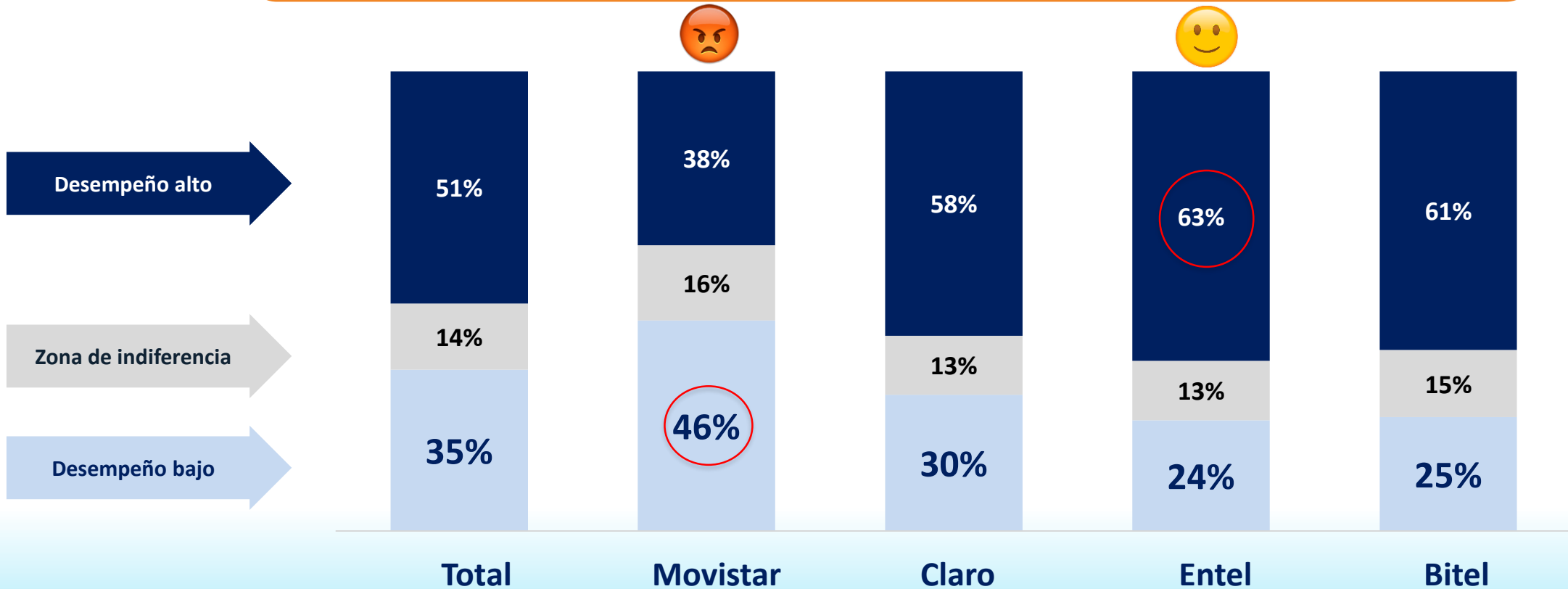
CANAL TELEFÓNICO: VERACIDAD



El operador con el **desempeño más bajo en veracidad** en su canal telefónico es **Movistar** con un **46%**.



Entel, Claro y Bitel tienen casi **60% de desempeño alto**.



CANAL TELEFÓNICO: VERACIDAD

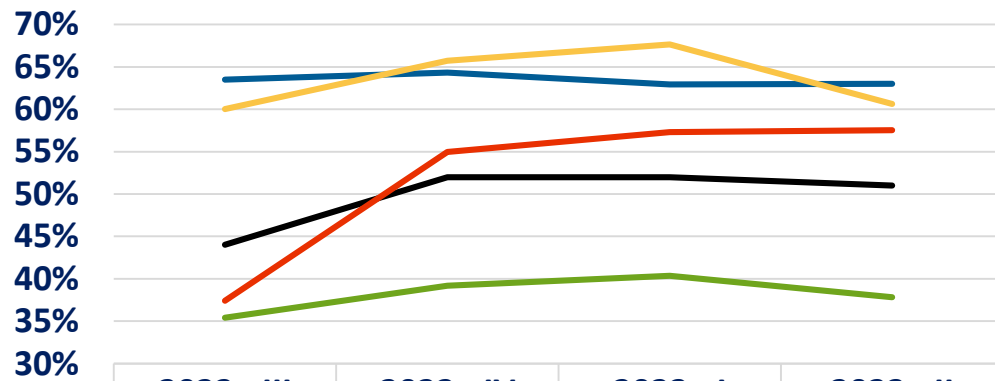


Entel ha superado a Bitel en desempeño alto, llegando a tener un 63%.



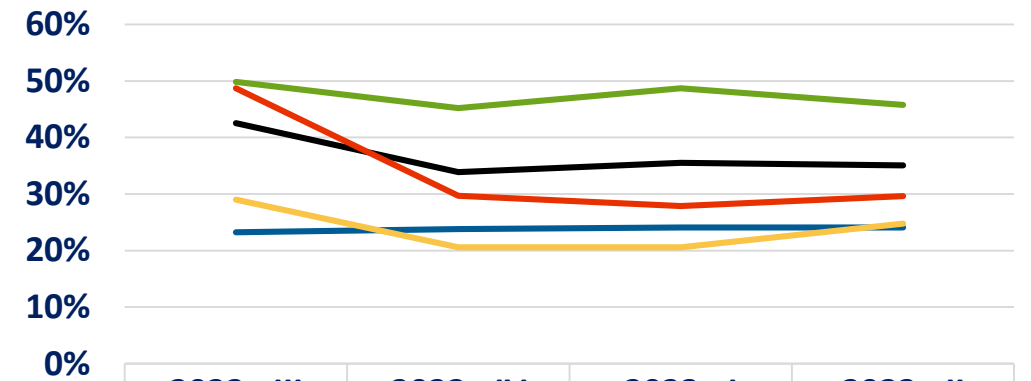
Movistar tiene un alto nivel de bajo desempeño (46%).

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	44%	52%	52%	51%
Movistar	35%	39%	40%	38%
Claro	37%	55%	57%	58%
Entel	64%	64%	63%	63%
Bitel	60%	66%	68%	61%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	43%	34%	36%	35%
Movistar	50%	45%	49%	46%
Claro	49%	30%	28%	30%
Entel	23%	24%	24%	24%
Bitel	29%	21%	21%	25%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.



CANAL DIGITAL – 2023 – II Trimestre

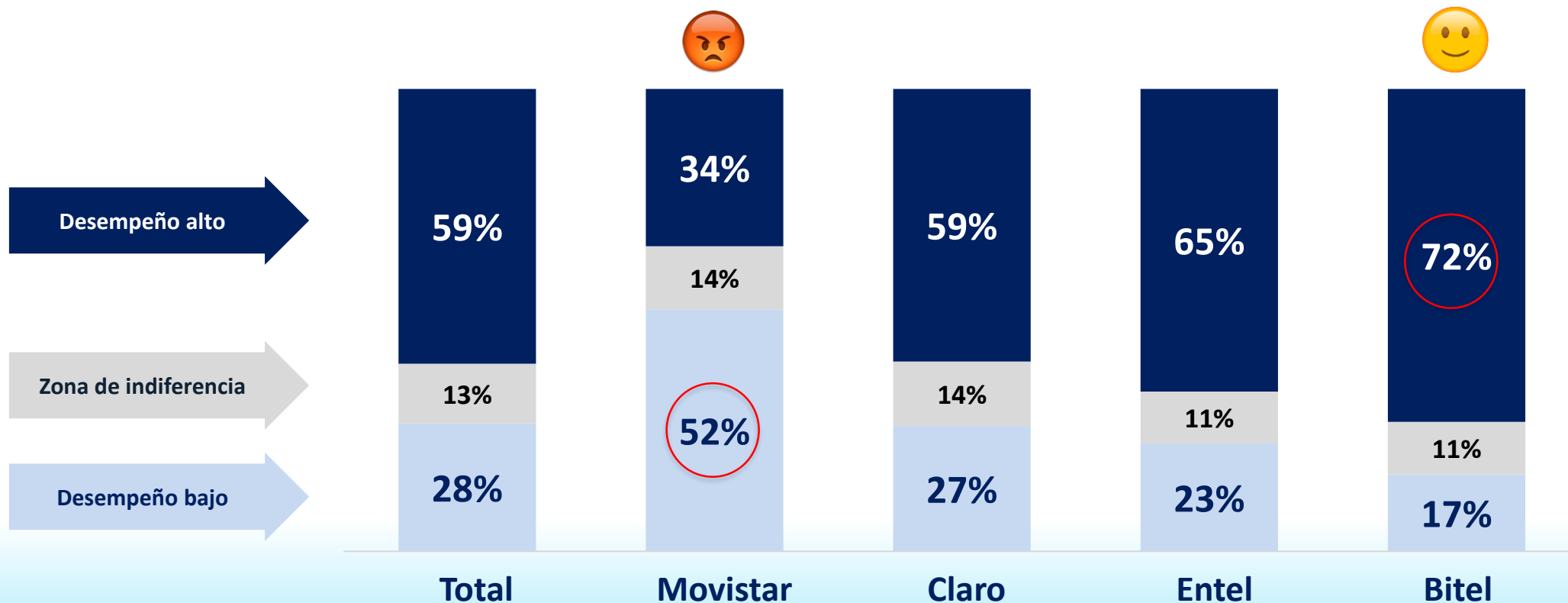
CANAL DIGITAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD



El operador con el menor **desempeño en efectividad y oportunidad** en su canal digital es **Movistar** con **52%** de bajo desempeño.



Bitel tiene el mejor resultado, dado que tiene **72%** de desempeño alto.



CANAL DIGITAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

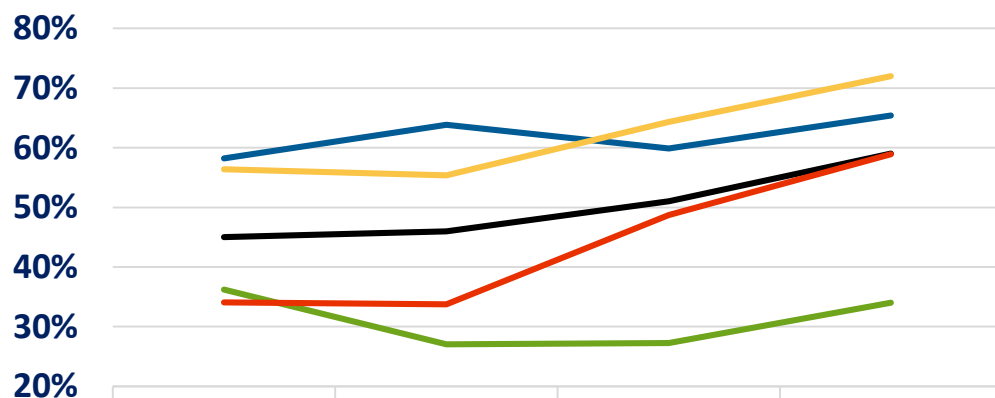


Bitel ha superado a Entel en lo que se refiere al desempeño alto en efectividad y oportunidad del canal digital.



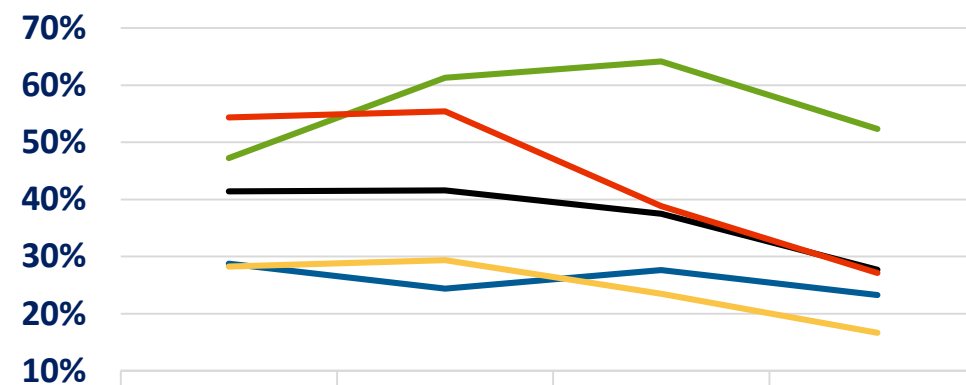
Movistar tiene un alto nivel de bajo desempeño (52%).

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	45%	46%	51%	59%
Movistar	36%	27%	27%	34%
Claro	34%	34%	49%	59%
Entel	58%	64%	60%	65%
Bitel	56%	55%	64%	72%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	41%	42%	38%	28%
Movistar	47%	61%	64%	52%
Claro	54%	55%	39%	27%
Entel	29%	24%	28%	23%
Bitel	28%	29%	23%	17%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

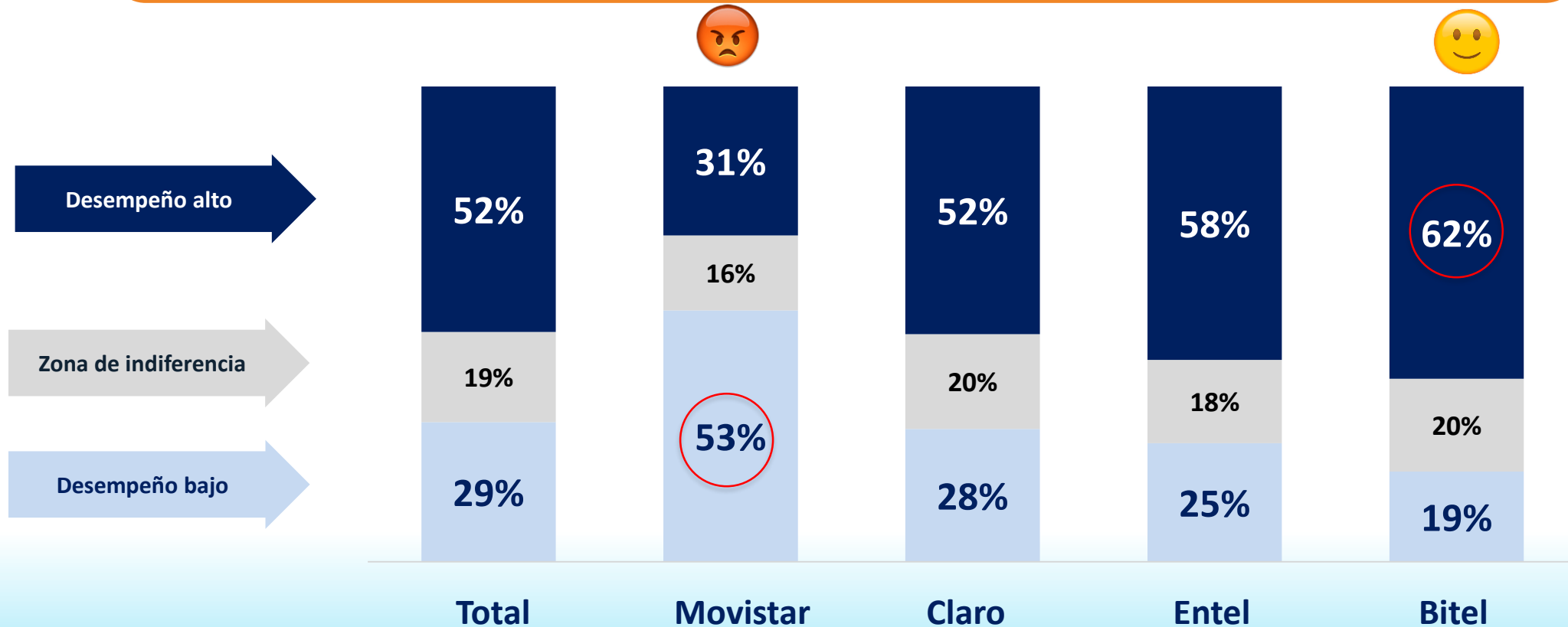
CANAL DIGITAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El operador con el resultado más bajo en la capacidad de respuesta en su canal digital es Movistar con 53% de desempeño bajo.



Bitel tiene el desempeño más alto en esta dimensión con 62%.



CANAL DIGITAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

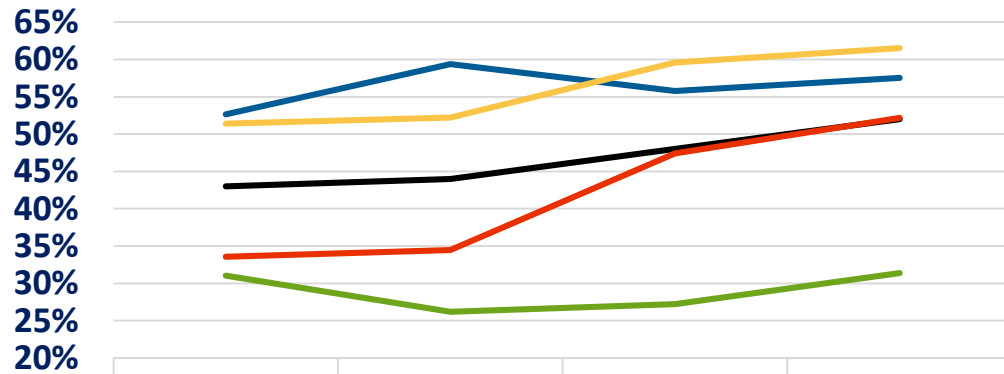


Bitel tiene un alto desempeño en la rapidez con la que solucionan las necesidades de sus clientes en el canal digital. Desempeño que incluso mejora en el tiempo.



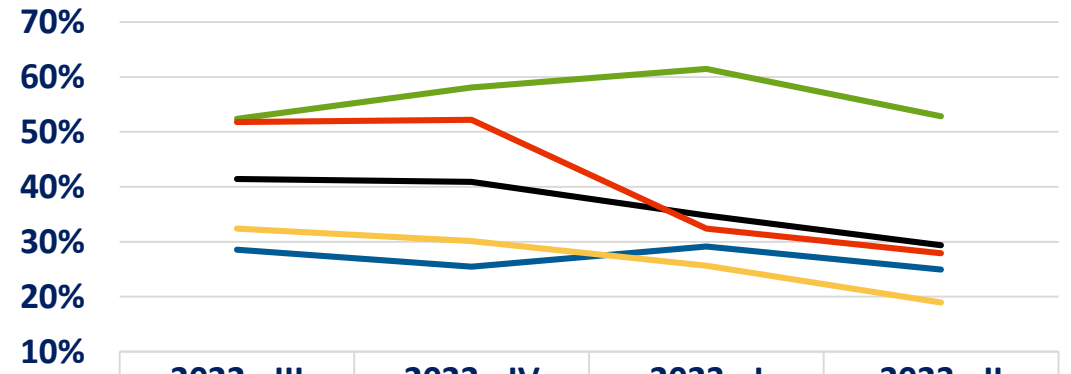
Movistar tiene mayor nivel de bajo desempeño (53%).

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	43%	44%	48%	52%
Movistar	31%	26%	27%	31%
Claro	34%	34%	47%	52%
Entel	53%	59%	56%	58%
Bitel	51%	52%	60%	62%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	41%	41%	35%	29%
Movistar	52%	58%	61%	53%
Claro	52%	52%	32%	28%
Entel	29%	25%	29%	25%
Bitel	32%	30%	26%	19%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

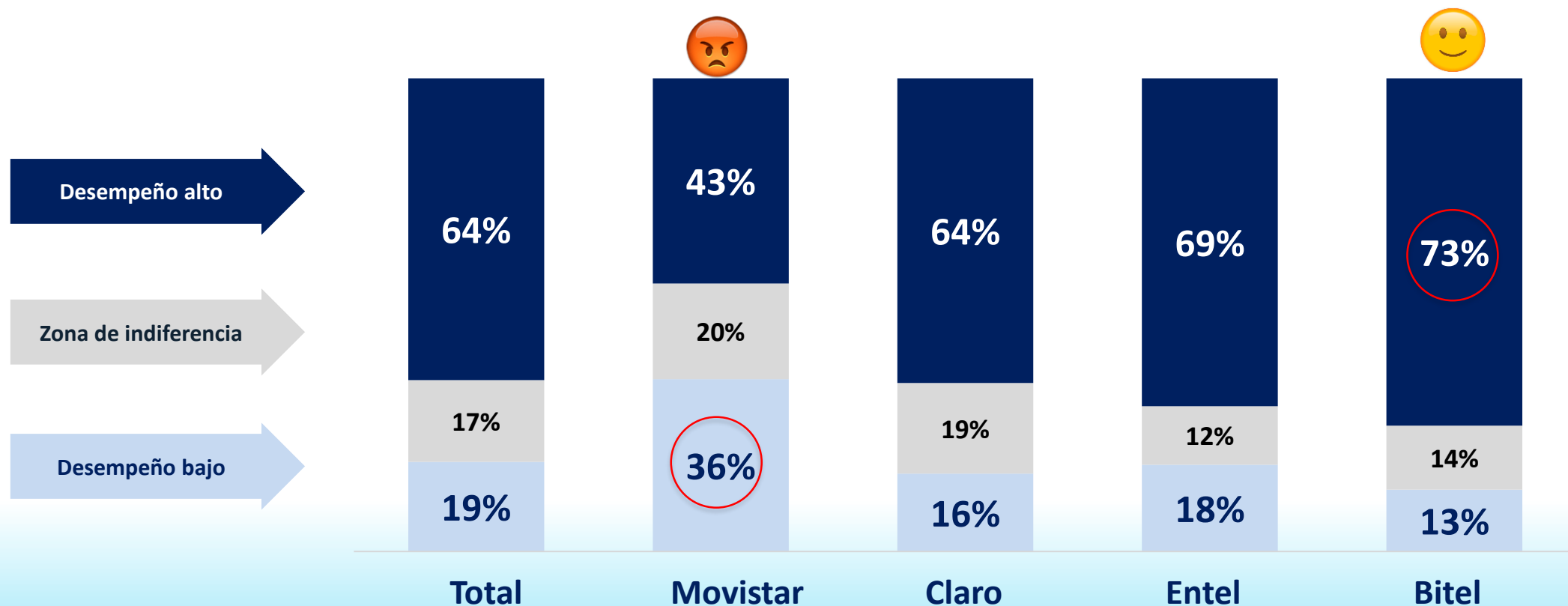
CANAL DIGITAL: AMABILIDAD



El operador con el **resultado más bajo en amabilidad** es su canal digital es **Movistar con un 36% de bajo desempeño.**



Bitel tiene el desempeño más alto en esta dimensión con 73%.



CANAL DIGITAL: AMABILIDAD

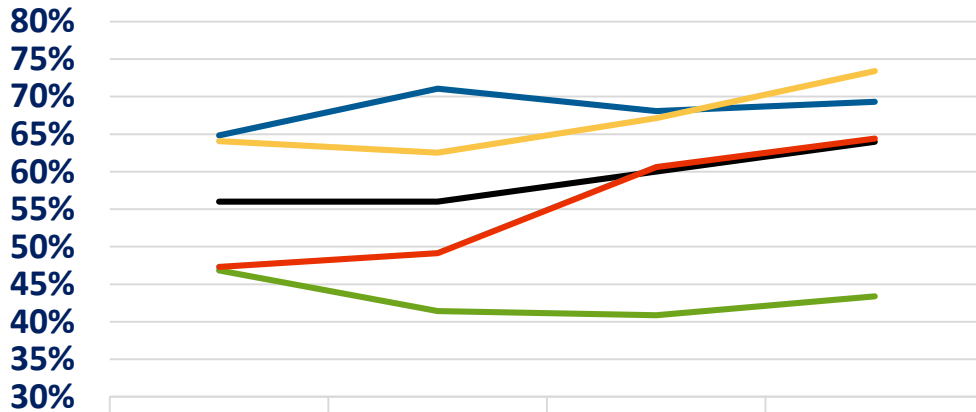


Bitel y Entel tienen un buen desempeño en el indicador de Amabilidad en el canal digital.



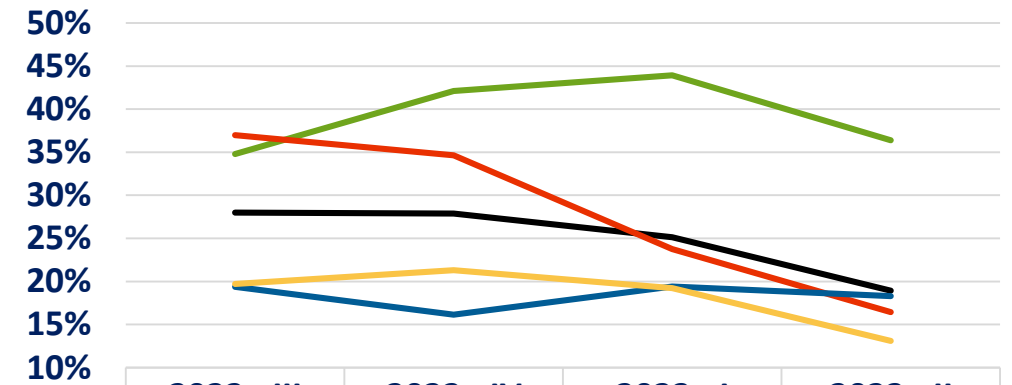
Claro mejora su desempeño y se acerca a los operadores mejor evaluados.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	56%	56%	60%	64%
Movistar	47%	41%	41%	43%
Claro	47%	49%	61%	64%
Entel	65%	71%	68%	69%
Bitel	64%	63%	67%	73%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	28%	28%	25%	19%
Movistar	35%	42%	44%	36%
Claro	37%	35%	24%	16%
Entel	19%	16%	19%	18%
Bitel	20%	21%	19%	13%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

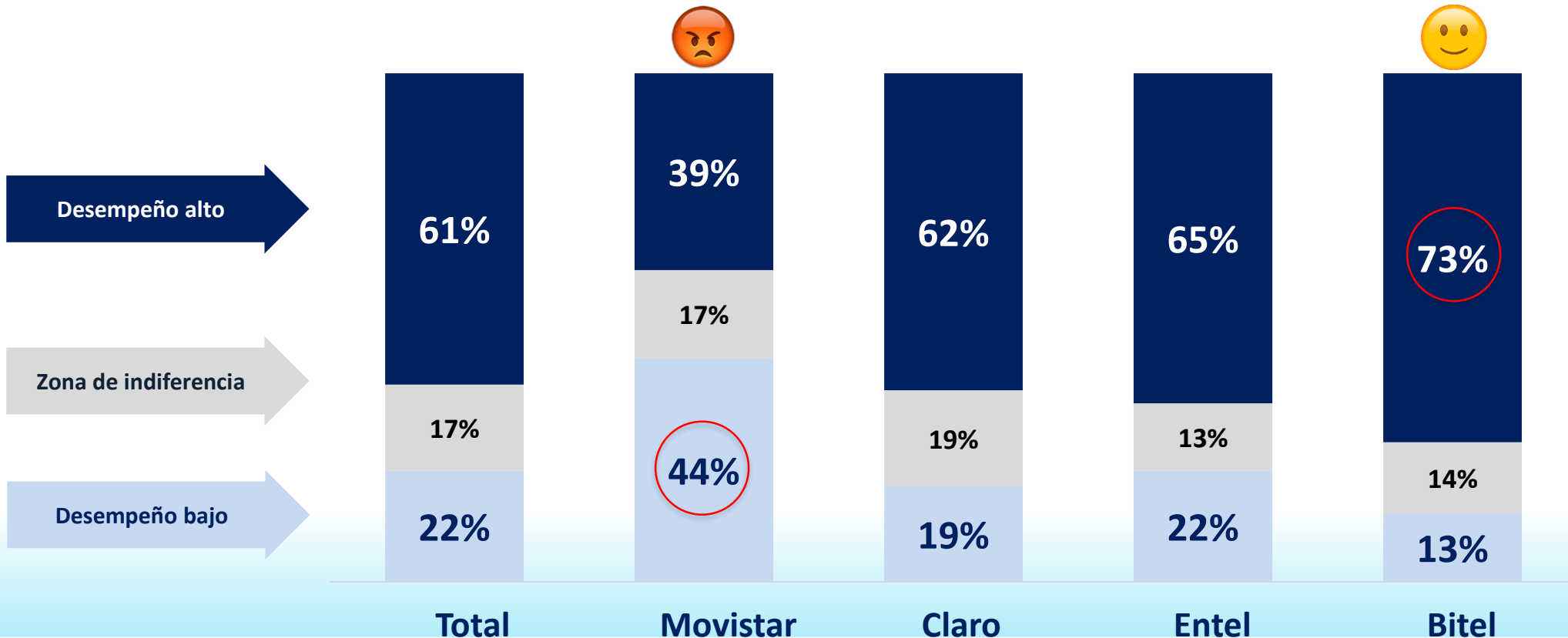
CANAL DIGITAL: VERACIDAD



El operador con el resultado más bajo en veracidad en su canal digital es **Movistar** con un 44% de bajo desempeño.



Bitel tiene el desempeño más alto en esta dimensión con 73%.



CANAL DIGITAL: VERACIDAD

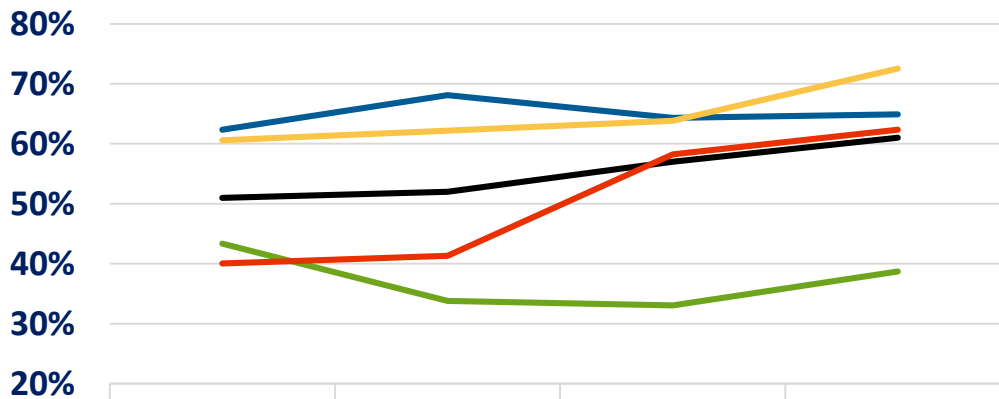


El **desempeño alto nacional** en esta dimensión y canal viene **incrementándose**.



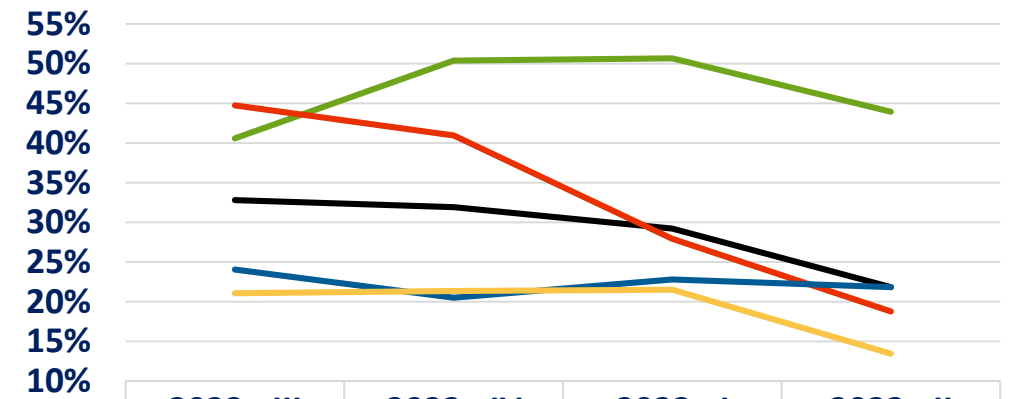
Movistar sigue registrando altos niveles de **desempeño bajo**.

DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	51%	52%	57%	61%
Movistar	43%	34%	33%	39%
Claro	40%	41%	58%	62%
Entel	62%	68%	64%	65%
Bitel	61%	62%	64%	73%

DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II
Nacional	33%	32%	29%	22%
Movistar	41%	50%	51%	44%
Claro	45%	41%	28%	19%
Entel	24%	21%	23%	22%
Bitel	21%	21%	22%	13%

2023 - II Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Segundo Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 5 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

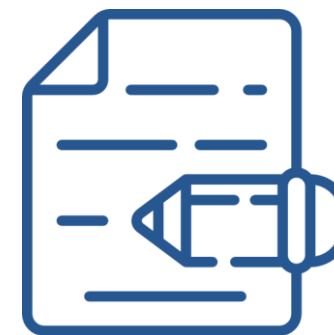


IV. CONCLUSIONES

EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

Como **principal oportunidad de mejora en cuanto a efectividad y oportunidad, se debe trabajar en torno al canal telefónico**, dado que a nivel general, se encuentra mayor insatisfacción. Se recomienda **tomar las buenas prácticas del canal presencial**, como la claridad de la información y cumplimiento de plazos acordados.

Asimismo, a nivel operador, cabe mencionar que el **desempeño de Claro se aleja del de Movistar y se acerca al de los competidores mejor evaluados**. Por otro lado, se recomienda **monitorear las principales debilidades de Movistar, empresa peor evaluada**, como lo son la respuesta efectiva y seguimiento; y rescatar las principales fortalezas de las mejor evaluadas (Claro, Entel y Bitel), como por ejemplo, la precisión de la información.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

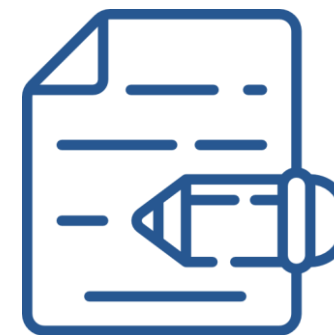
Como **principal oportunidad de mejora en cuanto a capacidad de respuesta, se debe trabajar en torno al canal telefónico en primer lugar y digital en segundo lugar**, dado que a nivel general, se encuentra mayor insatisfacción en comparación con el canal presencial. Se recomienda tomar las buenas prácticas del canal presencial, como la rapidez con la que el asesor realizó el trámite.

En ese sentido, es esencial **establecer y comunicar tiempos de respuesta máximos** emitidos a través de protocolo por parte de la empresa operadora, los cuales deberían ser similares entre sí.



A nivel general, la **amabilidad es el atributo mejor evaluado en todos los canales. Sin embargo, existen ligeras oportunidades de mejora principalmente en el canal telefónico, respecto al entendimiento de necesidades específicas y el grado de coordinación** entre el personal involucrado en la consulta o trámite.

En ese sentido, es recomendable **contar con un equipo de trabajo y con acciones de trabajo concatenadas entre sí**, con la finalidad de no causar malestar en los usuarios, quienes pueden llegar a sentir esta falta de sinergia, y consecuente pérdida de tiempo y eficacia en la solución.



Respecto al **conocimiento por parte de los asesores y veracidad de la información brindada, la mejor evaluación se la lleva el canal presencial.** Ello posiblemente dado el mismo formato cara a cara que podría promover la percepción de un mayor interés por parte del personal.

Respecto a las operadoras, **Bitel es quien tienen los mejores desempeños en todos los canales.** En ese sentido, es importante conocer si esta percepción se lleve a una imagen global de marca o a prácticas específicas que generan satisfacción en el usuario final. El **desempeño de Claro y Entel es similar en este apartado.**





Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

