

# ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN IV 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	30 de noviembre 2023 al 15 de febrero 2024
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 Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2023.

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

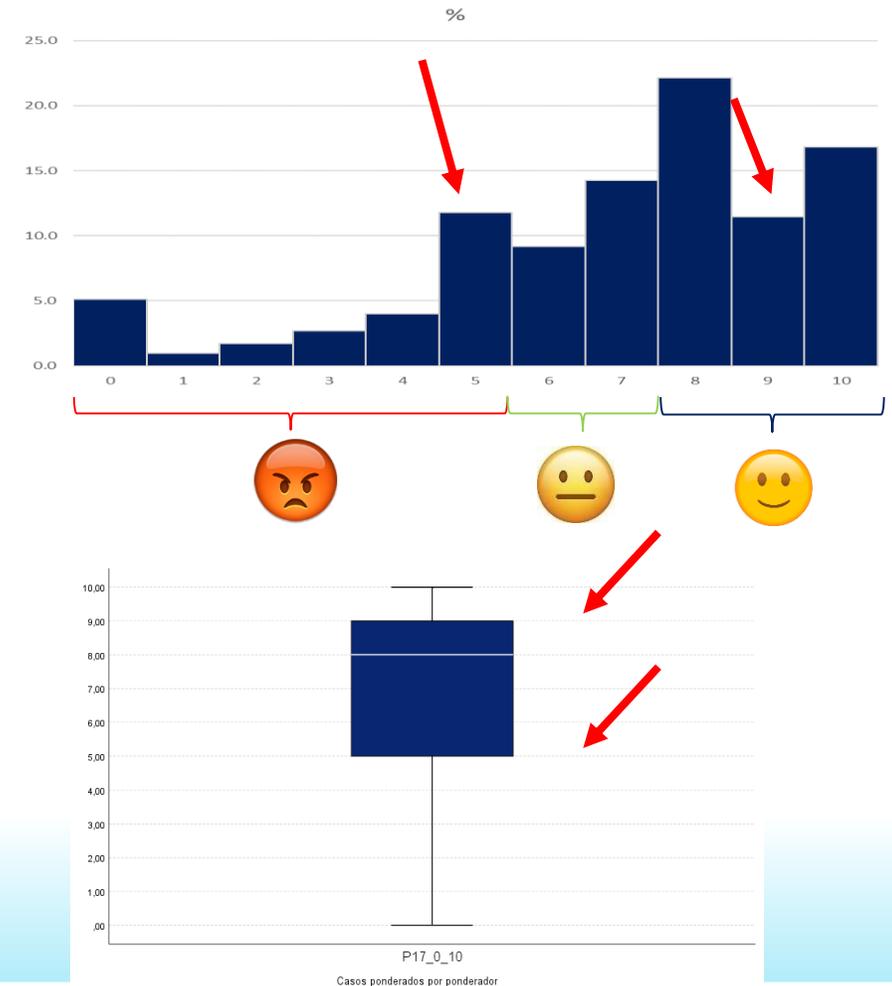


CANAL	EMPRESAS EVALUADAS	DESAGREGACIÓN DE REGIONES	REPRESENTATIVIDAD	TOTAL DE MUESTRA
PRESENCIAL	Movistar, Claro, Entel y Bitel	Lima	Los resultados de la encuesta son representativos a nivel nacional y por empresa operadora. Además, por Lima y resto del Perú para el caso del canal presencial.	1,536
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

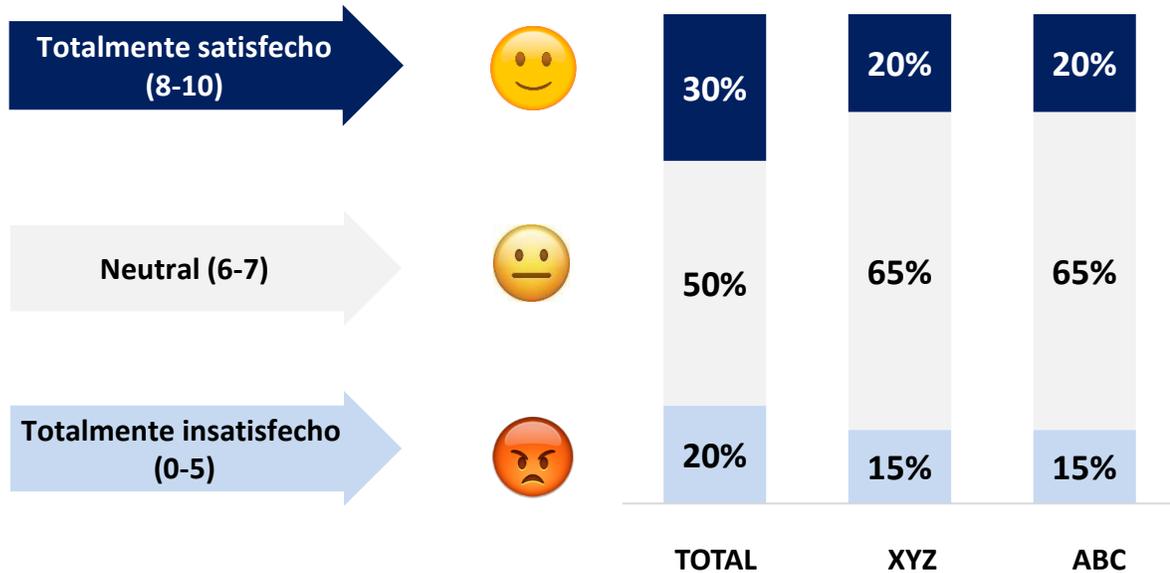
## EJEMPLO FICTICIO



# 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

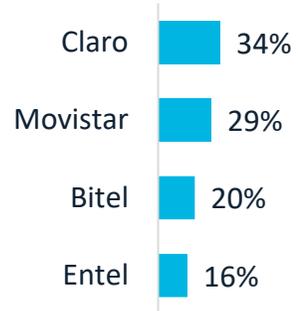
ENUNCIADO	ASPECTO
La respuesta que le brindó la empresa logró resolver su problema	EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD
La información recibida fue clara y exacta	
La empresa realizó el trámite conforme a lo acordado*	
La empresa realizó el trámite en el plazo conforme a lo acordado*	
La empresa hizo seguimiento 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

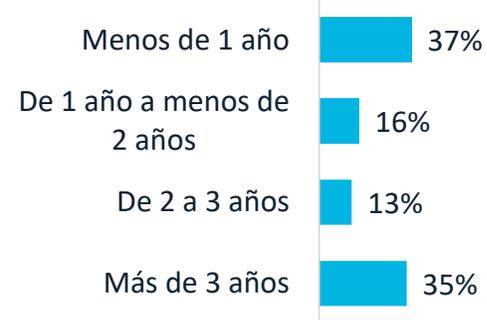
## OPERADORA CON LA QUE HIZO TRÁMITE



## 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	26%	41%	39%	41%
De 1 año a menos de 2 años	16%	13%	18%	19%
De 2 a 3 años	12%	11%	15%	16%
Más de 3 años	46%	35%	28%	24%

## TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Menos de 1 año	41%	31%	33%
De 1 año a menos de 2 años	14%	17%	18%
De 2 a 3 años	12%	14%	14%
Más de 3 años	32%	39% A	35%

## NÚMERO DE SERVICIOS CONTRATADOS

<b>Media</b>	1.60
--------------	------

## OPERADOR

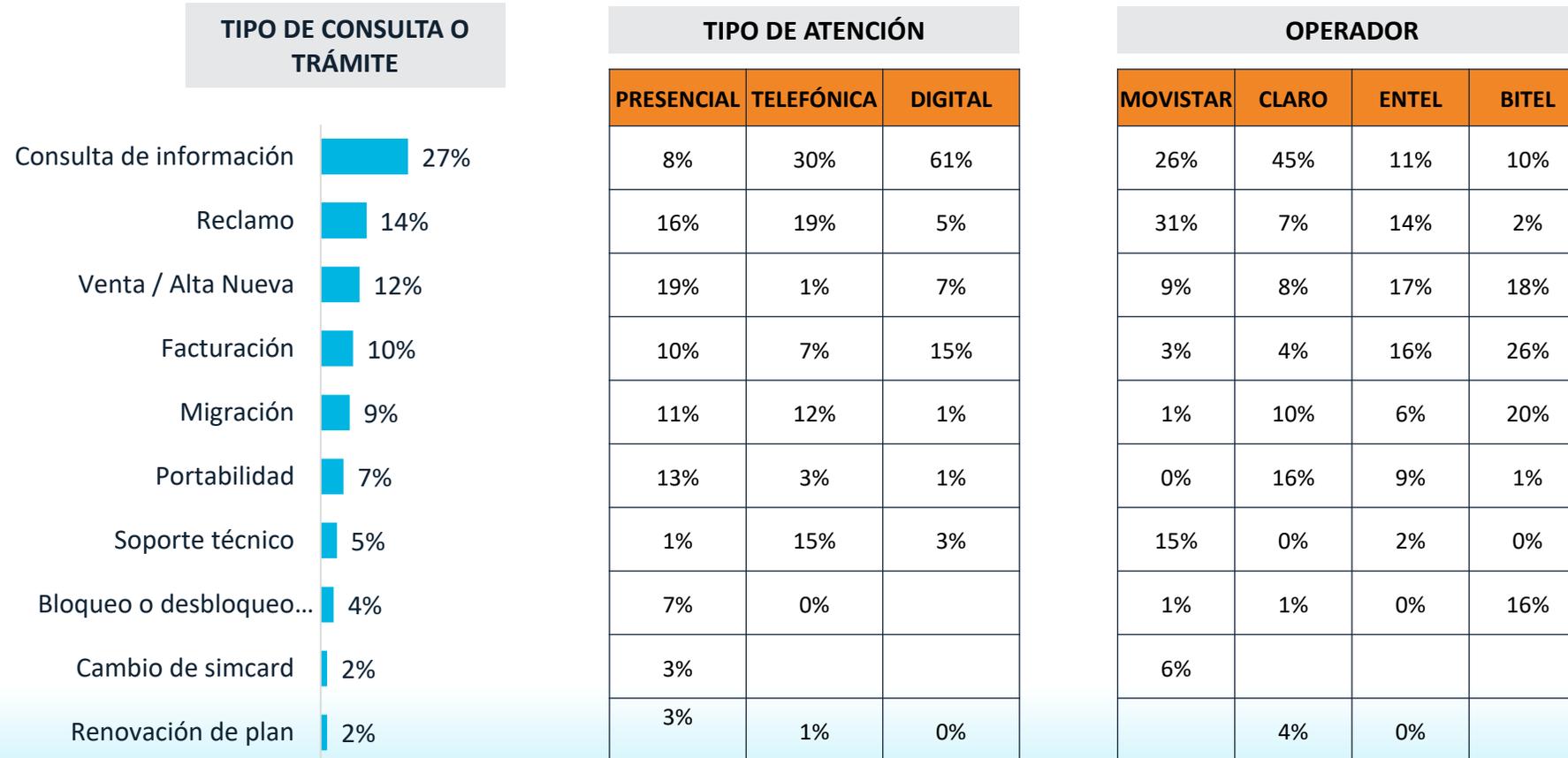
	MOVISTAR	CLARO	ENTEL	BITEL
Número de servicios contratados	1,79	1,53	1,77	1,31

## TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Número de servicios contratados	1,61	1,64	1,55

# TIPOS DE TRÁMITE

Los trámites más comunes son consultas generales y reclamos. Mayor número de reclamos para Movistar y portabilidad para Claro.



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

\* Bases menores a 30 casos no son representativas



### III. RESULTADOS GLOBALES

# RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (I)

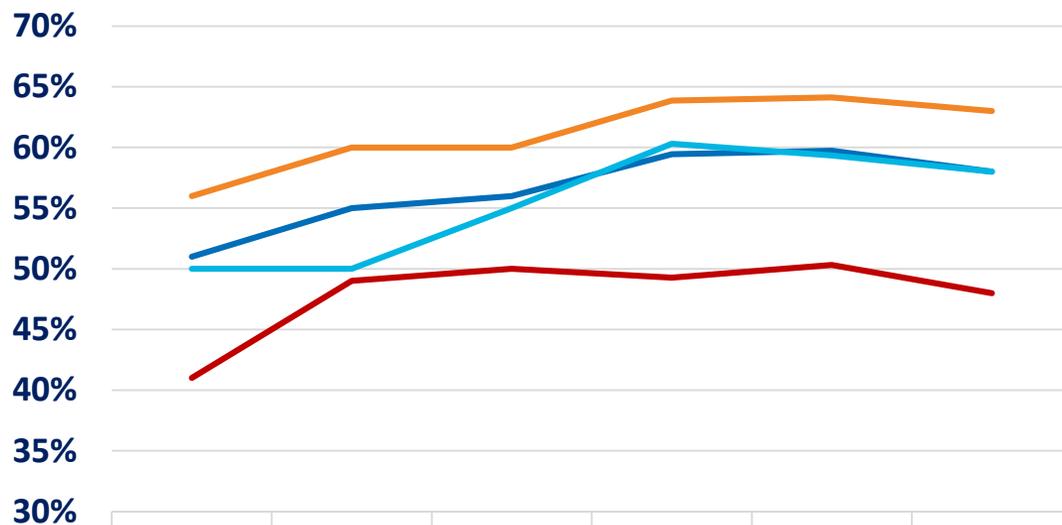


De los tres canales evaluados, el que presenta mayor oportunidad de mejora es el telefónico.



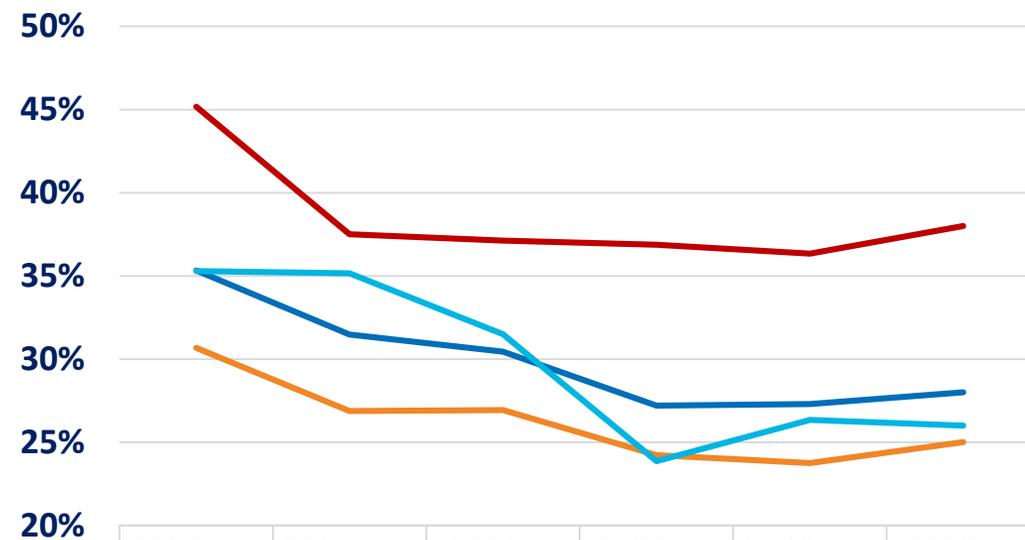
El canal presencial es el que cuenta con mejor evaluación general.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023-IV
Nacional	51%	55%	56%	59%	60%	58%
Presencial	56%	60%	60%	64%	64%	63%
Telefónico	41%	49%	50%	49%	50%	48%
Digital	50%	50%	55%	60%	59%	58%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023-IV
Nacional	35%	31%	30%	27%	27%	28%
Presencial	31%	27%	27%	24%	24%	25%
Telefónico	45%	38%	37%	37%	36%	38%
Digital	35%	35%	31%	24%	26%	26%

# RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (II)

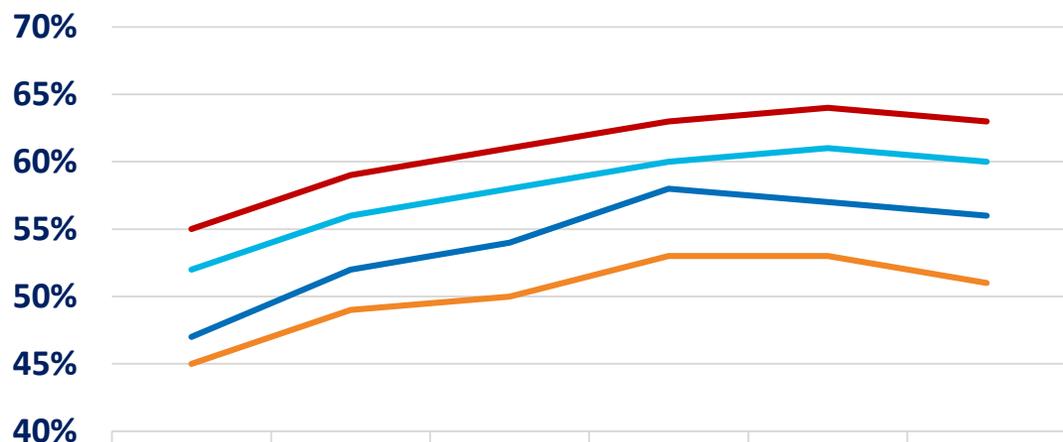


Capacidad de respuesta es el atributo con mayor oportunidad de mejora en el 2023-IV.



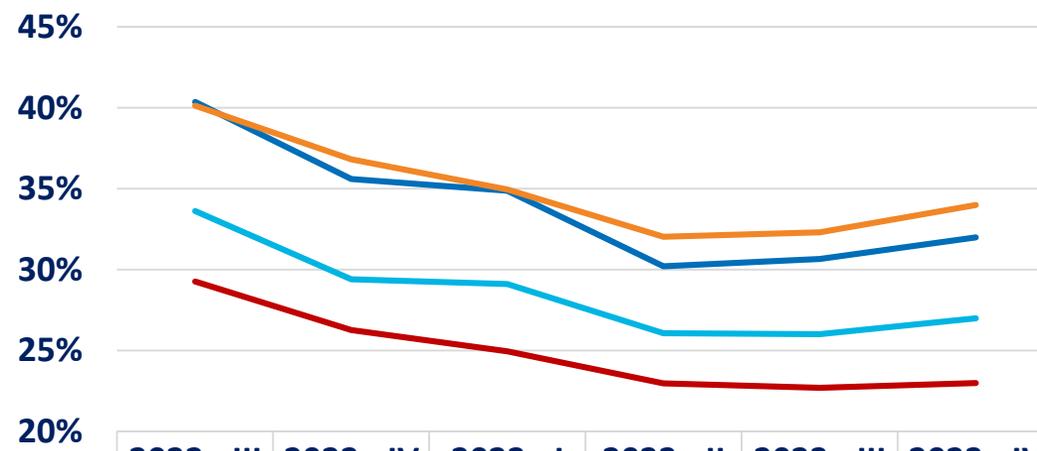
Los indicadores tienen un desempeño positivo relativamente similar, destacando la amabilidad.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023-IV
Efectividad y Oportunidad	47%	52%	54%	58%	57%	56%
Capacidad de Respuesta	45%	49%	50%	53%	53%	51%
Amabilidad	55%	59%	61%	63%	64%	63%
Veracidad	52%	56%	58%	60%	61%	60%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Efectividad y Oportunidad	40%	36%	35%	30%	31%	32%
Capacidad de Respuesta	40%	37%	35%	32%	32%	34%
Amabilidad	29%	26%	25%	23%	23%	23%
Veracidad	34%	29%	29%	26%	26%	27%

2023-IV

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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)

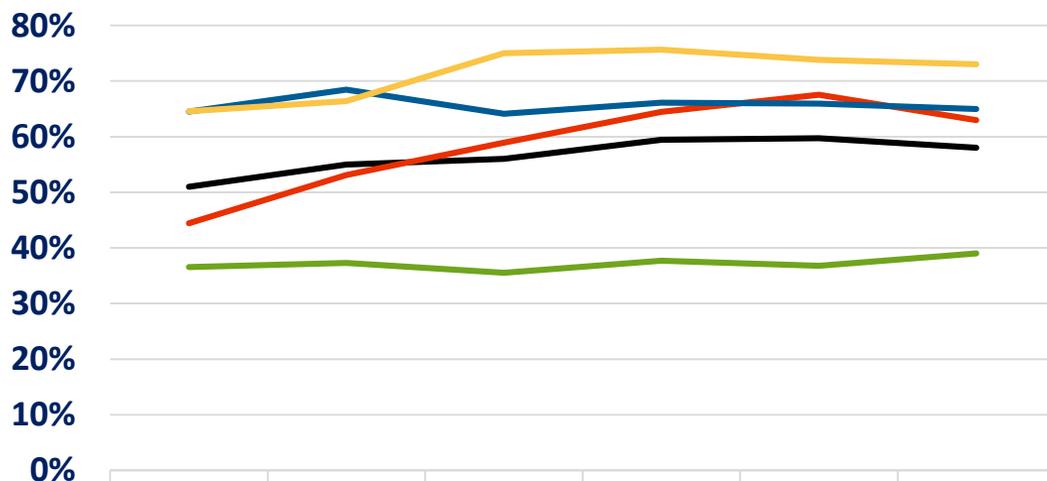


El operador con mayor proporción de desempeño bajo fue movistar con 47%.



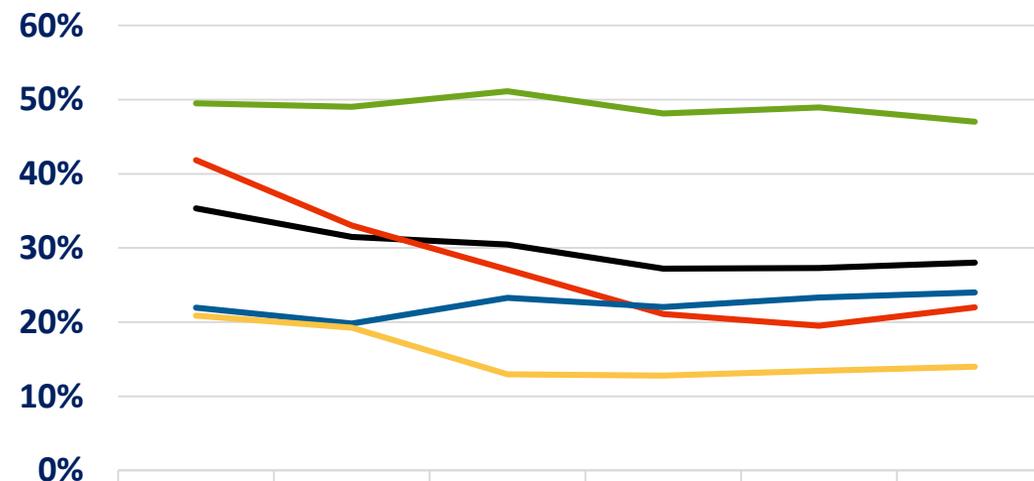
El operador con mayor proporción de desempeño alto fue Bitel con 73%.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	51%	55%	56%	59%	60%	58%
Movistar	37%	37%	36%	38%	37%	39%
Claro	44%	53%	59%	64%	68%	63%
Entel	65%	68%	64%	66%	66%	65%
Bitel	65%	66%	75%	76%	74%	73%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	35%	31%	30%	27%	27%	28%
Movistar	49%	49%	51%	48%	49%	47%
Claro	42%	33%	27%	21%	19%	22%
Entel	22%	20%	23%	22%	23%	24%
Bitel	21%	19%	13%	13%	13%	14%

2023-IV

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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 – IV Trimestre

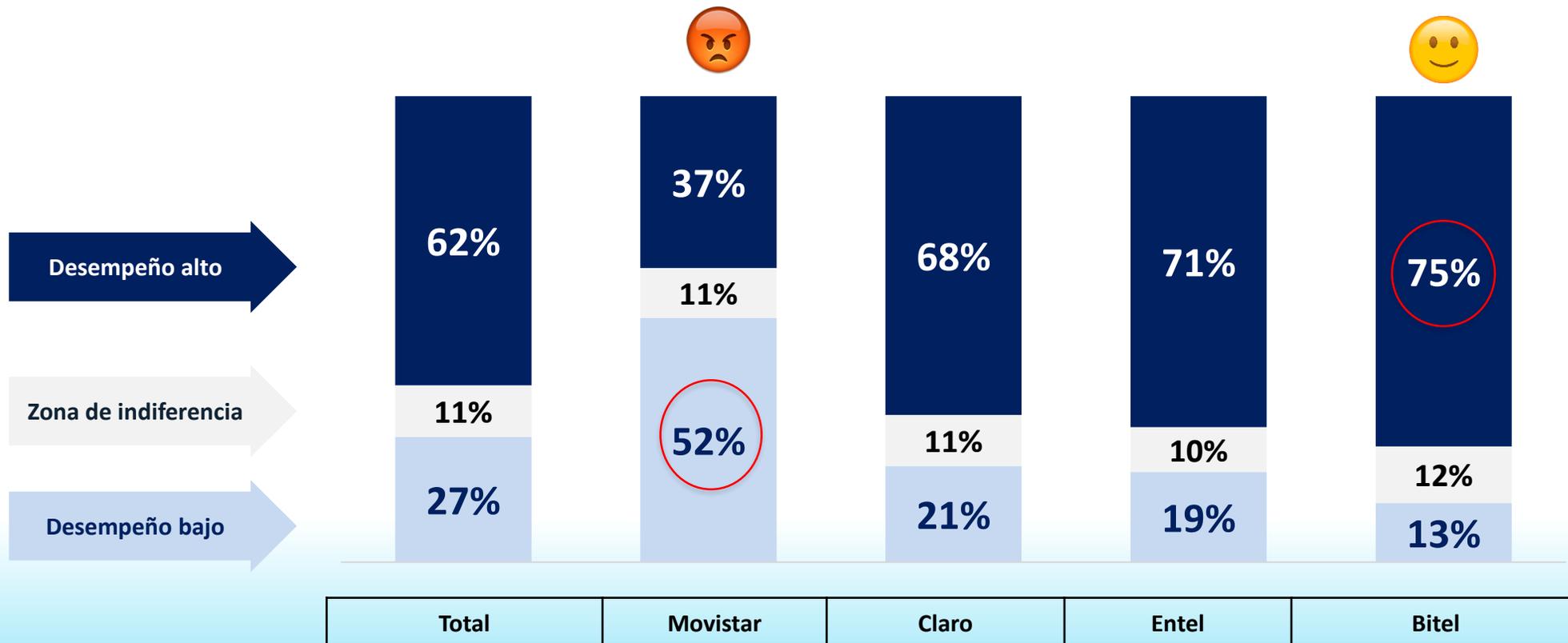
# CANAL PRESENCIAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD



El operador con mayor desempeño bajo es Movistar con 52%.



Bitel es el operador con mejor desempeño positivo con 75%.



# CANAL PRESENCIAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

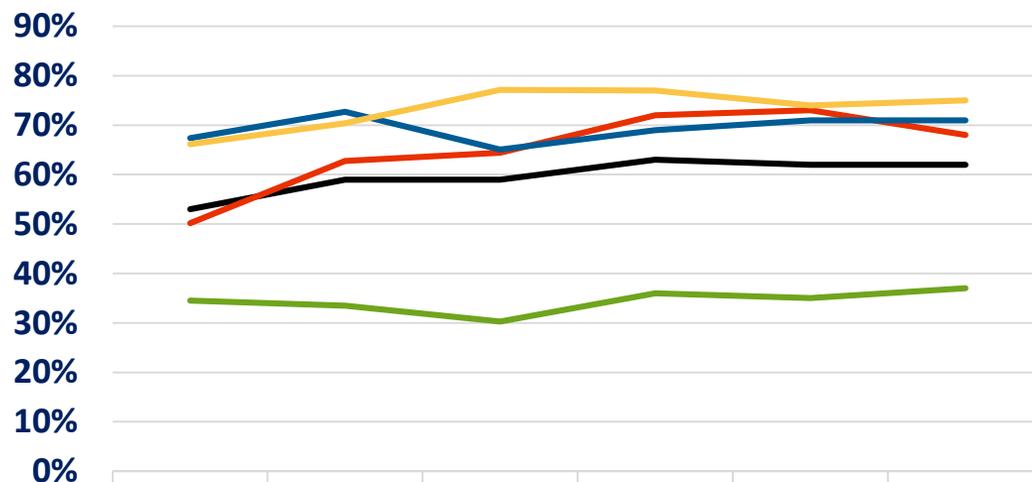


Movistar tiene bajo desempeño en esta dimensión, aunque mejora algunos puntos.



Entel y Bitel mantienen su desempeño, mientras que Claro muestra una disminución en este indicador.

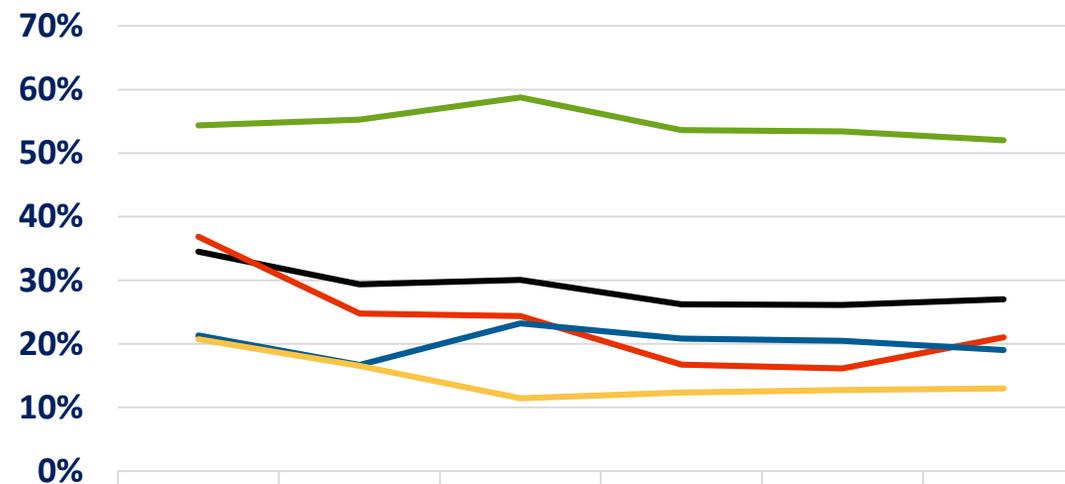
## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	53%	59%	59%	63%	62%	62%
Movistar	35%	33%	30%	36%	35%	37%
Claro	50%	63%	64%	72%	73%	68%
Entel	67%	73%	65%	69%	71%	71%
Bitel	66%	70%	77%	77%	74%	75%

— Nacional	53%	59%	59%	63%	62%	62%
— Movistar	35%	33%	30%	36%	35%	37%
— Claro	50%	63%	64%	72%	73%	68%
— Entel	67%	73%	65%	69%	71%	71%
— Bitel	66%	70%	77%	77%	74%	75%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	35%	29%	30%	26%	26%	27%
Movistar	54%	55%	59%	54%	53%	52%
Claro	37%	25%	24%	17%	16%	21%
Entel	21%	17%	23%	21%	20%	19%
Bitel	21%	17%	11%	12%	13%	13%

— Nacional	35%	29%	30%	26%	26%	27%
— Movistar	54%	55%	59%	54%	53%	52%
— Claro	37%	25%	24%	17%	16%	21%
— Entel	21%	17%	23%	21%	20%	19%
— Bitel	21%	17%	11%	12%	13%	13%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

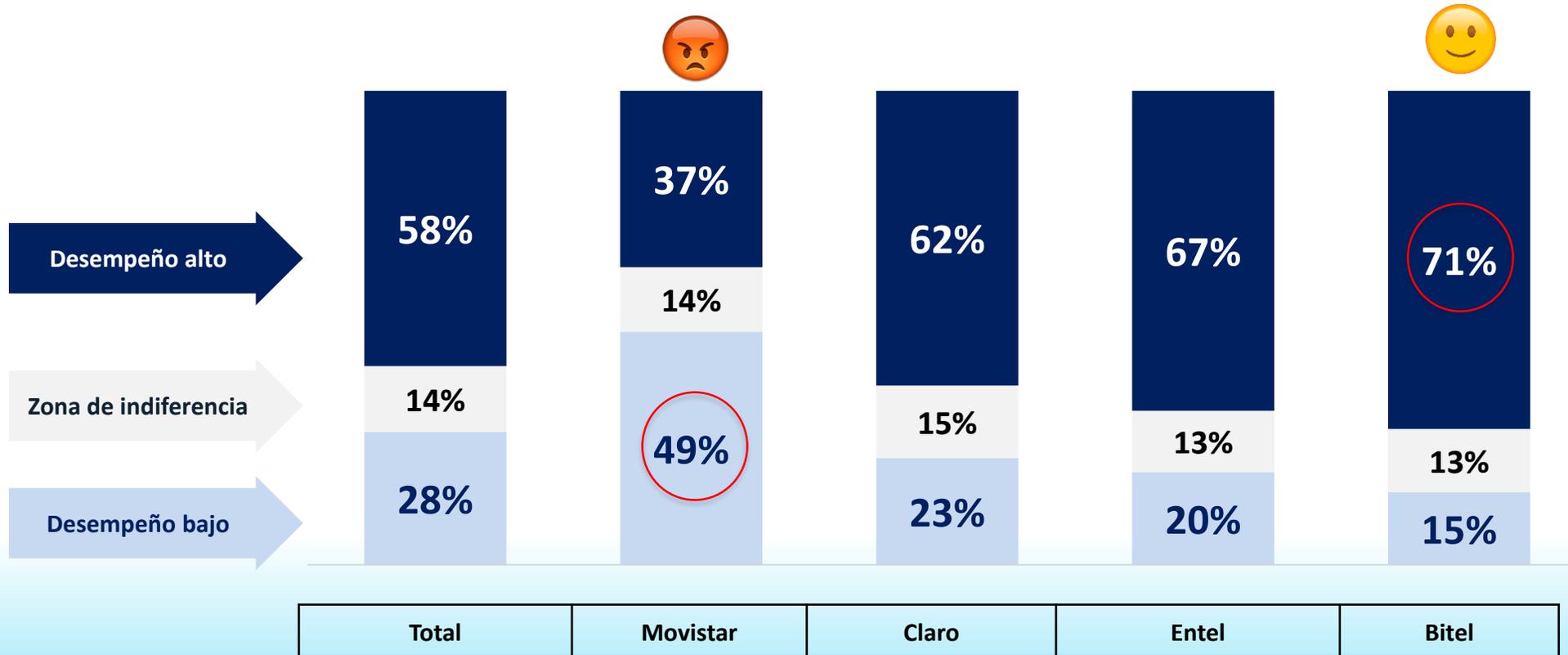
# CANAL PRESENCIAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El operador con menor desempeño en la capacidad de respuesta en su canal presencial es Movistar con 49% de bajo desempeño.



Bitel se posicionó como el operador con mejor desempeño positivo con 71% en Capacidad de Respuesta



# CANAL PRESENCIAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

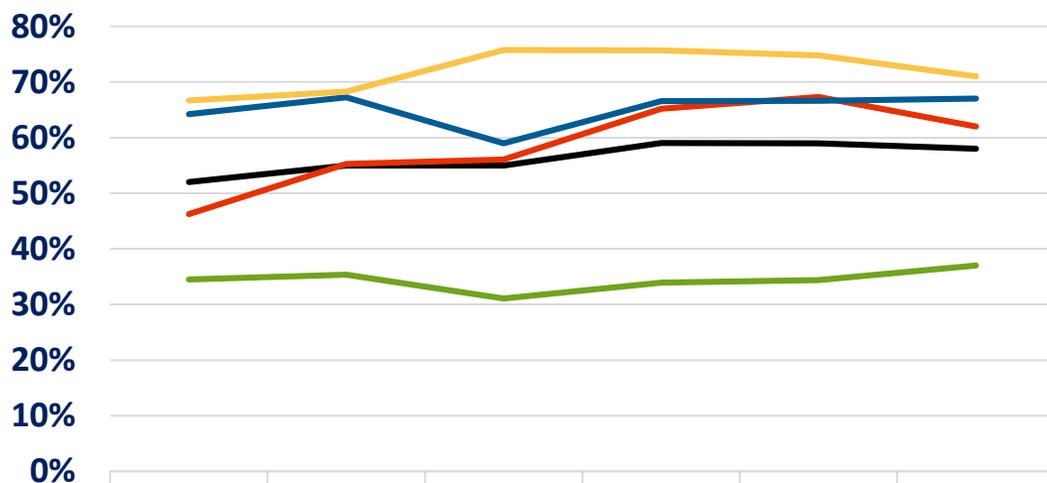


Movistar es el operador con mayor desempeño bajo en capacidad de respuesta con 49% para el 2023-IV.



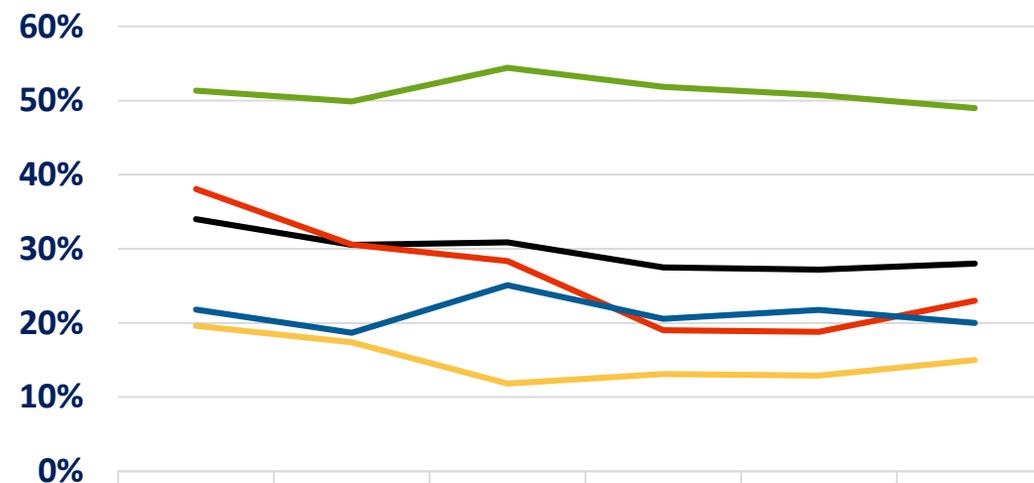
Bitel se caracteriza por la rapidez para atender en el canal presencial.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	52%	55%	55%	59%	59%	58%
Movistar	34%	35%	31%	34%	34%	37%
Claro	46%	55%	56%	65%	67%	62%
Entel	64%	67%	59%	67%	67%	67%
Bitel	67%	68%	76%	76%	75%	71%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	34%	31%	31%	27%	27%	28%
Movistar	51%	50%	54%	52%	51%	49%
Claro	38%	31%	28%	19%	19%	23%
Entel	22%	19%	25%	21%	22%	20%
Bitel	20%	17%	12%	13%	13%	15%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.



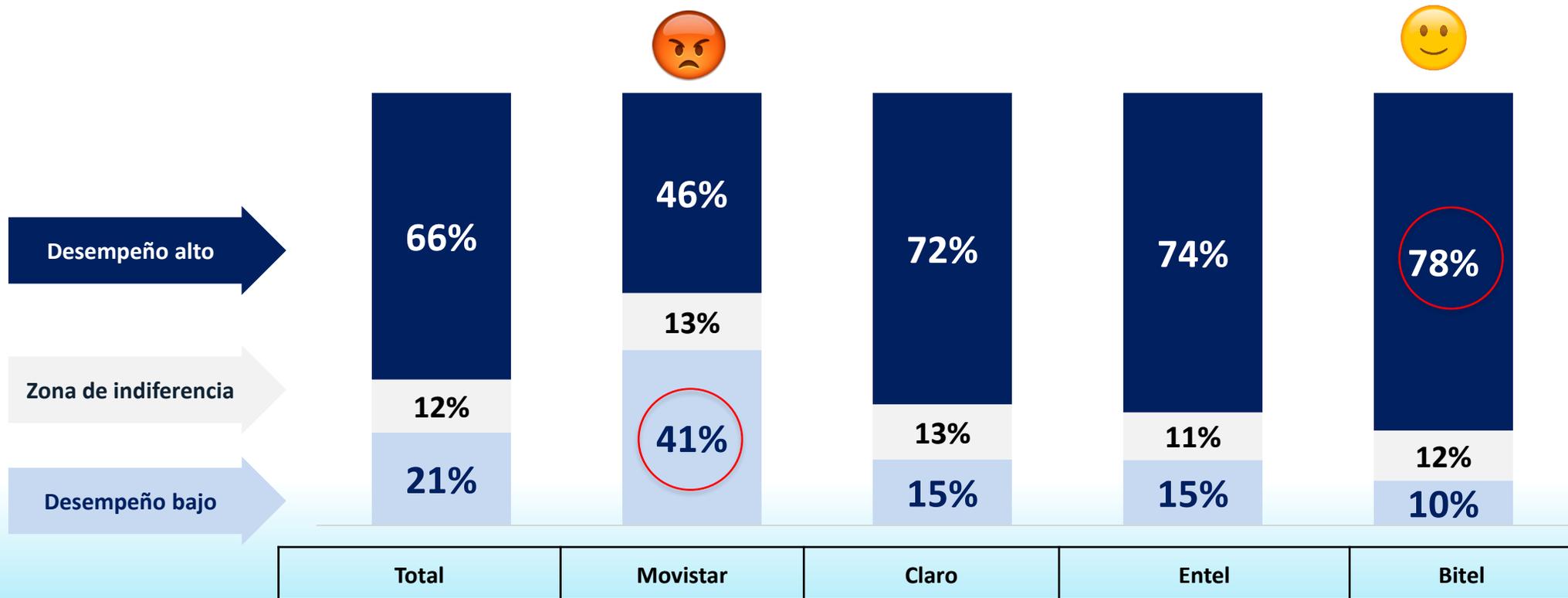
# CANAL PRESENCIAL: AMABILIDAD



Movistar es el operador con mayor espacio de mejora al registrar 41% de desempeño bajo.



Bitel logró un nivel de desempeño alto en esta dimensión con 78%.



# CANAL PRESENCIAL: AMABILIDAD

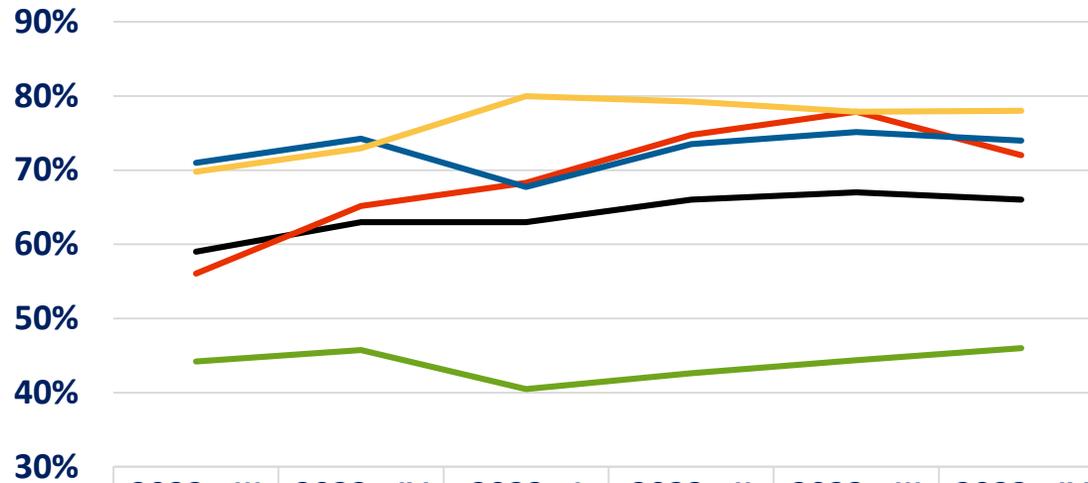


Movistar consistentemente no ofrece una atención adecuada a sus clientes.



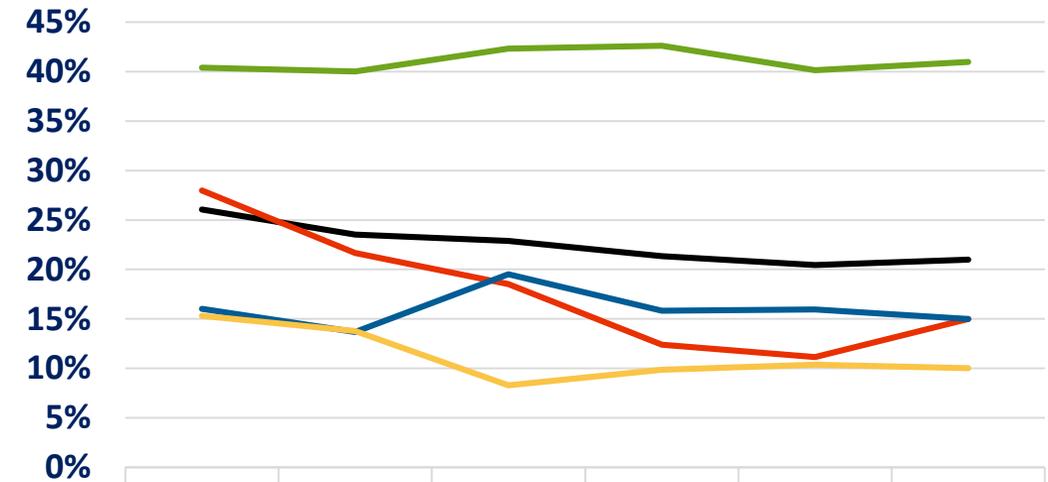
La atención en el canal presencial de Bitel, Claro y Entel destacan por su Amabilidad.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	59%	63%	63%	66%	67%	66%
Movistar	44%	46%	40%	43%	44%	46%
Claro	56%	65%	68%	75%	78%	72%
Entel	71%	74%	68%	74%	75%	74%
Bitel	70%	73%	80%	79%	78%	78%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	26%	24%	23%	21%	20%	21%
Movistar	40%	40%	42%	43%	40%	41%
Claro	28%	22%	19%	12%	11%	15%
Entel	16%	14%	20%	16%	16%	15%
Bitel	15%	14%	8%	10%	10%	10%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.



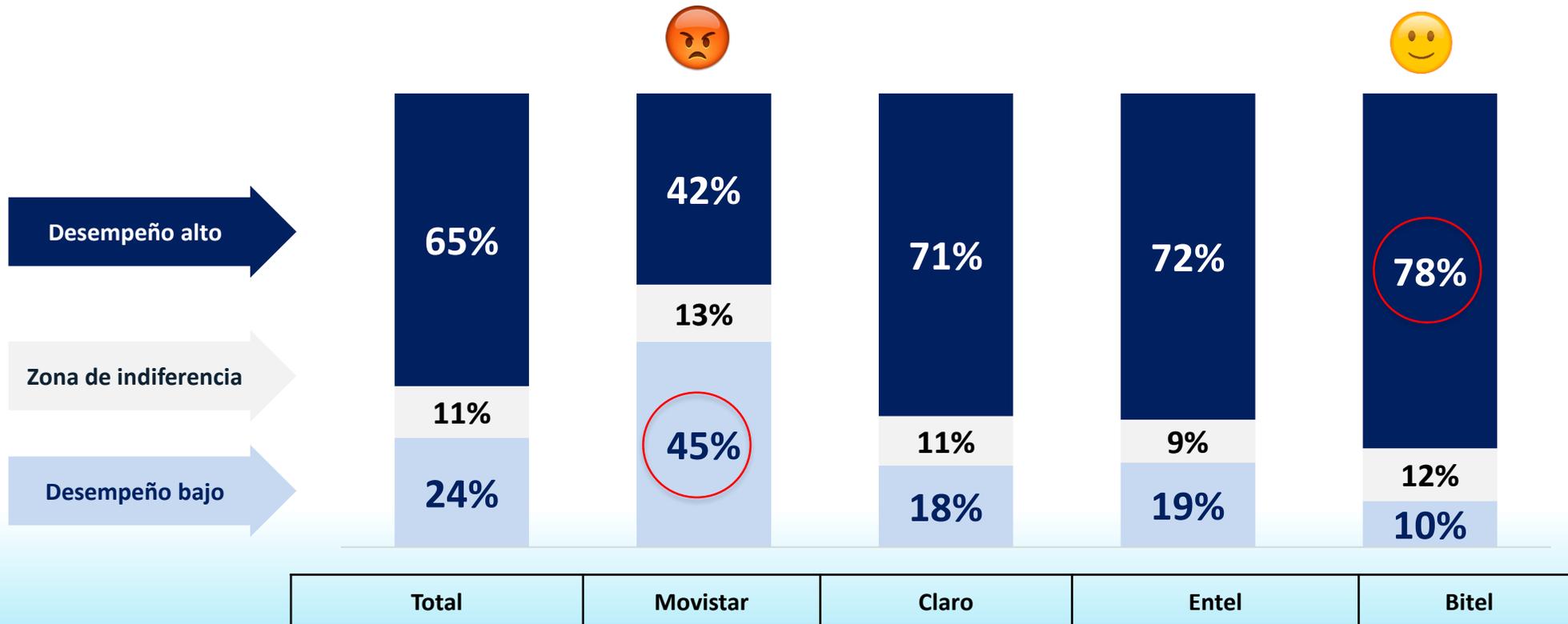
# CANAL PRESENCIAL: VERACIDAD



El operador con mayor nivel de **desempeño bajo** es **Movistar** con 45%.



Bitel tiene el desempeño más alto en esta dimensión con **78%**.



# CANAL PRESENCIAL: VERACIDAD

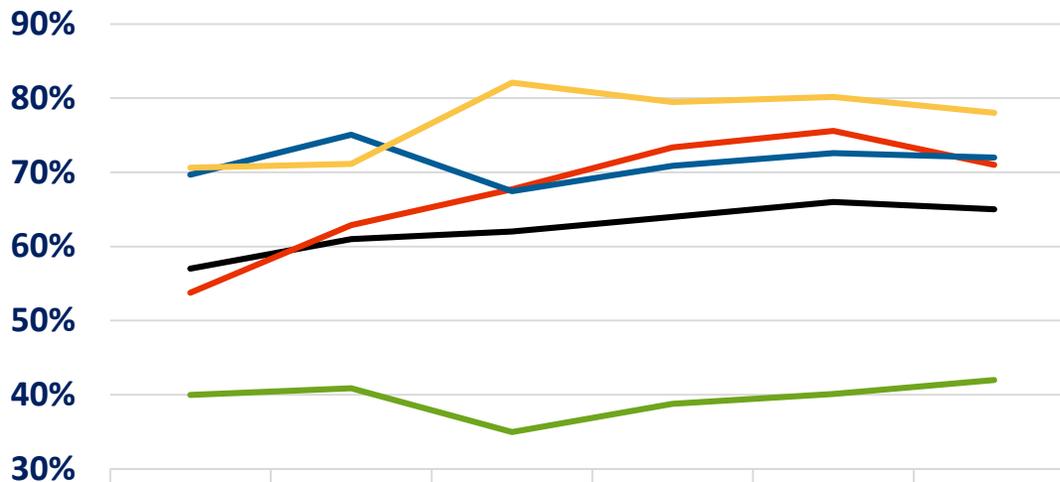


Movistar tiene un bajo desempeño en este indicador.



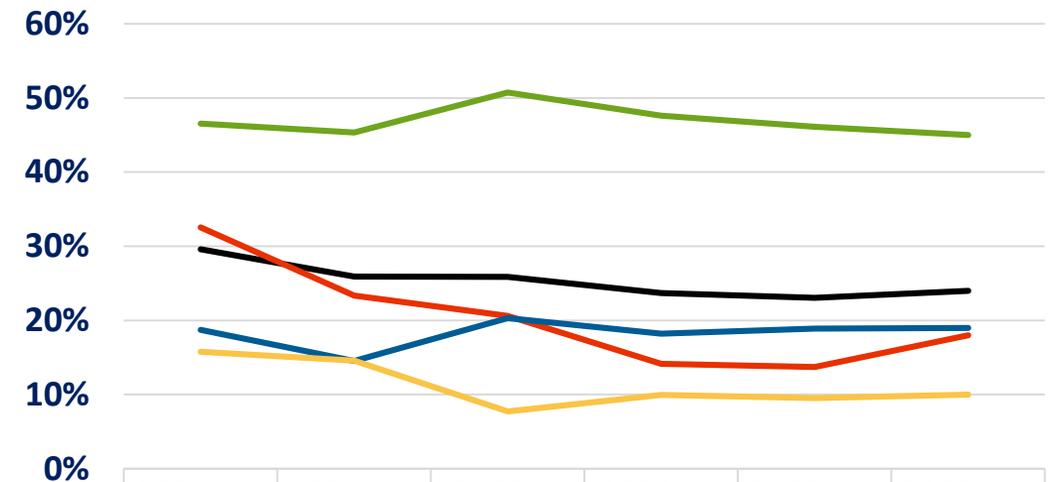
Los clientes de Bitel, Claro y Entel consideran que se ofrece información verdadera en su canal presencial.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	57%	61%	62%	64%	66%	65%
Movistar	40%	41%	35%	39%	40%	42%
Claro	54%	63%	68%	73%	76%	71%
Entel	70%	75%	67%	71%	73%	72%
Bitel	71%	71%	82%	79%	80%	78%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	30%	26%	26%	24%	23%	24%
Movistar	47%	45%	51%	48%	46%	45%
Claro	33%	23%	21%	14%	14%	18%
Entel	19%	15%	20%	18%	19%	19%
Bitel	16%	15%	8%	10%	10%	10%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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 – IV Trimestre

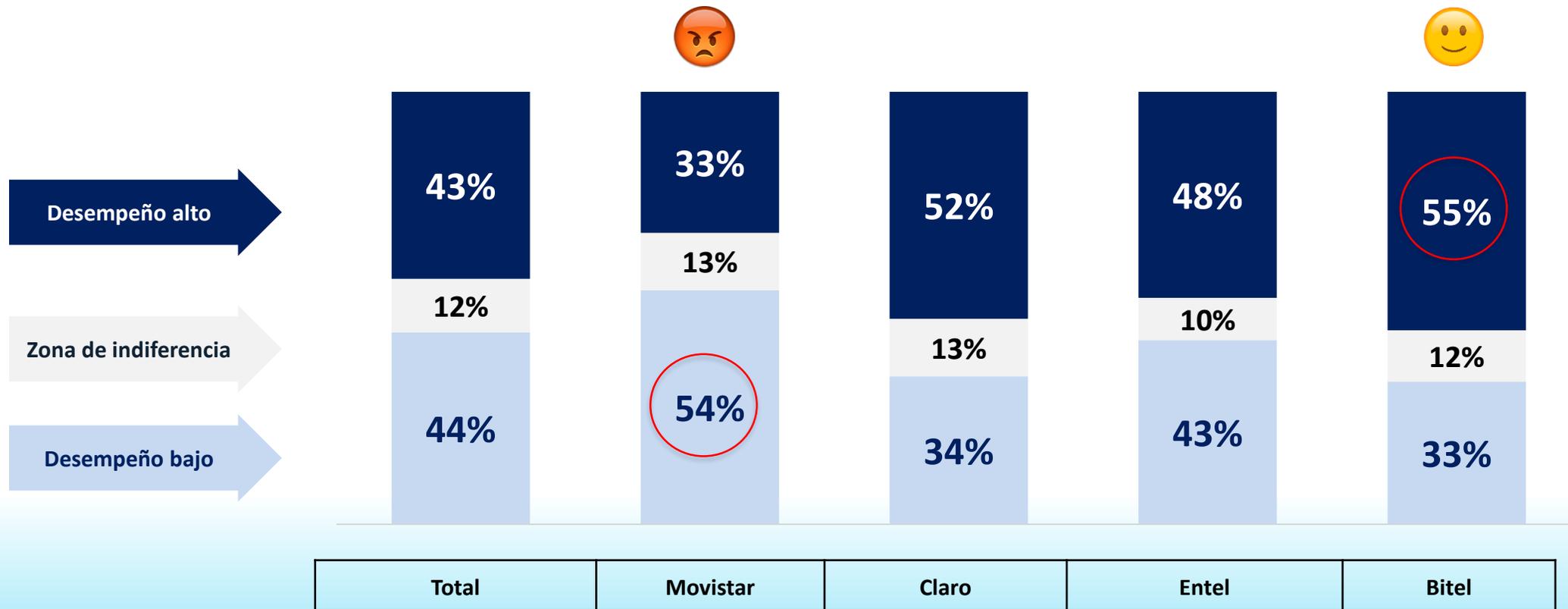
# CANAL TELEFÓNICO: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD



Movistar obtuvo el mayor índice de desempeño más bajo con 54%.



El operador con el desempeño más positivo fue Bitel con 55%.



# CANAL TELEFÓNICO: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

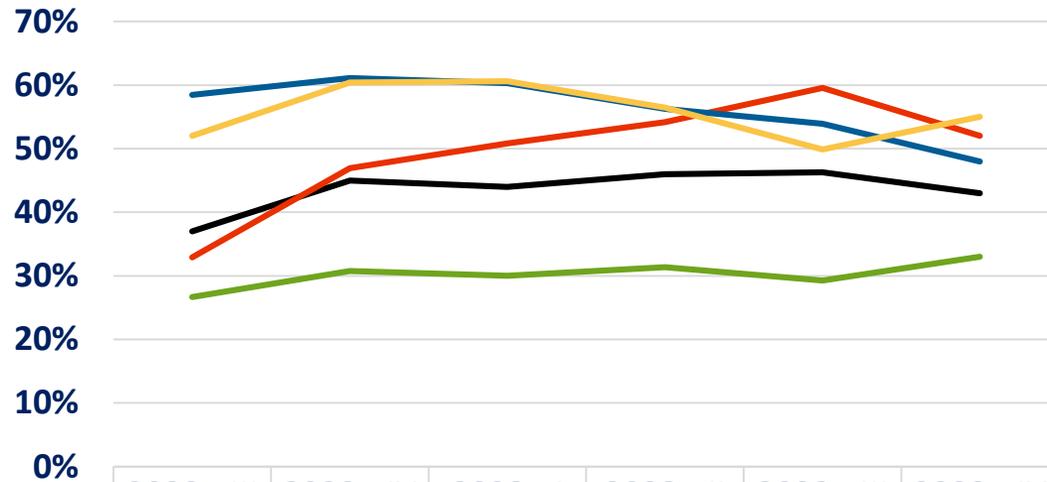


Movistar es el operador con mayor oportunidad de mejora en efectividad y oportunidad del canal telefónico.



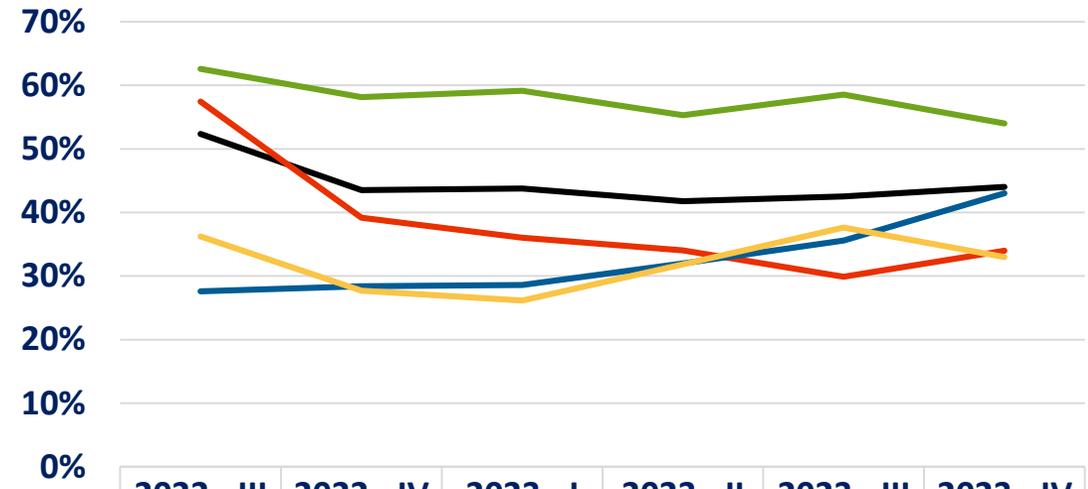
Bitel destaca por su Efectividad para resolver inconvenientes por el canal telefónico.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	37%	45%	44%	46%	46%	43%
Movistar	27%	31%	30%	31%	29%	33%
Claro	33%	47%	51%	54%	60%	52%
Entel	58%	61%	60%	56%	54%	48%
Bitel	52%	60%	61%	56%	50%	55%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	52%	44%	44%	42%	42%	44%
Movistar	63%	58%	59%	55%	59%	54%
Claro	57%	39%	36%	34%	30%	34%
Entel	28%	28%	29%	32%	36%	43%
Bitel	36%	28%	26%	32%	38%	33%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

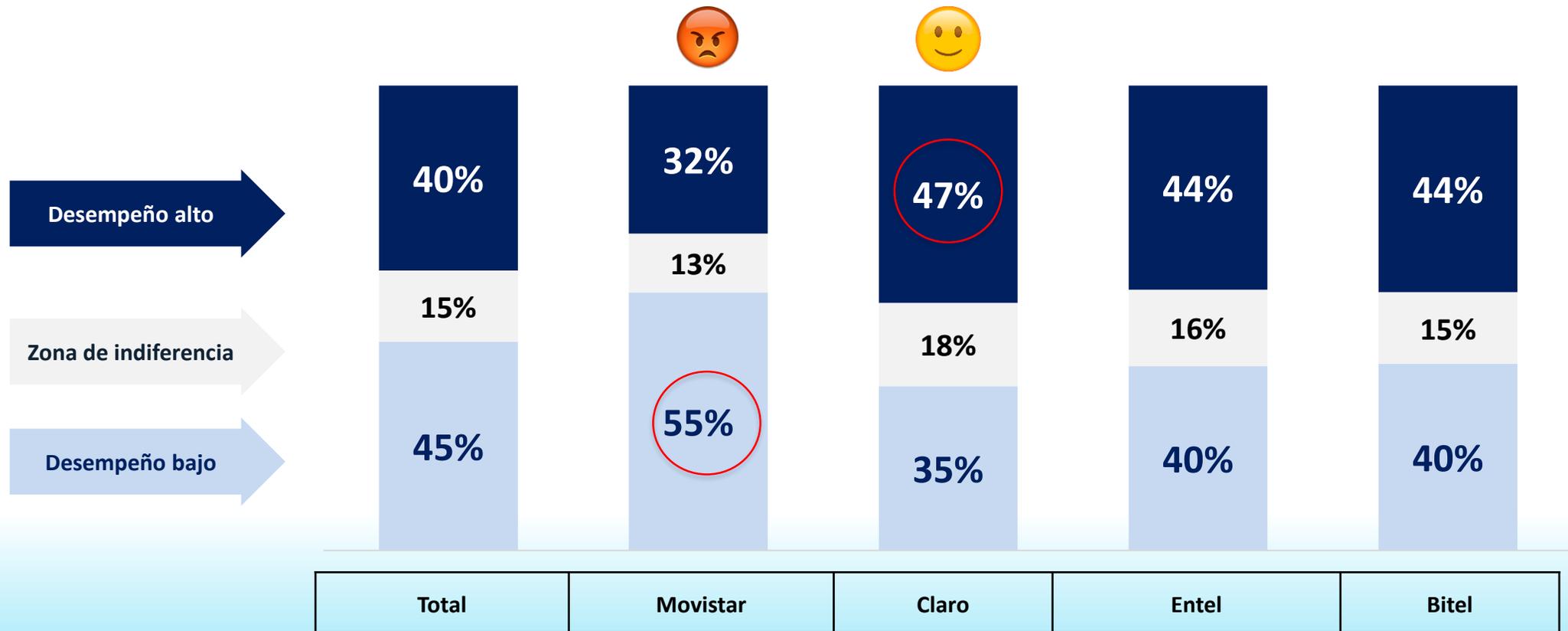
# CANAL TELEFÓNICO: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El operador con mayor oportunidad de mejora en la capacidad de respuesta en su canal telefónico es Movistar con 55% de bajo desempeño.



Claro obtuvo el mayor nivel de desempeño alto en términos de Capacidad de Respuesta con 47%.



# CANAL TELEFÓNICO: CAPACIDAD DE RESPUESTA

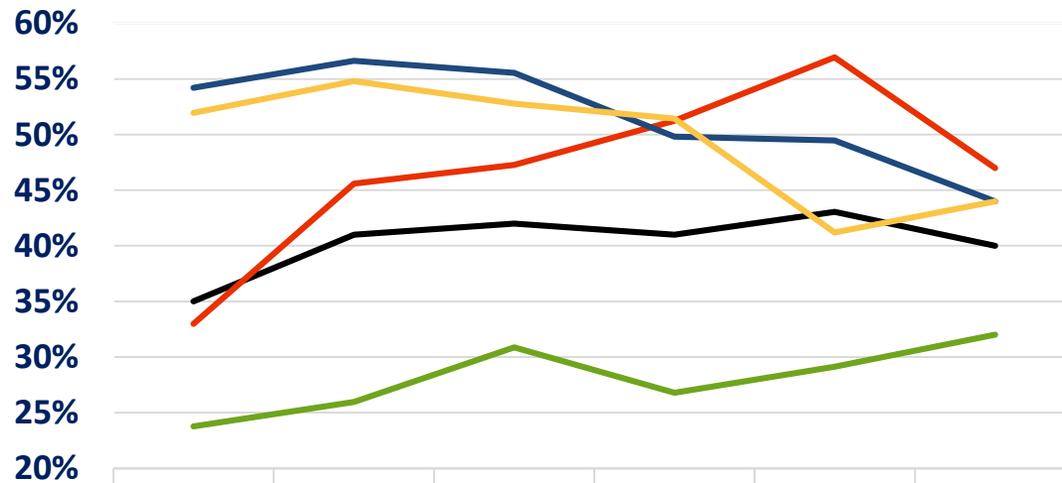


Movistar es el operador con la proporción más alta de desempeño bajo con 55% para el 2023-IV.



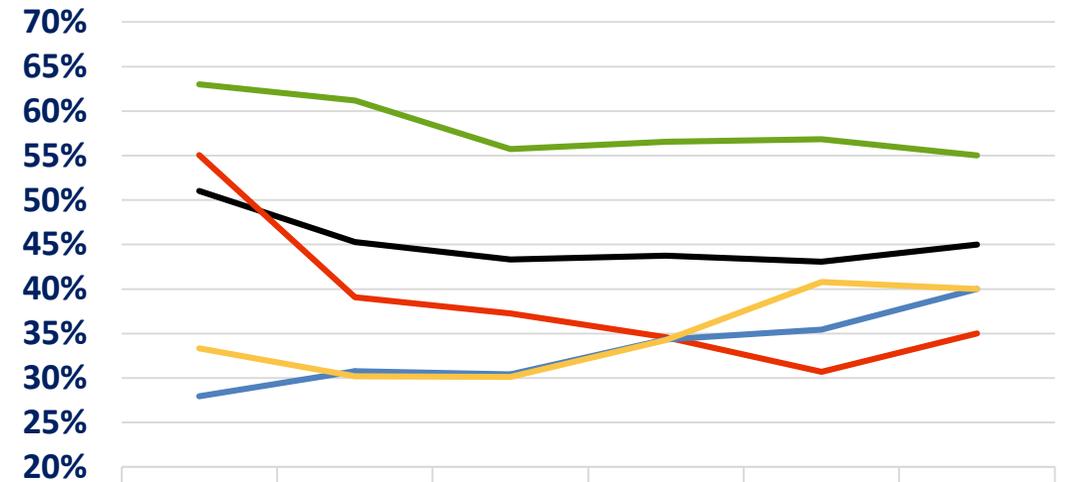
Claro tiene el mejor desempeño en su Capacidad de respuesta en el canal telefónico.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	35%	41%	42%	41%	43%	40%
Movistar	24%	26%	31%	27%	29%	32%
Claro	33%	46%	47%	51%	57%	47%
Entel	54%	57%	56%	50%	49%	44%
Bitel	52%	55%	53%	51%	41%	44%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	51%	45%	43%	44%	43%	45%
Movistar	63%	61%	56%	57%	57%	55%
Claro	55%	39%	37%	35%	31%	35%
Entel	28%	31%	30%	34%	35%	40%
Bitel	33%	30%	30%	34%	41%	40%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

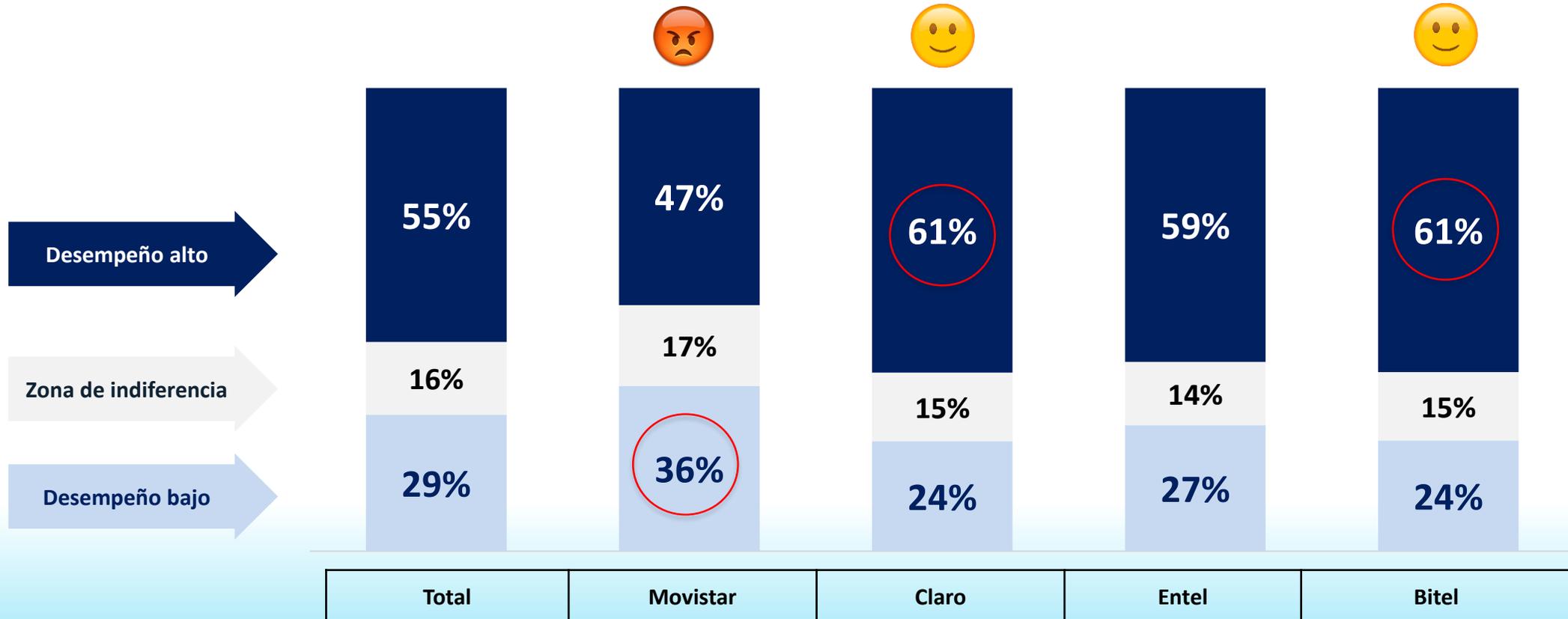
# CANAL TELEFÓNICO: AMABILIDAD



El nivel de desempeño bajo más alto en amabilidad en el canal telefónico lo obtuvo Movistar con un 36%.



Claro y Bitel se posicionaron como los operadores con mejor desempeño alto en Amabilidad con 61%.



# CANAL TELEFÓNICO: AMABILIDAD

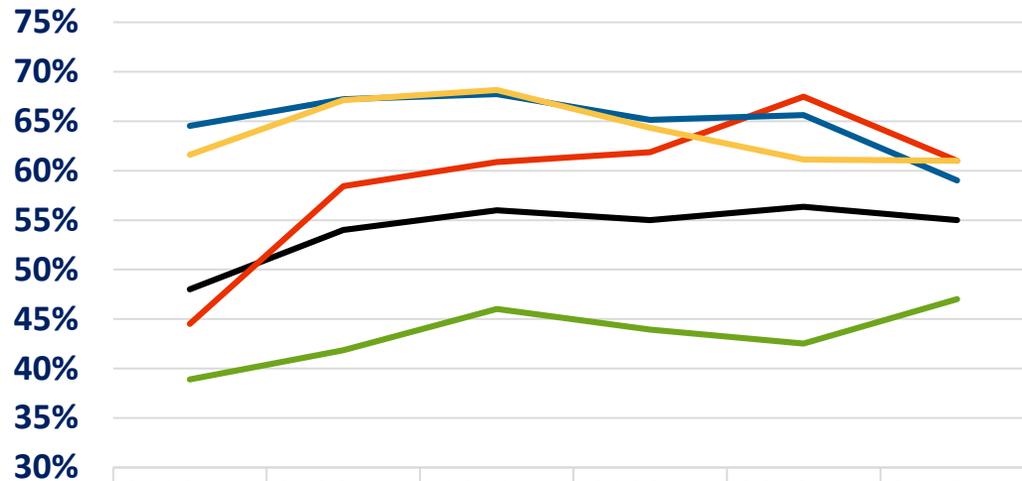


Movistar destaca en desempeño bajo con 36%.



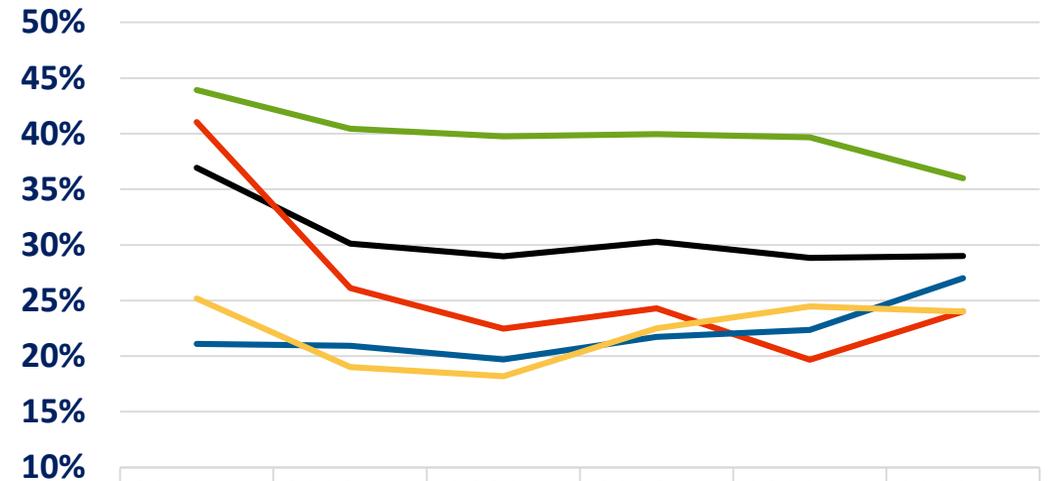
Claro y Bitel tienen un desempeño alto en la atención al cliente en el canal telefónico.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	48%	54%	56%	55%	56%	55%
Movistar	39%	42%	46%	44%	43%	47%
Claro	45%	58%	61%	62%	67%	61%
Entel	65%	67%	68%	65%	66%	59%
Bitel	62%	67%	68%	64%	61%	61%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	37%	30%	29%	30%	29%	29%
Movistar	44%	40%	40%	40%	40%	36%
Claro	41%	26%	22%	24%	20%	24%
Entel	21%	21%	20%	22%	22%	27%
Bitel	25%	19%	18%	22%	24%	24%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

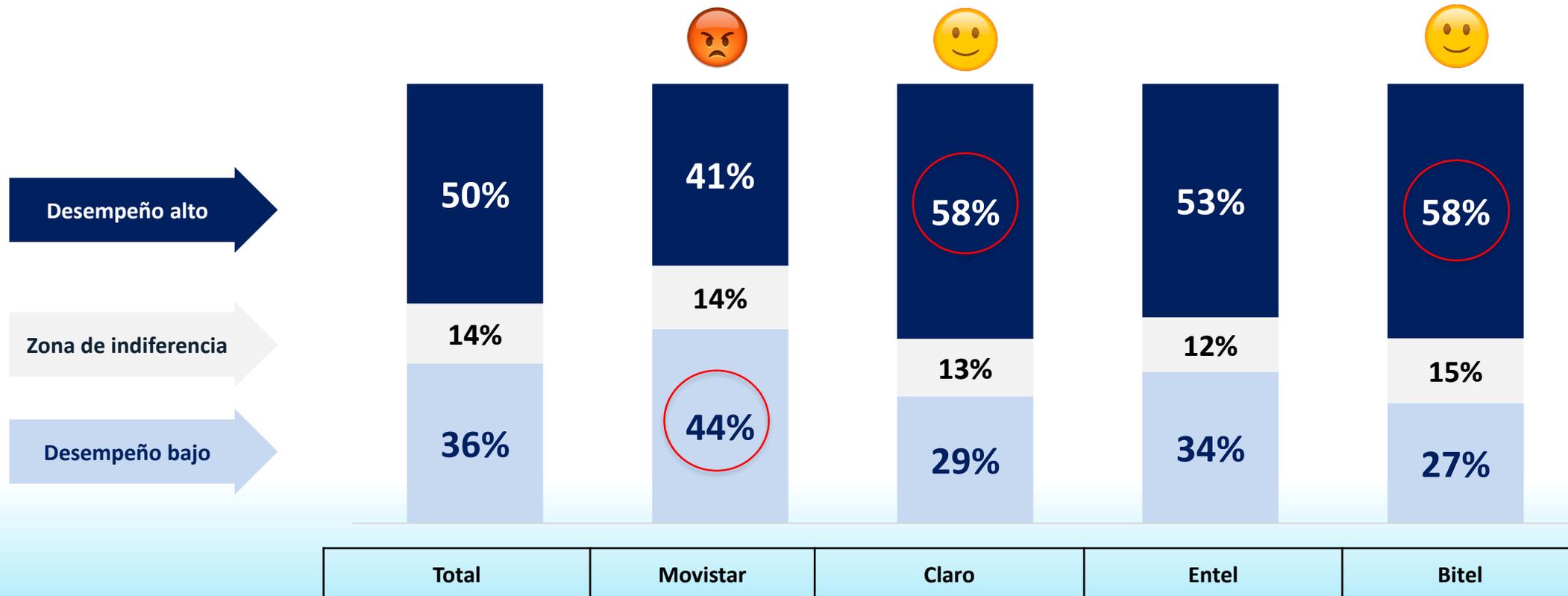
# CANAL TELEFÓNICO: VERACIDAD



Movistar ocupa es el operador con peor desempeño con 44% de percepción negativa.



Claro y Bitel se posicionan como los operadores con mayor desempeño positivo en Veracidad, ambos con 58%.



# CANAL TELEFÓNICO: VERACIDAD

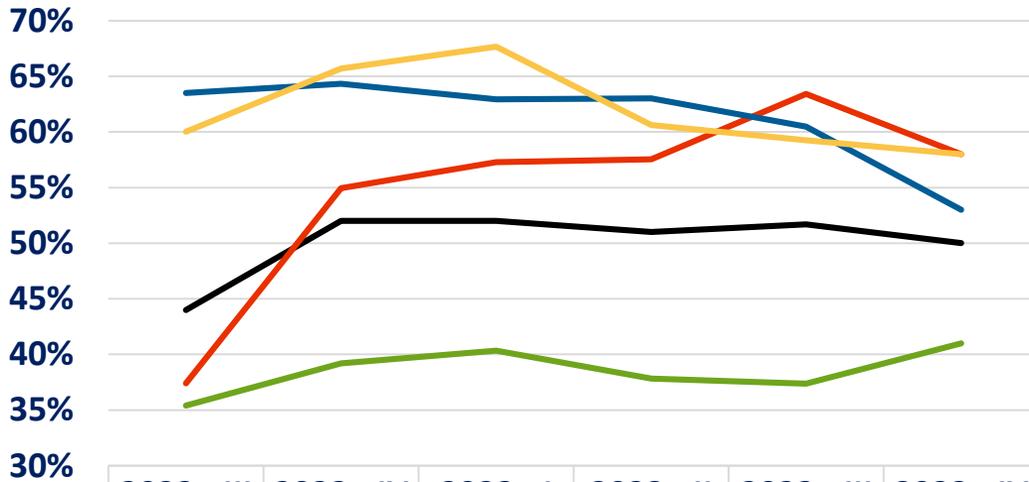


Movistar es el operador con mayor oportunidad de mejora.



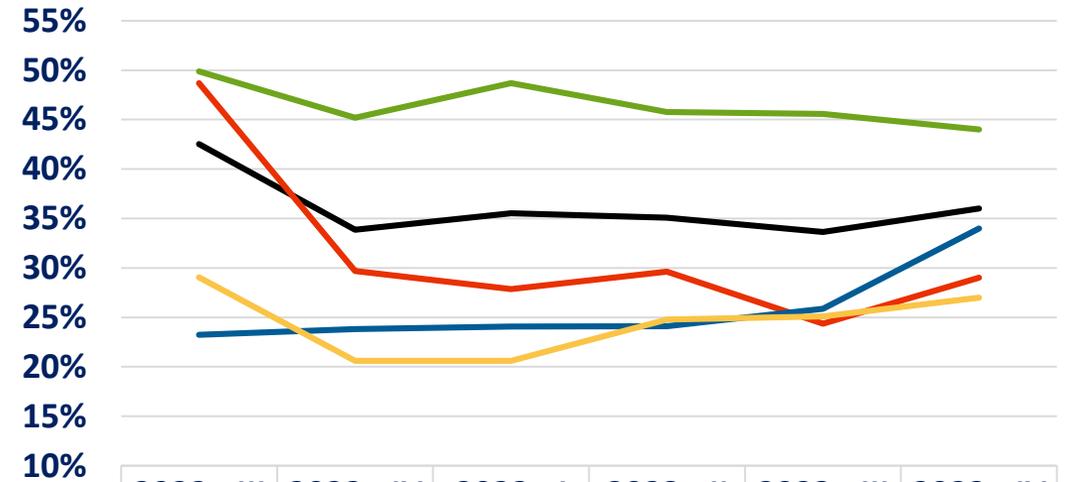
Claro y Bitel ofrecen información verdadera en su canal telefónico.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	44%	52%	52%	51%	52%	50%
Movistar	35%	39%	40%	38%	37%	41%
Claro	37%	55%	57%	58%	63%	58%
Entel	64%	64%	63%	63%	60%	53%
Bitel	60%	66%	68%	61%	59%	58%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	43%	34%	36%	35%	34%	36%
Movistar	50%	45%	49%	46%	46%	44%
Claro	49%	30%	28%	30%	24%	29%
Entel	23%	24%	24%	24%	26%	34%
Bitel	29%	21%	21%	25%	25%	27%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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 – IV Trimestre**

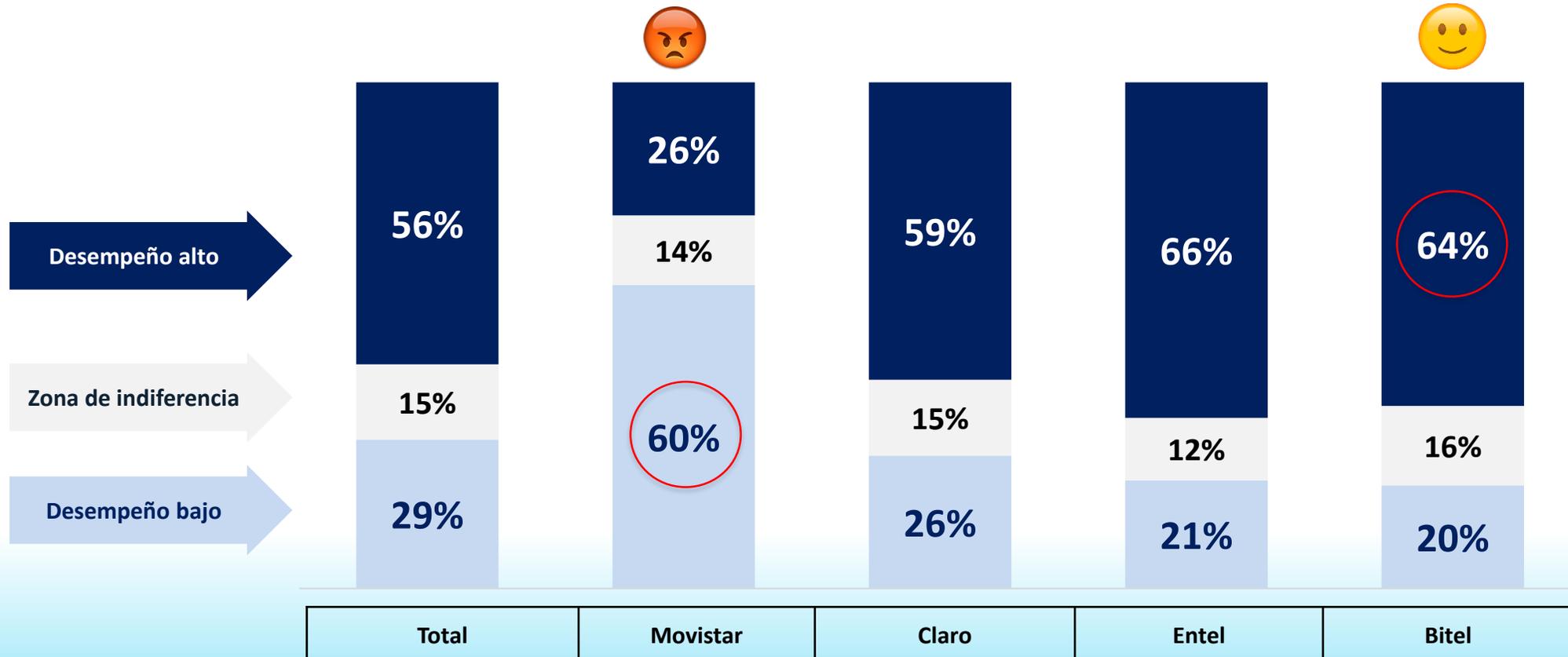
# CANAL DIGITAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD



El operador con el que peor desempeño es Movistar con 60% de desempeño bajo.



El operador que genera mejor percepción de desempeño en término de Efectividad y Oportunidad es Bitel con 64% de percepción positiva.



# CANAL DIGITAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

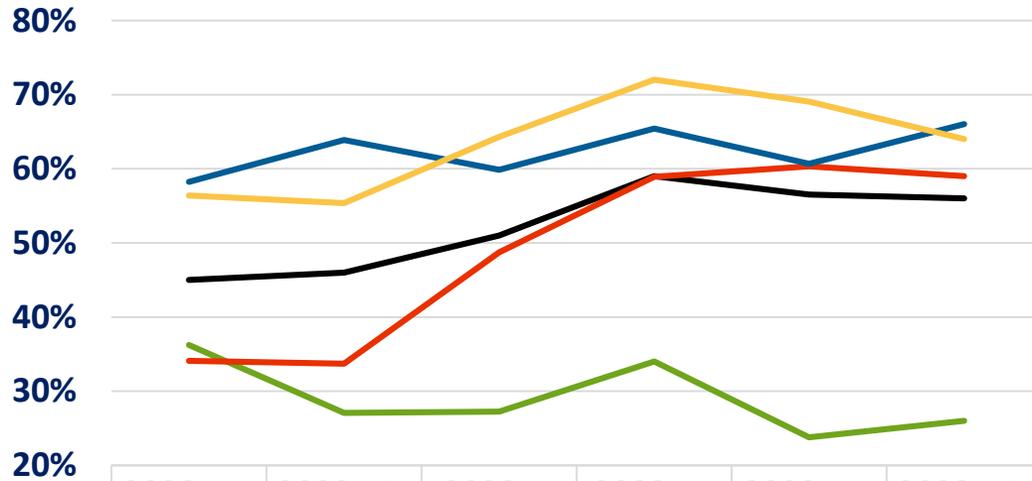


Movistar es el operador con mayor oportunidad de mejora.



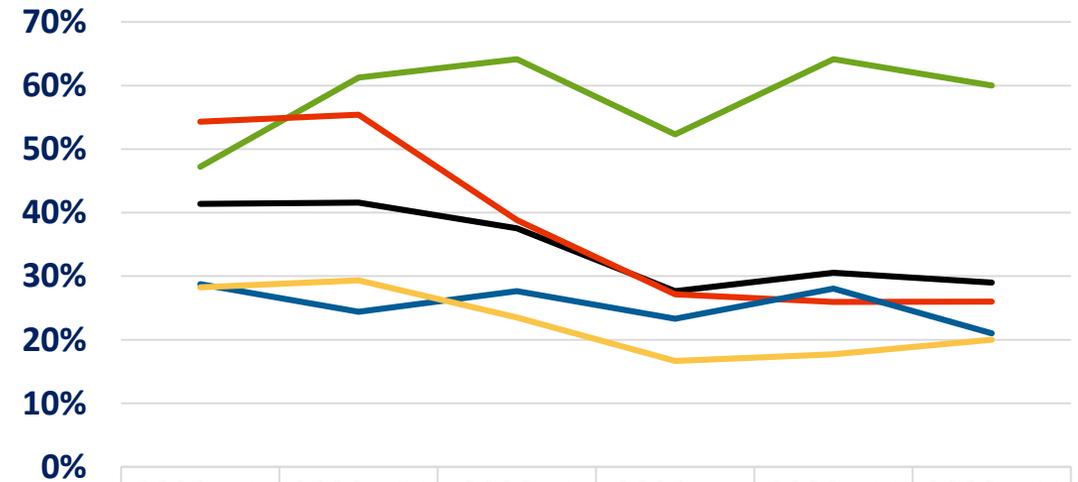
Entel tienen buen desempeño en resolver problemas en canal virtual.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	45%	46%	51%	59%	57%	56%
Movistar	36%	27%	27%	34%	24%	26%
Claro	34%	34%	49%	59%	60%	59%
Entel	58%	64%	60%	65%	61%	66%
Bitel	56%	55%	64%	72%	69%	64%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	41%	42%	38%	28%	31%	29%
Movistar	47%	61%	64%	52%	64%	60%
Claro	54%	55%	39%	27%	26%	26%
Entel	29%	24%	28%	23%	28%	21%
Bitel	28%	29%	23%	17%	18%	20%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

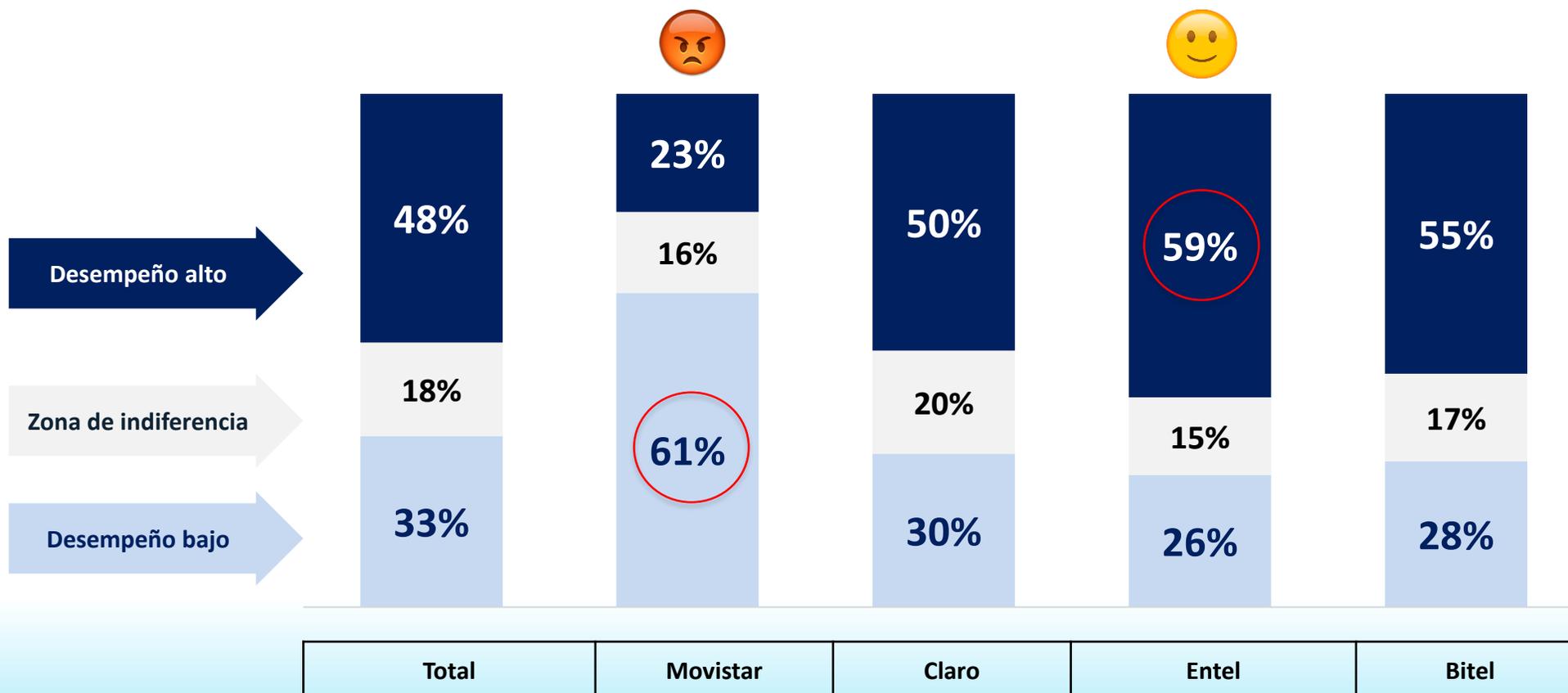
# CANAL DIGITAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El operador con menor **desempeño** en la capacidad de respuesta en su canal digital es **Movistar con 61% de desempeño bajo.**



**Entel tienen el desempeño más alto en esta dimensión con 59%.**



# CANAL DIGITAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

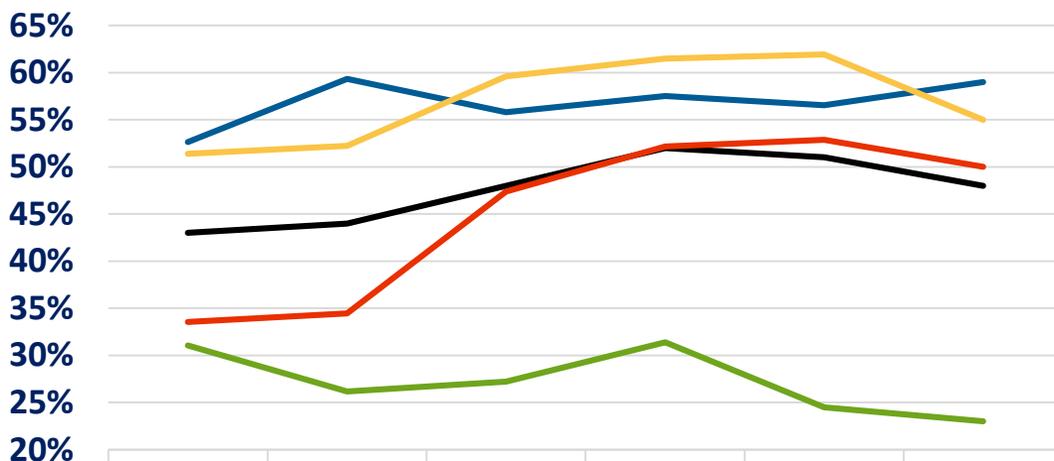


Movistar ha reducido su nivel de desempeño alto.



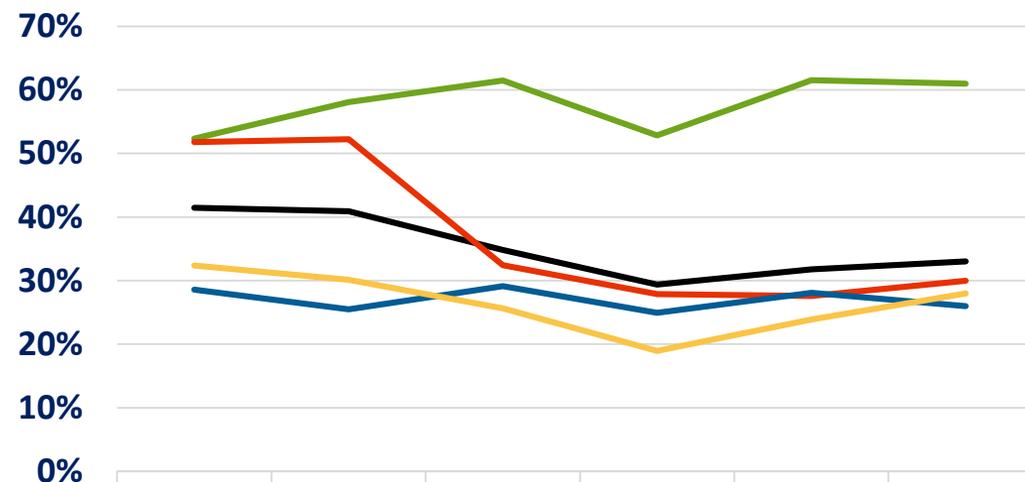
Entel y Bitel tienen un alto desempeño en la rapidez con la que solucionan las necesidades de sus clientes en el canal virtual.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	43%	44%	48%	52%	51%	48%
Movistar	31%	26%	27%	31%	25%	23%
Claro	34%	34%	47%	52%	53%	50%
Entel	53%	59%	56%	58%	57%	59%
Bitel	51%	52%	60%	62%	62%	55%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	41%	41%	35%	29%	32%	33%
Movistar	52%	58%	61%	53%	62%	61%
Claro	52%	52%	32%	28%	28%	30%
Entel	29%	25%	29%	25%	28%	26%
Bitel	32%	30%	26%	19%	24%	28%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.



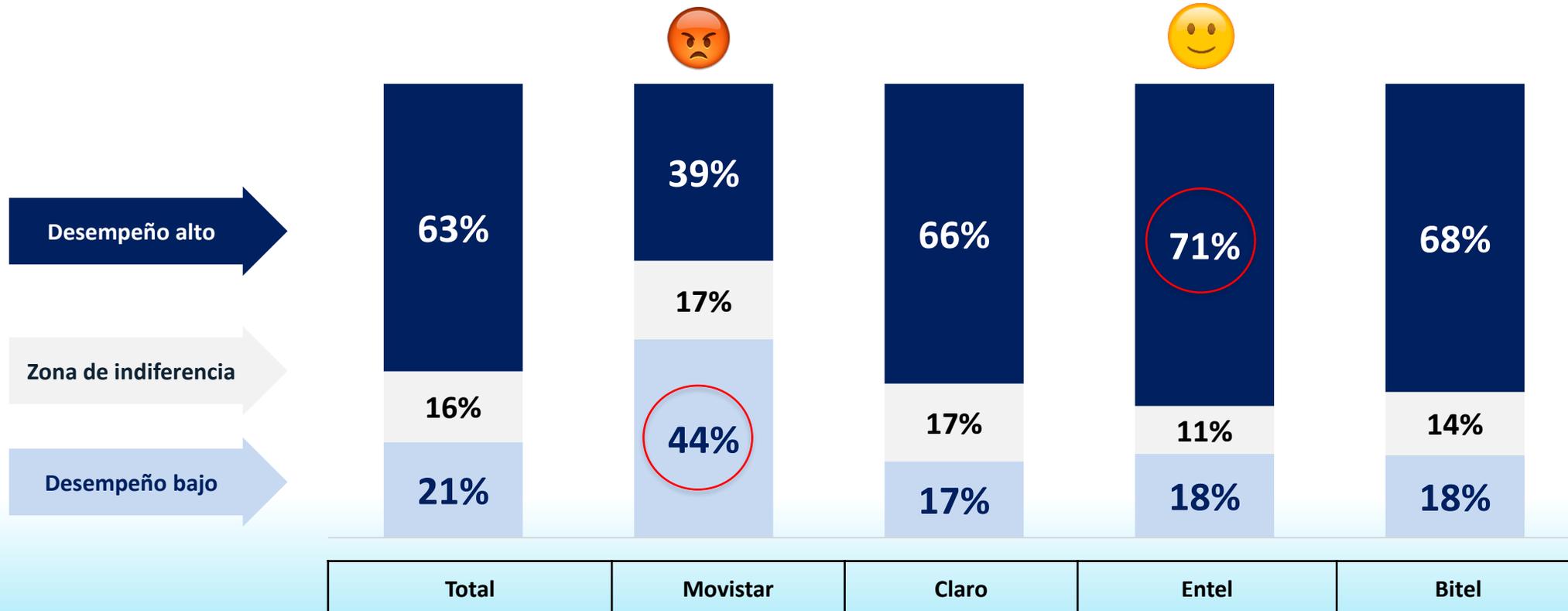
# CANAL DIGITAL: AMABILIDAD



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



**Entel** tienen el **desempeño más alto** en esta dimensión con **71% de desempeño alto**.



# CANAL DIGITAL: AMABILIDAD

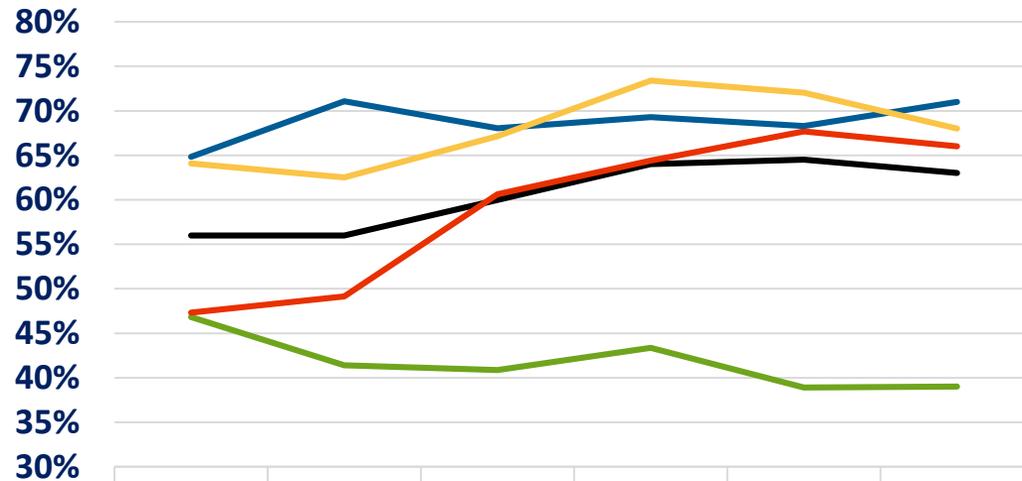


Movistar ha mantenido la percepción negativa que tiene amabilidad de atención.

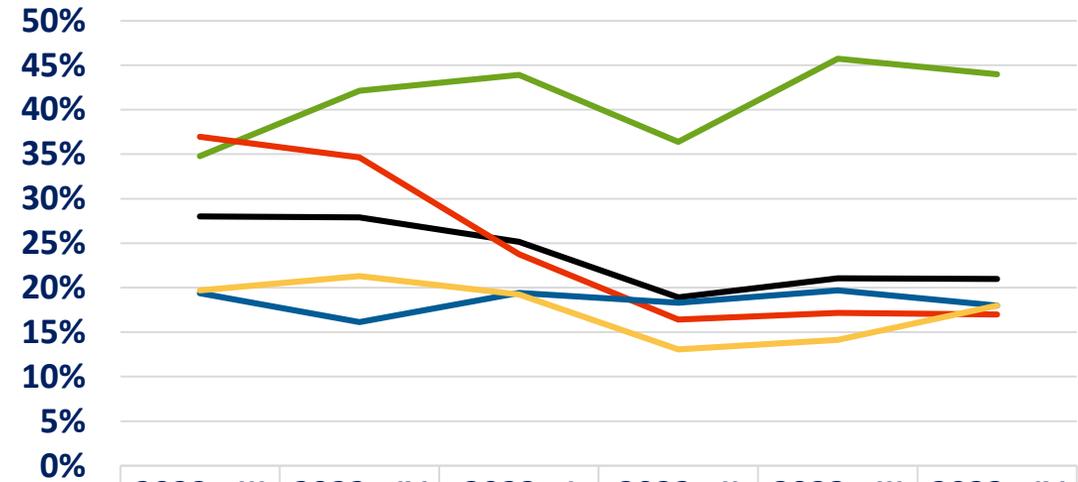


Entel, Bitel y Claro tienen un buen desempeño en el indicador de Amabilidad en el canal virtual.

## DESEMPEÑO ALTO



## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	56%	56%	60%	64%	65%	63%
Movistar	47%	41%	41%	43%	39%	39%
Claro	47%	49%	61%	64%	68%	66%
Entel	65%	71%	68%	69%	68%	71%
Bitel	64%	63%	67%	73%	72%	68%

	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	28%	28%	25%	19%	21%	21%
Movistar	35%	42%	44%	36%	46%	44%
Claro	37%	35%	24%	16%	17%	17%
Entel	19%	16%	19%	18%	20%	18%
Bitel	20%	21%	19%	13%	14%	18%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

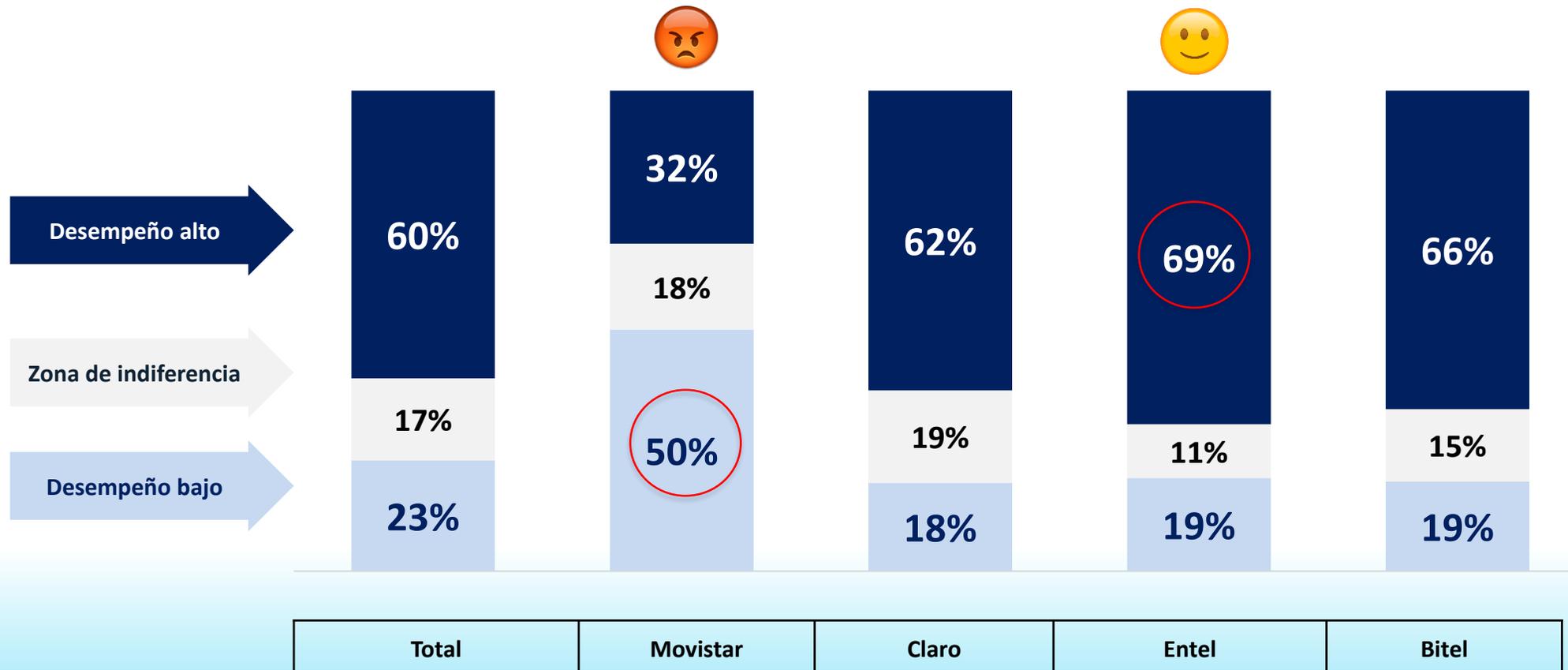
# CANAL DIGITAL: VERACIDAD



El operador con el desempeño más bajo en veracidad en su canal digital es **Movistar** con un **50%** debajo desempeño.



**Entel** tienen el desempeño más alto en esta dimensión con **69%**.



# CANAL DIGITAL: VERACIDAD

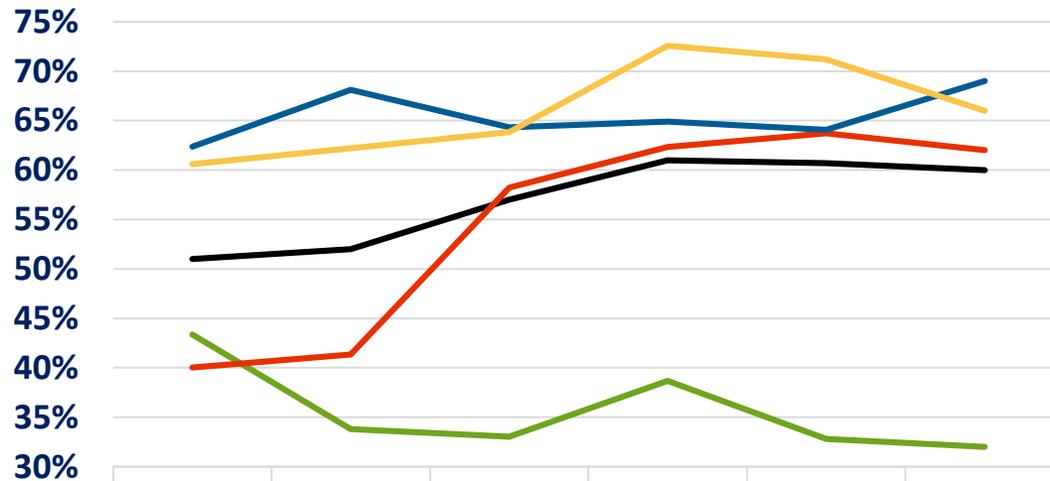


Movistar ha reducido su nivel de alto desempeño.



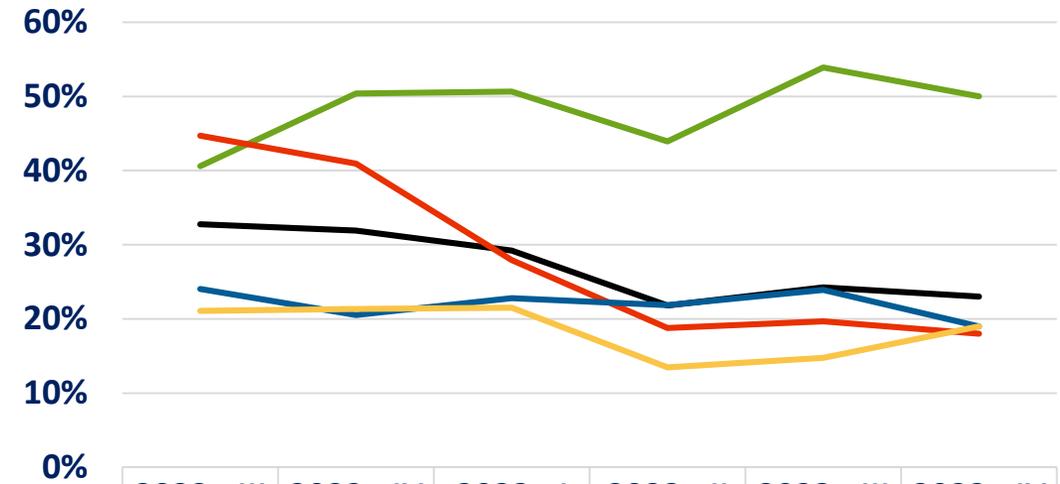
Entel y Bitel tienen un desempeño alto en Veracidad en el canal digital.

## DESEMPEÑO ALTO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	51%	52%	57%	61%	61%	60%
Movistar	43%	34%	33%	39%	33%	32%
Claro	40%	41%	58%	62%	64%	62%
Entel	62%	68%	64%	65%	64%	69%
Bitel	61%	62%	64%	73%	71%	66%

## DESEMPEÑO BAJO



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV
Nacional	33%	32%	29%	22%	24%	23%
Movistar	41%	50%	51%	44%	54%	50%
Claro	45%	41%	28%	19%	20%	18%
Entel	24%	21%	23%	22%	24%	19%
Bitel	21%	21%	22%	13%	15%	19%

2023 - IV Trimestre

Fuente: Arellano Marketing, Cuarto 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.

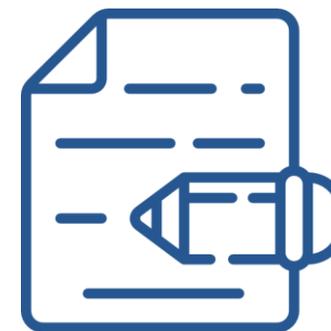


## IV. CONCLUSIONES

# EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

Como **principal oportunidad de mejora en cuanto a efectividad y oportunidad**, resulta fundamental **enfocar esfuerzos en el canal telefónico**, dado que a nivel general, se encuentra mayor insatisfacción y actualmente existe un margen de mejora. Se sugiere **adoptar características del canal presencial, enfocadas en brindar información transparente** y en cumplir con los plazos acordados.

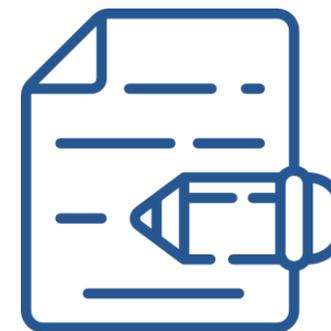
Por otra parte, **en el análisis a nivel de proveedores**, es **recomendable mantener una vigilancia constante sobre las debilidades de Movistar**, la empresa con menor calificación. Al mismo tiempo, conviene **adoptar las fortalezas más destacadas de los líderes mejor evaluados** (Claro, Entel y Bitel), por ejemplo, la precisión y exactitud en la información proporcionada



# 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.

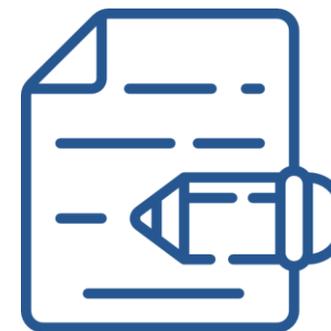
En ese sentido, es esencial **establecer y comunicar plazos máximos de respuesta, trazados meticulosamente mediante un protocolo respaldado por la empresa operadora**. La **consonancia en estos plazos entre los diferentes canales** emerge como un factor crucial, **brindando una experiencia coherente y satisfactoria**.



# AMABILIDAD

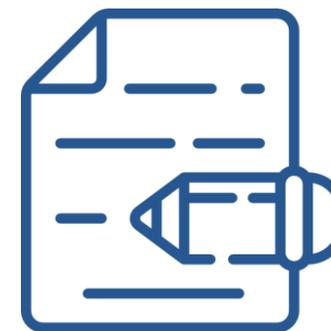
A nivel general, la **amabilidad es el atributo mejor evaluado en todos los canales. No obstante, existen ligeras oportunidades de mejora para elevar el estándar en el canal telefónico**, principalmente respecto la **comprensión de necesidades y la fluidez de coordinación entre los actores involucrados de parte de la empresa operadora.**

En ese sentido, es recomendable **contar con un equipo de trabajo entrelazado, con acciones ensambladas que tengan como propósito evitar que los usuarios se ven atrapados en la discordancia**, 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. No obstante, **cabe destacar que el canal digital se encuentra muy cerca en dicha evaluación, lo cual lo posiciona como un canal confiable en el que vale la pena invertir esfuerzos de desarrollo.**

Respecto a las operadoras, **Claro, Entel y Bitel son quienes 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.





Fonoayuda  
**1844**

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

