

ATENCIÓN DE CALIDAD

OSIPTEL LANZÓ EL **RANKING DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**, INICIATIVA PARA IMPULSAR LA COMPETENCIA POR EL MEJOR DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE CARA A LOS USUARIOS.

ÍNDICE

4. EN RUTA HACIA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
7. SENCILLO Y DIRECTO
8. USUARIOS INFORMADOS, USUARIOS CON PODER
10. COMPROMISOS QUE MEJORAN, EJEMPLO PARA LA GESTIÓN PÚBLICA
12. NUEVAS REGLAS PARA LA VELOCIDAD
14. ¿QUÉ DEBES HACER SI TE ROBAN EL CELULAR?



Rafael Muenta Schwarz
Presidente del Consejo Directivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Gerente de Comunicación Corporativa

Reynaldo Fernández Campos
Marcela Saavedra Palomino
Coordinación

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021-09505

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

<http://www.osiptel.gob.pe>
Av. Del Parque Norte 1180, San Borja

DESTACO Diseño y Comunicación
Diseño – Diagramación

IMPULSO A LA COMPETENCIA POR LA CALIDAD DE SERVICIO

El OSIPTEL busca incrementar la satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones a través de la competencia por calidad.

Propiciada por la regulación, la competencia entre empresas operadoras ha permitido grandes avances en la expansión de la cobertura, la reducción de las tarifas, ingreso de nuevas tecnologías, entre otros aspectos que, sin duda, han redundado en un mayor acceso de los peruanos a los servicios de telecomunicaciones.

Sin embargo, esos no son los únicos atributos que el usuario valora. La calidad del servicio y la atención brindada por la empresa operadora son factores de suma relevancia en la fórmula de su satisfacción y en su decisión de permanecer o cambiar de empresa. No olvidemos que el usuario tiene ese poder en sus manos.

Es por ello que publicamos el primer Ranking de la Calidad de Atención al Usuario, una evaluación semestral que permitió medir y comparar cómo se desempeñaron las empresas Claro, Telefónica del Perú, Bitel y Entel en la atención brindada a sus

usuarios durante el segundo semestre del 2020. Sin duda, los resultados son reveladores y evidencian los espacios de mejora en los que deben enfocarse todas las empresas operadoras.

En esa línea, el Osiptel acompaña la mejora en la atención. Durante el primer semestre, hemos capacitado a más de 3400 trabajadores de las empresas operadoras para reforzar sus conocimientos y fortalecer la entrega de la atención debida a los usuarios. En ese mismo periodo, el equipo de Osiptel, a través de sus diversos canales, virtuales y presenciales, atendió a más de 361 000 consultas, provenientes de todo el país.

Otro gran anuncio que hacemos en esta edición es el avance en la adopción obligatoria de los contratos cortos (contratos tipo) por parte de las operadoras. Desde abril, ya han emitido casi cinco millones de contratos cortos, lo que ha facilitado la entrega de información sencilla, clara y esencial, concentrada en solo dos páginas, sobre las condiciones de sus servicios contratados.

En las siguientes páginas también compartimos, con orgullo, el reconocimiento recibido por Ciudadanos Al Día (CAD), organización que premió nuestro mecanismo de Compromisos de Mejora como una buena práctica de gestión pública, en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley. Este nue-

vo enfoque preventivo, incorporado el 2015, ha permitido beneficiar a más de 7,1 millones de usuarios de 643 centros poblados en todo el país, que ahora tienen servicios con niveles de calidad que cumplen con los estándares establecidos en el Reglamento de Calidad.

Finalmente, si hablamos del Reglamento de Calidad, hemos emitido las adecuaciones que permitirán garantizar el 70% de velocidad mínima en el servicio de Internet de banda ancha, en cumplimiento con lo dispuesto en la ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a Internet. La gradualidad en el aumento de la velocidad mínima contratada fue considerada para minimizar el riesgo de impacto en las tarifas del servicio de Internet. Estos son algunos de los alcances más importantes trabajados que confirman un accionar responsable y decidido a impactar, de manera positiva, en el beneficio de los usuarios y la sostenibilidad del sector. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ

Presidente del OSIPTEL



EN RUTA HACIA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

El OSIPTEL lanzó el primer Ranking de la Calidad de Atención al Usuario, medición que evaluó el desempeño de las cuatro principales operadoras del mercado de telecomunicaciones, desde que inician hasta que culminan el proceso de atención de usuarios. Ninguna empresa superó el nivel meta mínimo esperado.

RESULTADOS DEL RANKING

Los resultados obtenidos evidenciaron que, a pesar de avances en los indicadores, ninguna empresa operadora logró superar el desempeño mínimo esperado del nivel meta, establecido en 75 puntos.



1°
lugar

Claro

Alcanzó el más alto puntaje de todas, sobre todo en las dimensiones de accesibilidad, innovación y veracidad. Sin embargo, puede mejorar en **capacidad de respuesta**, que mide la rapidez en la atención; **empatía**, que mide el compromiso de la empresa con los problemas del usuario; y **cumple lo prometido**.



2°
lugar

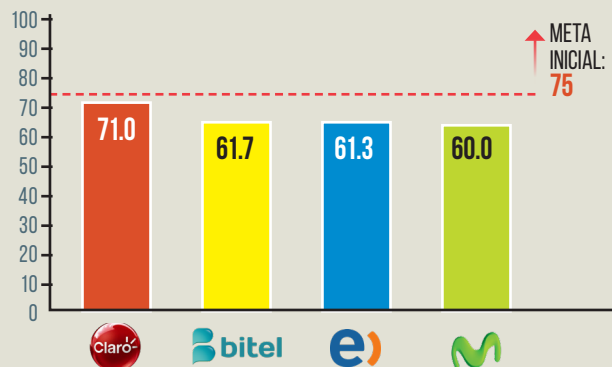
Bitel

Logró el mejor resultado en tres dimensiones: **capacidad de respuesta, empatía y cumple con lo prometido**. No obstante, tiene espacio para mejorar en las dimensiones de **accesibilidad, innovación y veracidad**, que mide la calificación de los asesores de las empresas sobre sus conocimientos.

Es óptima la atención que brindan las operadoras a sus usuarios? Para analizar su desempeño y generar incentivos para que las empresas adopten mejoras en sus procesos, el OSIPTEL elaboró el primer Ranking de la Calidad de la Atención al Usuario, medición aplicada a la información correspondiente al segundo semestre del 2020.

La evaluación se basó en una metodología que midió seis dimensiones de la atención al usuario: accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta, empatía, cumple lo prometido y veracidad. Las dimensiones fueron ponderadas y tuvieron, en total, 14 indicadores (KPI). A través de ellos se midió la trazabilidad del proceso de atención de las operadoras Telefónica, Claro, Entel y Bitel. También establecieron metas por indicador, a fin de que las empresas puedan identificar en qué aspectos deben mejorar. ■

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2020-II



3^o
lugar

Entel

La operadora obtuvo los más bajos resultados en cuatro de las seis dimensiones del ranking. Los espacios de mejora se evidenciaron en las dimensiones de **accesibilidad**, que mide la disponibilidad de los canales de atención; **capacidad de respuesta**, **empatía** y **veracidad**.



4^o
lugar

Telefónica del Perú





La empresa debe mejorar considerablemente su desempeño en la calidad de atención al usuario en todas sus dimensiones, sobre todo en las dimensiones de **capacidad de respuesta**, **empatía** y **cumple lo prometido**, que mide la confiabilidad.

ASPECTOS CLAVE DE MEJORA

El Ranking de la Calidad de Atención al Usuario reveló los espacios de mejora en los que deben trabajar las empresas operadoras para hacer más satisfactoria la experiencia en la atención del usuario, como la implementación de canales de autoatención para diversos trámites que requieren los usuarios,

mayor capacidad de atención en sus canales telefónicos, incremento de personal idóneo para la atención al usuario a través de sus diferentes canales, mejora en controles y seguimiento de ejecución de los trámites solicitados por los usuarios y mejora de su infraestructura tecnológica. ■

RESULTADOS POR CADA DIMENSIÓN

Dimensiones	Peso ponderado	 Claro	 Bitel	 Entel	 Movistar
ACCESIBILIDAD	10%	1° (1.00)	4° (0.5)	3° (0.5)	2° (0.87)
INNOVACIÓN	10%	1° (0.95)	4° (0.62)	2° (0.91)	3° (0.83)
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	2° (0.54)	1° (0.58)	3° (0.47)	4° (0.35)
EMPATÍA	10%	2° (0.76)	1° (0.76)	3° (0.74)	4° (0.73)
CUMPLELO PROMETIDO	20%	3° (0.6)	1° (0.62)	2° (0.61)	4° (0.51)
VERACIDAD	25%	1° (0.73)	3° (0.64)	4° (0.62)	2° (0.67)

Nota: En paréntesis se reportan los valores normalizados de los indicadores clave, los cuales se encuentran entre 0 y 1; donde 0 es el peor resultado y 1 es el mejor resultado.

**CONOCE MÁS
DEL RANKING**

Accede al estudio completo del Ranking de Calidad de la Atención al Usuario a través del enlace:

<https://bit.ly/RankingAtencionCalidad>

SENCILLO Y DIRECTO

Los contratos cortos llegaron para quedarse. Su adopción beneficia cada vez a más usuarios, que acceden a información sencilla y clara, concentrada en pocas páginas, sobre las condiciones aceptadas en sus servicios de telecomunicaciones.

Se acabó la letra pequeña. Los usuarios acceden progresivamente a información clara y transparente en los contratos suscritos para la prestación de servicios móviles y fijos, emitidos por las empresas operadoras, conocidos como contratos cortos (contratos tipo).

De acuerdo con información reportada por las empresas a OSIPTEL, se han emitido casi cinco millones de contratos cortos desde su uso obligatorio en abril de este año, facilitando así la comprensión de este importante documento, que detalla, de forma clara y sencilla, las condiciones del servicio adquirido, sea individual o empaquetado (en dúos o tríos, por ejemplo).

Así, la implementación gradual por parte de las operadoras ha significado que, en junio, el 83% del total de contrataciones, es decir, ocho de cada diez nuevos contratos emitidos, correspondan a contratos cortos. Las compañías Claro y Bitel han indicado que sus nuevas contrataciones se efectúan bajo este formato, mientras que Telefónica del Perú y Entel aún están en proceso de implementación. ■



Beneficios de los contratos cortos:

- > Facilitan y motivan la lectura de las condiciones contratadas. Ofrece información clara, de fácil lectura, sin letras pequeñas y con un diseño atractivo.
- > Brindan información relevante al usuario. Incluye información específica del servicio contratado.
- > Reducen conflictos. Con condiciones más claras se evita el inicio de reclamos.
- > Favorecen la competencia. Facilitan la identificación y comparación de ofertas ofrecidas por las empresas operadoras.



USUARIOS INFORMADOS, USUARIOS CON PODER

A través de sus diferentes canales de atención, presenciales y virtuales, el OSIPTEL escucha y orienta permanentemente a los usuarios de todo el país.

La atención y orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones no se detiene. Durante el primer semestre del año, el OSIPTEL gestionó 361 664 consultas recibidas a través de sus distintos canales de atención, sobre las prestaciones de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet.

Como parte de la estrategia de atención y orientación, se escucharon y respondieron consultas a través de programas radiales en 23 regiones del país. De esta forma, se logró que 146 172 usuarios recibieran atención por ese canal en la primera mitad del 2021, representando el 40 % del total de atenciones del periodo.

Otro componente importante fueron las charlas y jornadas itinerantes para orientar a los usuarios en todo el país. A través de estas actividades de acercamiento a los usuarios se brindó atención de 34 494 consultas, un crecimiento de más del doble de orientaciones (119 %) atendidas por esta modalidad respecto a lo realizado en similar periodo del 2020, representando el 10 % del total de atenciones del ente regulador.

En tanto, las orientaciones a solicitud de los usuarios, a través del canal telefónico, presen-

cial (oficinas), videollamadas y correos electrónicos, se incrementaron en 46 % en comparación con lo reportado en el primer semestre del año pasado, al alcanzar los 180 998 usuarios atendidos. De esta forma, representaron el 50 % del total de atenciones en los seis primeros meses del 2021.

Consultas atendidas por servicio y empresa

La mitad de orientaciones que el OSIPTEL atendió a solicitud de los usuarios trataron sobre el servicio de telefonía móvil (49,9 %), mientras que las consultas sobre los demás servicios, como los empaquetados (12,2 %), internet (8,2 %), telefonía fija (5,5 %), televisión de paga (3 %), entre otros (21,2 %), significaron la otra mitad.

La mayor cantidad de consultas correspondió a usuarios de Telefónica del Perú (42,5 %), seguida de los de Claro (16,2 %), Entel (13,2 %), Bitel (3,5 %), DirecTV (0,9 %) y el resto de empresas (23,7 %). Mientras que el procedimiento de reclamo fue el tema más consultado a OSIPTEL por los abonados y usuarios de Telefónica, Claro, Entel y DirecTV. En el caso de Bitel, las dudas se enfatizaron en los equipos que la empresa ofrece. ■

CAPACITACIONES

Un total de 3421 trabajadores de las empresas operadoras Entel, Movistar y Claro, que brindan atención a los usuarios mediante sus diferentes canales, fueron capacitados por el OSIPTEL entre enero y junio de este año.

El propósito de esta iniciativa, aplicada también en el 2020, fue reforzar los conocimientos de los asesores y supervisores en la entrega de información correcta a los usuarios y la resolución de problemas de acuerdo al marco normativo vigente, para así mejorar la calidad de su atención. ■

COMPROMISOS QUE MEJORAN, EJEMPLO PARA LA GESTIÓN PÚBLICA

Por segundo año consecutivo, el OSIPTEL recibió el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública. Esta vez, los **compromisos de mejora** se llevaron la máxima distinción de la asociación Ciudadanos al Día (CAD) en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley.



Un día de conectividad sin calidad es un paso atrás para millones de peruanos que emplean los servicios de telecomunicaciones en sus actividades de estudio, comercio, salud, comunicación o empleo. Es por ello que hace seis años, el OSIPTEL implementó los compromisos de mejora, un mecanismo efectivo para lograr, en un tiempo determinado, que las empresas operadoras eleven la calidad del servicio de telefonía móvil en cada centro poblado urbano donde la medición del regulador detectara deficiencias en el cumplimiento del Reglamento de Calidad.

Desde su aplicación en el 2015, el OSIPTEL identificó los incumplimientos de calidad, los segmentó y comprometió a las empresas a elevar la calidad de los servicios, frente a un esquema sancionatorio común que podía extenderse por años.

La iniciativa logró resultados concretos con la ejecución de 1668 compromisos de mejora por parte de las operadoras, obteniendo un 72% de los mismos y el beneficio real a una población de más de 7 millones de peruanos distribuidos en 643 centros poblados del país.

El valor del resultado obtenido no pasó desapercibido para el jurado del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021, organizado por la asociación Ciudadanos al Día (CAD). Mediante una ceremonia virtual, anunciaron la entrega de la máxima distinción a la práctica "Compromisos de mejora, ruta efectiva para elevar la calidad de telecomunicaciones en los centros poblados" en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley, en la que el OSIPTEL compitió con otras 16 prácticas presentadas por otros nueve organismos públicos.

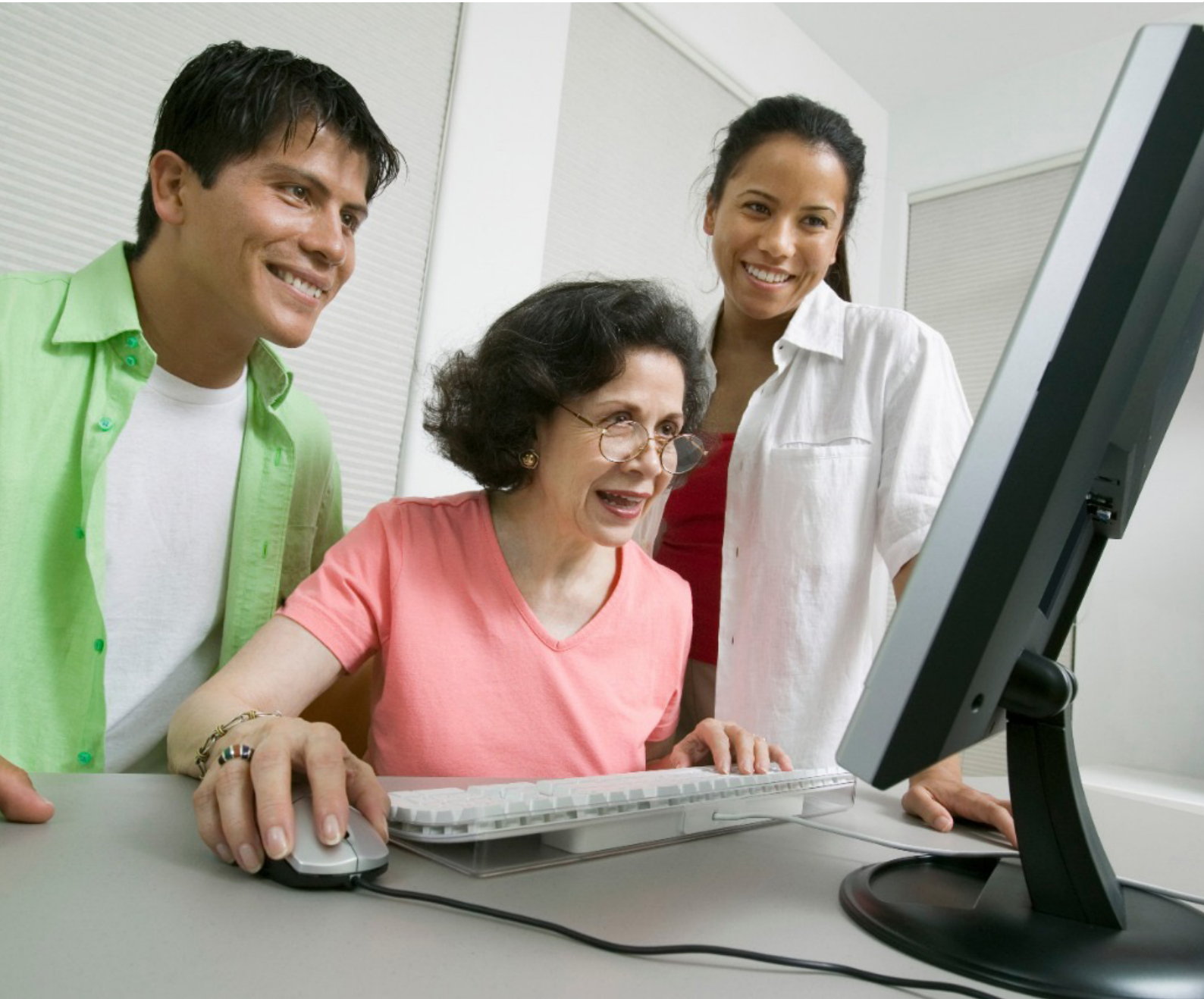
"Estamos honrados de recibir por segundo año consecutivo este reconocimiento de Ciudadanos al Día por nuestras buenas prácticas de gestión pública, esta vez en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley. Esta iniciativa está contribuyendo a generar incentivos para que las empresas den mejores servicios a los ciudadanos", resaltó



COMPROMISOS QUE IMPACTAN POSITIVAMENTE EN EL MERCADO

- Beneficio con una mejor calidad de servicios de telecomunicaciones a miles de familias peruanas.
- Cumplimiento de mejoras de calidad en cientos de centros poblados del país.
- Dinamismo de la inversión en infraestructura en el interior del país.
- Orden en los planes de inversión descentralizados de las empresas operadoras.
- Reducción de los trámites de procesos sancionadores.

el presidente del Consejo Directivo del ente regulador, Rafael Munte Schwarz, durante la ceremonia de reconocimiento del premio, en las instalaciones del OSIPTEL. ■



NUEVAS REGLAS PARA LA VELOCIDAD

El OSIPTEL adecuó su reglamento para garantizar el 70% de velocidad mínima contratada para recorrer la autopista de la conectividad a internet, fijada por la Ley 31207, emitida por el Congreso. Su gradual implementación permitirá minimizar el riesgo de impacto en las tarifas de ese servicio.

El OSIPTEL actualizó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para adecuarlo a las reglas asociadas al nuevo umbral de 70 % fijado para la velocidad mínima garantizada en la prestación del servicio de internet de banda ancha. Así, se implementaron tres grandes modificaciones para cumplir con la ley 31207, emitida por el Congreso de la República.

Velocidad mínima garantizada

La aplicación del umbral mínimo de 70% para la velocidad contratada comprenderá a todos los abonados del servicio de Internet de banda ancha, fija y móvil, tanto de zonas rurales como urbanas, bajo un esquema de gradualidad del umbral. Así, el porcentaje de la velocidad mínima garantizada alcanzará el umbral del 52% hasta el 3 de marzo de 2022, y concretará el incremento progresivo fijado en 70% hasta el 3 de diciembre de 2022. Su ejecución comprenderá tanto a los contratos suscritos antes y después de la entrada en vigencia de la ley, sin distinción.

Nuevas reglas para la velocidad de carga y descarga

También se establece que la relación de las velocidades máximas contratadas de subida y bajada (carga y descarga), ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, no debe ser menor a 1:3 o 33.33%. Las adecuaciones necesarias para esta nueva regla hasta el 3 de diciembre del 2022

De acuerdo con el OSIPTEL, el plazo de adecuación establecido resulta razonable para el desarrollo de las modificaciones necesarias en las redes de telecomunicaciones (incremento de capacidades) que permitan implementar las nuevas disposiciones establecidas en la Ley N° 31207, las mismas que implican mayores inversiones y la asignación de recursos correspondientes; y asimismo busca minimizar el riesgo de un impacto brusco en las tarifas del servicio.

¿Cómo se monitoreará el cumplimiento de la medida?

Las adecuaciones también incorporan una nueva disposición referida al Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV). Así, se establece que la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas para los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet, se efectúa en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 31207 y el RENAMV. Además, se precisa que el RENAMV está conformado, entre otros, por las acciones de medición y fiscalización que realice el OSIPTEL. ■

¿QUÉ DEBES HACER SI TE ROBAN



1 **Comunícate con tu empresa operadora** para suspender la línea y bloquear el equipo



6 **Si tienes alguna duda o consulta adicional,** comunícate con la empresa operadora



5 **Adquiere un chip de reposición** y colócalo en el nuevo equipo



EL CELULAR?

2



Si no eres el abonado o titular de la línea, brinda tu nombre completo y DNI, así como los datos de ese número telefónico y del abonado

3



La empresa entregará un **código de bloqueo,** que será la constancia de tu solicitud

uedes reactivar tu servicio rápidamente con la empresa operadora y conservar tu número telefónico.

Si no reactivas tu servicio pasado 6 meses, este será dado de baja

TOMA NOTA

Para más información, puedes ingresar a:

<https://bit.ly/QueHacerRoboDeCelular>

OTROS CONSEJOS:

- > Es importante denunciar el robo de tu celular a la policía.
- > No te olvides de cambiar las claves de acceso a tus correos electrónicos, redes sociales, aplicaciones de entidades bancarias, entre otros.
- > Si tienes aplicaciones de bancos, comunícate con el banco para que bloquee tus tarjetas afiliadas.
- > El IMEI de tu celular al funcionar como un DNI que identifica tu equipo, es importante nunca compartirlo con terceros, así como evitar divulgarlo en redes sociales o ingresarlo a páginas web desconocidas o no oficiales.

¡Pasa la voz!

COMPARATEL es ahora

checa
tu plan

Toda la información que
encontrabas en **Comparatel** la
encontrarás ahora en **Checa tu
Plan: www.checatuplan.pe**

