

Arellano
CONSULTORÍA PARA CRECER

| Informe Final – Servicio móvil

Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones



ÍNDICE

1. **Marco metodológico**
2. **Perfil del usuario**
3. **Experiencia y satisfacción del usuario**
4. **Conclusiones y recomendaciones generales**

A dark, blue-tinted background image showing a close-up of a hand holding a pen, writing on a document. The document has some faint lines and text, suggesting a technical or scientific drawing or report. The overall scene is dimly lit, with the focus on the hand and the pen tip.

1. Marco metodológico

Finalidad pública del proyecto

- Los resultados del estudio permitirán conocer las expectativas y requerimientos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con respecto a la prestación de los mismos; asimismo, se contará con información que posibilite medir la satisfacción de los usuarios.
- Del mismo modo, evaluar el nivel de conocimiento de los usuarios permitirá planificar de una manera más precisa los temas principales sobre los que se debería orientar al usuario, con la finalidad de que éste sea el mejor defensor de sus derechos.
- Cabe resaltar que los resultados de la encuesta corresponden a insumos necesarios para el cálculo de indicadores institucionales de OSIPTEL incluidos tanto en el Plan Operativo como en el Plan Estratégico Institucional y el Programa Presupuestal.

Ficha técnica y metodológica

Concepto	Descripción
Metodología empleada	Encuestas telefónicas
Público objetivo	Se tiene como población objetivo a todos los usuarios de segmento residencial que cada empresa operadora tiene activo el servicio móvil entre 18 a más años de edad.
Cobertura	Todas las regiones
Representatividad	Los resultados de la encuesta son representativos a nivel nacional, por empresa operadora, por Lima y resto del Perú y por empresa operadora evaluada en Lima y el resto del Perú.
Fecha de aplicación de las encuestas	Del 16 de setiembre al 27 de noviembre del 2021
Ponderación de los resultados	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables departamento y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2021.

Región	Servicio móvil				Total
	Movistar	Claro	Entel	Bitel	
Amazonas	138	138	138	138	552
Ancash	147	147	147	147	588
Apurímac	148	149	148	148	593
Arequipa	153	153	153	153	612
Ayacucho	173	173	173	173	692
Cajamarca	174	174	174	174	696
Callao	125	125	125	125	500
Cusco	154	154	154	154	616
Huancavelica	124	124	123	123	494
Huánuco	154	154	154	154	616
Ica	142	142	142	142	568
Junín	156	156	156	156	624
La Libertad	143	143	143	143	572
Lambayeque	128	128	128	128	512
Lima	119	119	119	119	476
Loreto	123	123	123	123	492
Madre de Dios	108	109	108	109	434
Moquegua	159	159	159	159	636
Pasco	183	183	182	183	731
Piura	115	115	115	115	460
Puno	133	133	133	133	532
San Martín	127	127	127	127	508
Tacna	150	150	150	150	600
Tumbes	103	103	103	103	412
Ucayali	110	110	110	110	440
Total Perú	3,489	3,491	3,487	3,489	13,956

DIVISIÓN REGIONAL DEFINIDA PARA EL ESTUDIO

Se consideró la división por departamentos

Perú Norte:

- Tumbes
- Piura
- Lambayeque
- Cajamarca
- La Libertad
- Ancash

Perú Sur:

- Ica
- Arequipa
- Moquegua
- Tacna
- Puno
- Cusco



Perú Centro:

- Huánuco
- Pasco
- Junín
- Huancavelica
- Ayacucho
- Apurímac

Perú Oriente:

- Amazonas
- Loreto
- San Martín
- Ucayali
- Madre De Dios

GLOSARIO

Se consideraron las siguientes abreviaciones para los departamentos

DEPARTAMENTO	ABREVIACIÓN
Amazonas	AMA
Ancash	ANC
Apurímac	APU
Arequipa	ARE
Ayacucho	AYA
Cajamarca	CAJ
Cusco	CUS
Huancavelica	HUV
Huánuco	HUC
Ica	ICA
Junín	JUN
La Libertad	LAL
Lambayeque	LAM

DEPARTAMENTO	ABREVIACIÓN
Lima	LIMA
Callao	CAL
Loreto	LOR
Madre de Dios	MDD
Moquegua	MOQ
Pasco	PAS
Piura	PIU
Puno	PUN
San Martín	SAM
Tacna	TAC
Tumbes	TUM
Ucayali	UCA

CRITERIOS DE ANÁLISIS

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

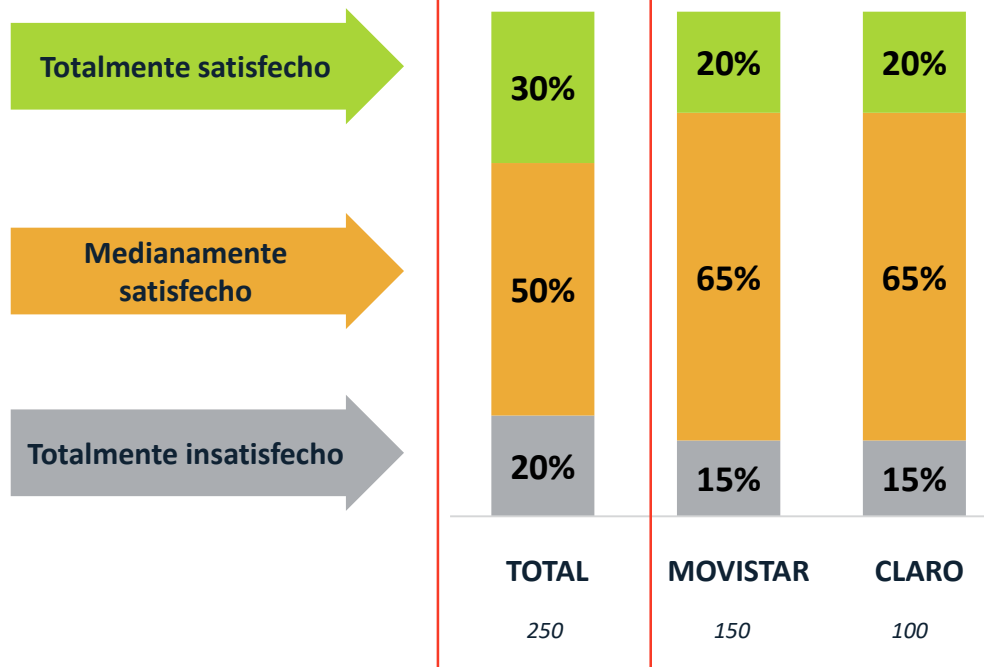
Interpretación: Los resultados de las evaluaciones con escalas del 1 al 10, se presentarán agrupados de la siguiente manera:

- **Resultado óptimo:** Suma de valoraciones 8, 9 y 10 (color verde)
- **Resultado regular:** Suma de valoraciones 4, 5, 6 y 7 (color amarillo)
- **Resultado negativo:** Suma de valoraciones 0, 1, 2 y 3 (color gris)

* Además se colocarán, al costado del resultado total, los resultados con algunas banderas relevantes.

** Con excepción de la P25 (recomendación), que se evalúa con la escala del NPS

EJEMPLO FICTICIO



CRITERIOS DE ANÁLISIS

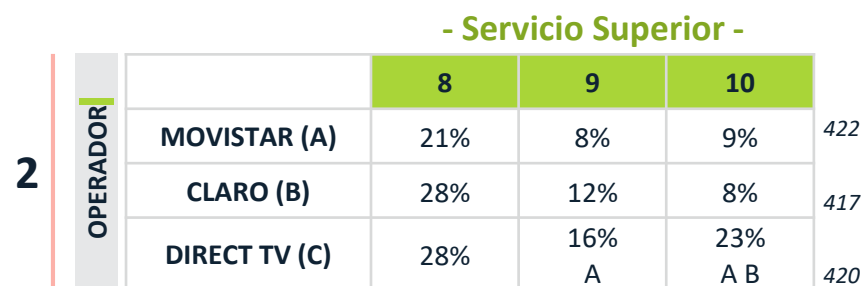
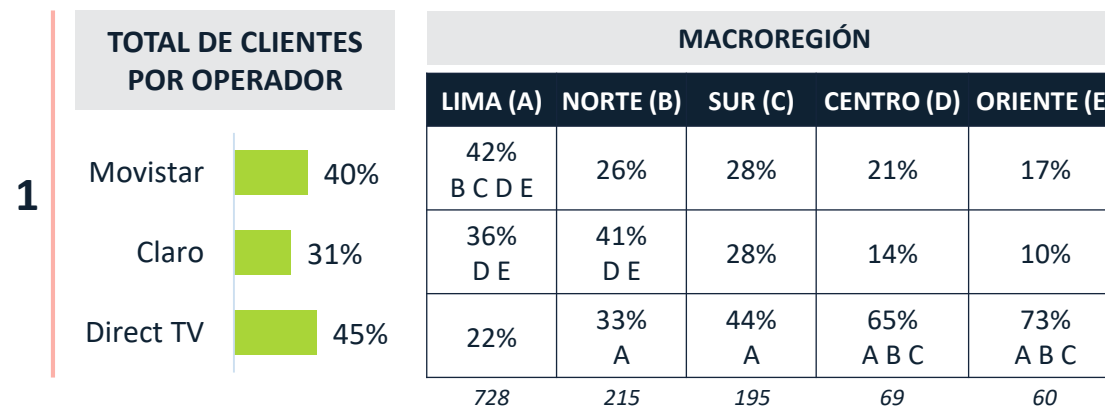
Interpretación de resultados con diferencias estadísticamente significativas*

En el análisis, **puede haber información estadísticamente diferente entre los distintos segmentos definidos** (macro región, operadores de servicios). Esto quiere decir que la diferencia en los resultados es lo suficientemente grande como para establecer generalizaciones y/o afirmar que **los resultados son distintos entre sí y no existen “empate técnico”** entre ellos. Estas diferencias se remarcan con letras que representan cada característica, de la siguiente manera:

En el **ejemplo 1**, se puede afirmar que Lima (A) tiene un porcentaje más alto de clientes Movistar frente a las otras cuatro macrorregiones (B, C, D y E), **por ello se escriben las respectivas letras que destacan a Lima de las demás**. Del mismo modo, se puede afirmar que existen el Centro (D) y Oriente (E) tienen un porcentaje más alto de clientes de Direct TV versus las otras tres regiones: A, B y C. Así mismo, se puede decir que existen más clientes de Direct TV en el Sur (C)/Norte (B) respecto a Lima (A), por ello solo se le asigna la letra “A”.

En el **ejemplo 2**, se presenta la misma comparación de manera vertical. En este caso, **podemos afirmar que a Direct TV (C) lo han valuado como “10” en un mayor porcentaje vs Claro (B) y Movistar (A)**. Estos dos últimos estarían en un “empate técnico”.

EJEMPLOS FICTICIOS



*En este estudio, las diferencias significativas se calcularon utilizando la Prueba Z con correcciones de Bonferroni (método utilizado en estadística para realizar comparaciones múltiples)

A hand holding a pen writing on a document with a laptop in the background.

2. Perfil del consumidor

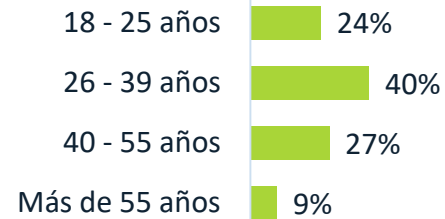
La muestra de usuarios está conformada por hombres y mujeres de, en promedio, 36 años

Distribución de departamentos acorde a distribución poblacional

SEXO

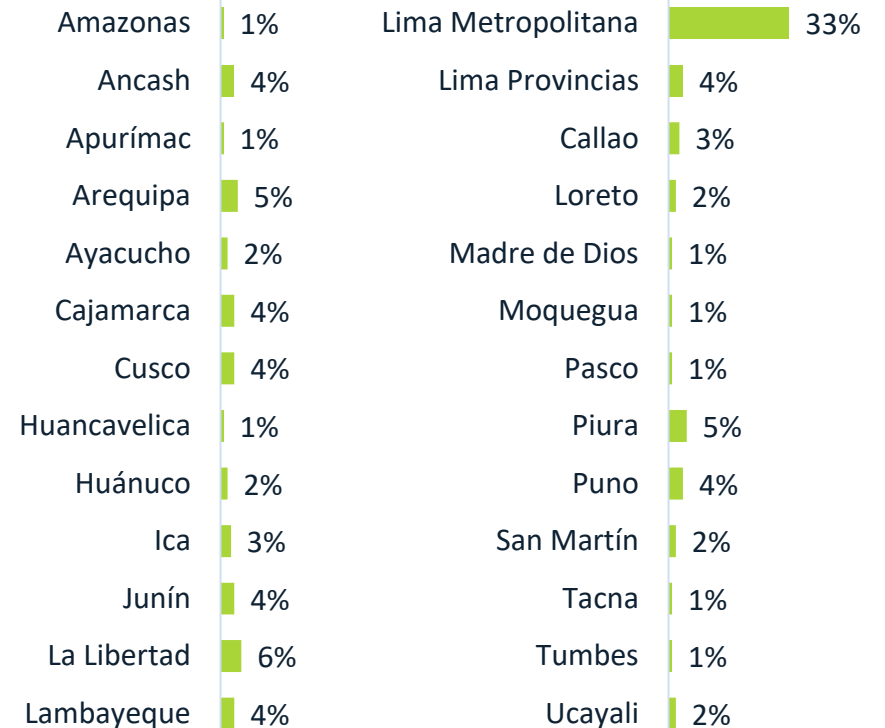


EDAD

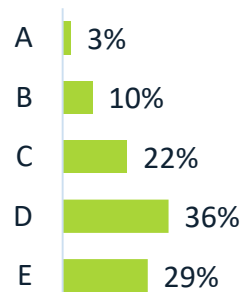


Media 36 años

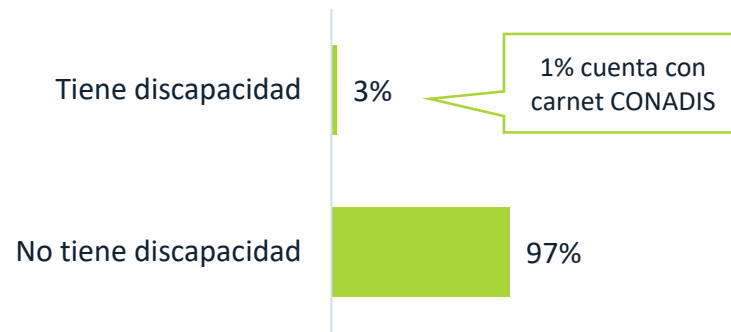
DEPARTAMENTO



NSE



PERSONA CON DISCAPACIDAD



Población del encuestado (Base: 13956)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

El mercado de servicios móviles se encontraría medianamente democratizado entre los principales operadores



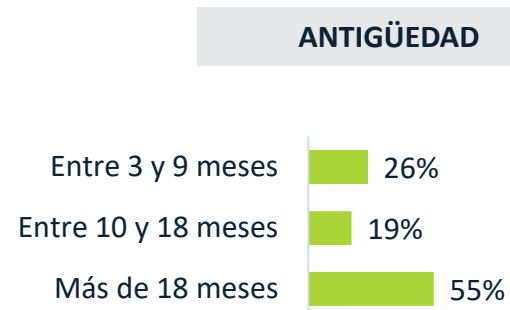
DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%
28%	28%	27%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	28%
22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%
17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%
28%	28%	28%	27%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	28%	27%
22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%
17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

Población del encuestado (Base: 13956)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

La mayoría estaría compuesta por usuarios antiguos de sus respectivos operadores



DEPARTAMENTO

AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
24%	22%	23%	25%	27%	23%	25%	25%	26%	24%	23%	23%	25%
16%	18%	16%	17%	17%	18%	14%	17%	17%	19%	16%	18%	20%
60%	60%	62%	58%	57%	59%	61%	58%	57%	57%	61%	60%	55%
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
27%	23%	30%	25%	21%	23%	23%	30%	25%	25%	21%	27%
22%	18%	18%	19%	16%	16%	21%	14%	20%	16%	21%	21%
51%	60%	53%	57%	63% N	62%	56%	56%	55%	59%	57%	53%
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

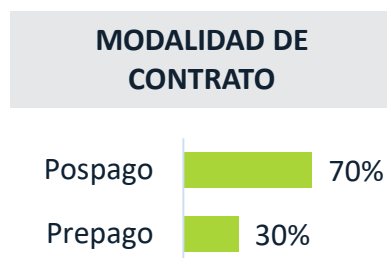
OPERADOR

MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
19%	14%	47% A B D	31% A B
19%	15%	23% B	24% B
62% C D	70% A C D	31%	45% C
3489	3491	3487	3489

Población del encuestado (Base: 13956)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

Las modalidad más común de contrato sería postpago. En Pasco y Tumbes y para operador Bitel, destacaría la modalidad prepago



DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
63%	69%	66%	74% A Q S X Y	67%	70%	72% X	65%	67%	69%	73% Q X	69%	69%
37% D	31%	34%	26%	33%	30%	28%	35%	33%	31%	27%	31%	31%
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

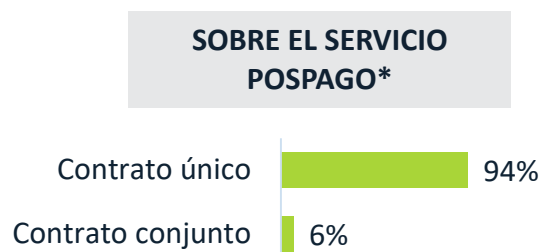
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
72% X	70%	72% X	61%	69%	62%	65%	64%	64%	68%	60%	62%
28%	30%	28%	39% D K	31%	38% D	35%	36%	36%	32%	40% D G K N P	38% D
476	500	492	434	636	731	461	532	508	600	412	440

OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
83% C D	78% C D	66% D	38%
17%	22%	34% A B	62% A B C
3489	3491	3487	3489

Población del encuestado (Base: 13956)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

Aquellos que tienen contratado servicio postpago, lo tendrían como contrato único (solo servicio móvil). Clientes Movistar tendrían más contratos conjuntos



DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
96%	94%	96%	94%	95%	95%	92%	97%	96%	93%	93%	92%	96%
4%	6%	4%	6%	5%	5%	8%	3%	4%	7%	7%	8%	4%
325	381	371	429	428	459	417	296	389	359	429	362	329

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
93%	93%	96%	94%	93%	96%	93%	96%	94%	93%	97%	97%
7%	7%	4%	6%	7%	4%	7%	4%	6%	7%	3%	3%
333	322	334	256	403	404	276	328	309	382	230	247

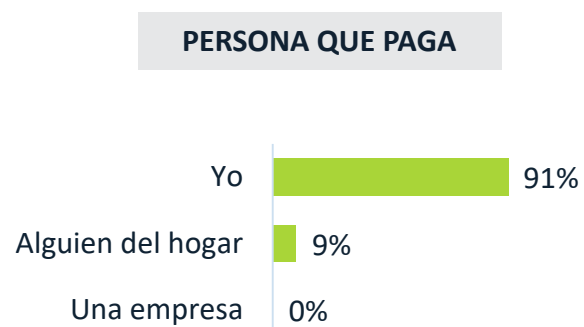
OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
87%	96% A	97% A	97% A
13% B C D	4%	3%	3%
2676	2761	2348	1013

Población del encuestado (Base: 8798)

*Contrato único: es un contrato único por el servicio móvil / Contrato conjunto: es un contrato conjunto con otro servicio (internet, telefonía fija, TV paga)

**Bases menores a 30 casos no son representativas

Los mismos usuarios del servicio serían los responsables de realizar el pago



DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
90%	93%	93%	92%	95% M X	92%	93%	93%	91%	94%	93%	91%	88%
9%	7%	7%	8%	5%	8%	7%	7%	9%	6%	7%	9%	12% E U
0%	0%	1%	0%			0%		0%		0%	0%	
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
90%	90%	93%	91%	91%	95%	90%	95%	92%	92%	89%	95%
10%	10%	7%	8%	9%	5%	9%	5%	8%	8%	11% E	5%
0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
92%	92%	90%	91%
8%	8%	10%	9%
0%	0%	1%	0%
3489	3491	3487	3489

Población del encuestado (Base: 13956)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

El gasto promedio por el servicio es de S/ 49 de manera individual por servicio móvil y S/ 56 por paquete

GASTO MEDIO	
SOLO MÓVIL	S/ 49.34
EN PAQUETE	S/ 56.05

	DEPARTAMENTO												
	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
Solo servicio móvil	47.57	47.50	47.42	48.35	46.90	45.47	48.46	50.28	49.88	48.03	48.93	50.06	48.97
En paquete	60.24	50.87	65.91	50.28	67.71	52.15	55.16	49.62	71.16	63.60	57.41	62.18	51.11
	192	237	233	228	250	273	260	211	223	183	257	188	163

	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
	Solo servicio móvil	49.19	51.44	56.16	56.35	51.12	49.07	51.11	48.52	49.90	51.93	50.82
En paquete	57.46	49.43	48.28	58.91	54.29	54.14	44.94	54.01	50.91	61.53	64.29	44.91
	167	142	175	110	191	241	115	161	133	139	95	88

	OPERADOR			
	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
Solo servicio móvil	46.78	55.56	48.29	34.99
En paquete	55.1	59.4	60.5	46.27
	1514	1414	907	820

Población del encuestado (Base: 13956)

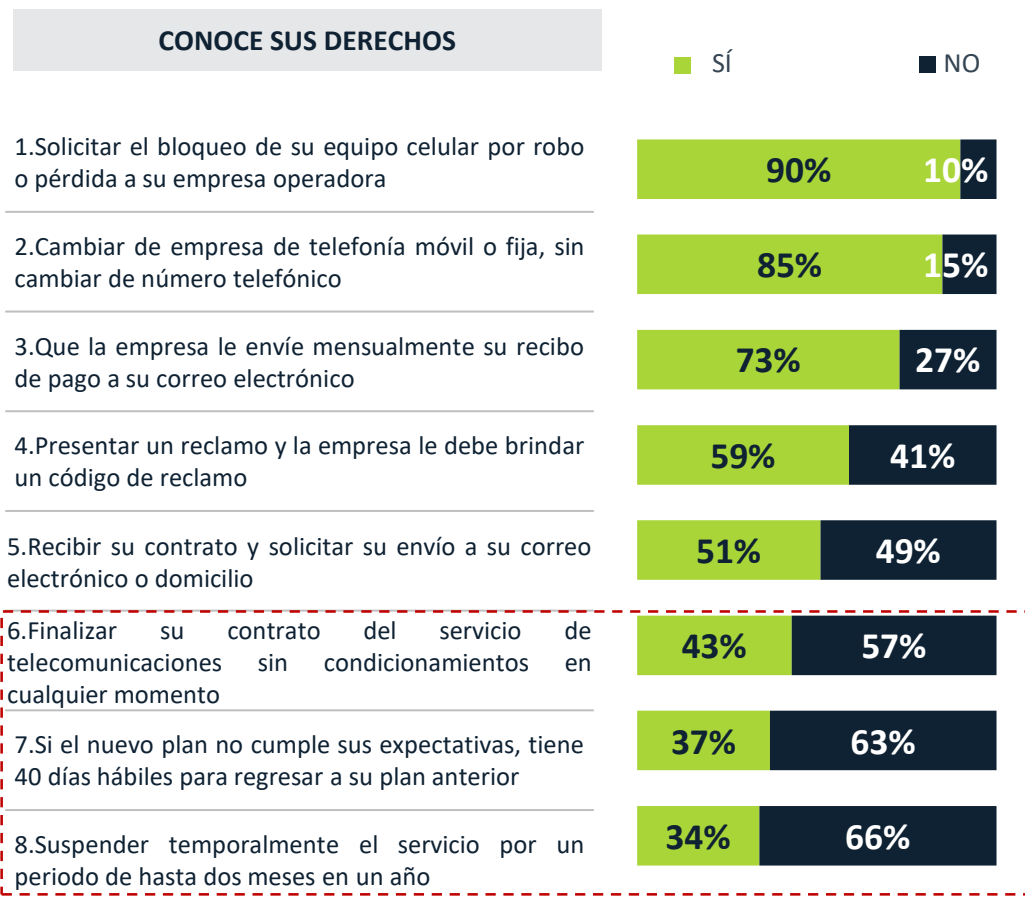
* Bases menores a 30 casos no son representativas



| **Conocimiento** sobre derechos del consumidor

CONOCIMIENTO SOBRE SUS DERECHOS (1/3)

Los usuarios conocen sus derechos sobre usos del servicio, pero tendría menor conocimiento sobre finalización, suspensión o retorno



Base: 13956

P28. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho a...?

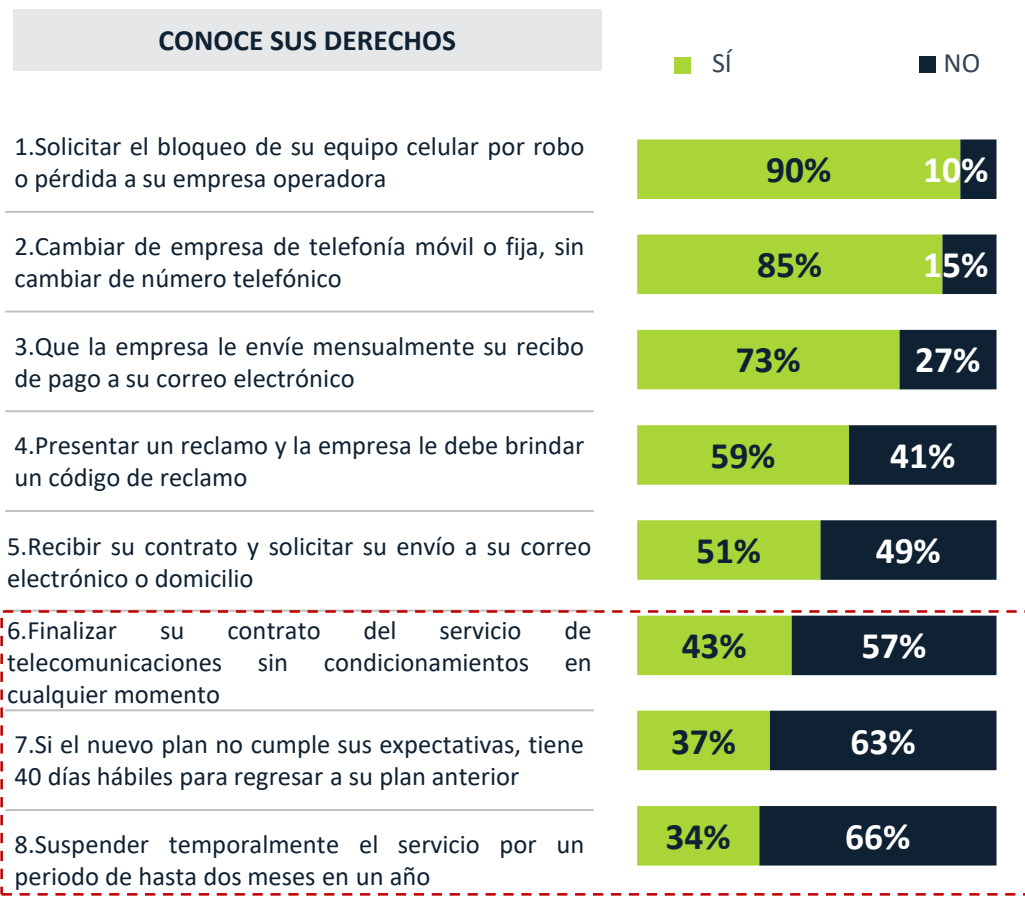
* Bases menores a 30 casos no son representativas

% SÍ

DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
89%	89% H	85%	92% CH	87%	89% H	85%	81%	88%	89% H	88%	90% H	91% H
81%	81%	79%	86% H	80%	80%	85% H	75%	82%	81%	82%	81%	88% H
65%	72%	62%	74% CHU	64%	69%	67%	61%	68%	70%	66%	71%	77% ACEHKS SU
55%	60%	49%	58%	54%	56%	54%	51%	56%	54%	54%	64% CHU	65% CHU
47%	50%	45%	51%	45%	47%	44%	44%	49%	43%	47%	49%	49%
44%	46%	42%	44%	41%	43%	38%	35%	44%	41%	36%	44%	45%
35%	40%	33%	34%	30%	36%	35%	28%	38%	41% E H K R	30%	38%	42% E H K R
34%	38%	33%	32%	31%	33%	31%	28%	36%	37%	32%	36%	40% U
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

CONOCIMIENTO SOBRE SUS DERECHOS (2/3)

Mayor conocimiento sobre algunos derechos en Lambayeque, Lima, Callao, Piura y Tumbes



Base: 13956

P28. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho a...?

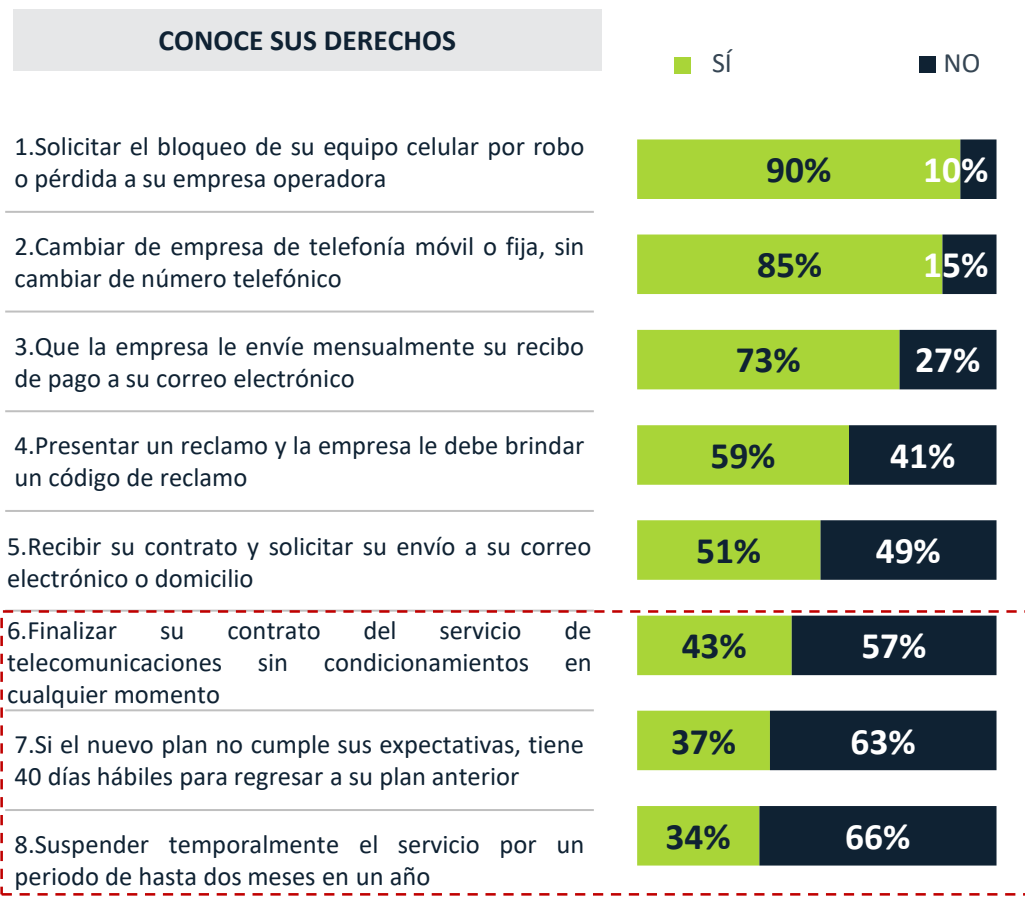
* Bases menores a 30 casos no son representativas

% SÍ

DEPARTAMENTO											
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
92% CH	92% CH	90% H	88%	89%	88%	92% CH	86%	91% H	87%	90% H	89%
89% CEFH	86% H	81%	82%	83%	84%	87% H	81%	86% H	86% H	84%	84%
77% ACEHKS U	79% ACEGHI KRSUW	71%	68%	68%	63%	77% ACEHKS U	61%	70%	68%	72%	70%
62% CU	68% ACEFG HIJKQU WY	56%	54%	60%	57%	62% CU	49%	59%	56%	58%	55%
54%	57% CEGHJ W	55% J	48%	50%	47%	55%	45%	48%	44%	50%	50%
44%	46%	49% HKS	45%	44%	34%	45%	37%	47% HK	42%	50% GHKSU	46%
39%	37%	40% H	37%	30%	28%	43% EHKRS	32%	37%	32%	43% EHKRS	40%
34%	39% U	42% HU	35%	34%	37%	33%	27%	35%	31%	42% EHU	40% U
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

CONOCIMIENTO SOBRE SUS DERECHOS (3/3)

Menor conocimiento de derecho en el caso de usuarios de Bitel



Base: 13956

P28. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho a...?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

% SÍ

OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
91% D	92% D	91% D	85%
85%	88% D	84%	82%
72% D	78% A D	75% D	59%
60% D	64% D	61% D	47%
52% D	54% D	53% D	38%
43%	42%	47%	40%
37%	36%	43% B D	35%
37% D	34%	36% D	29%
3489	3491	3487	3489

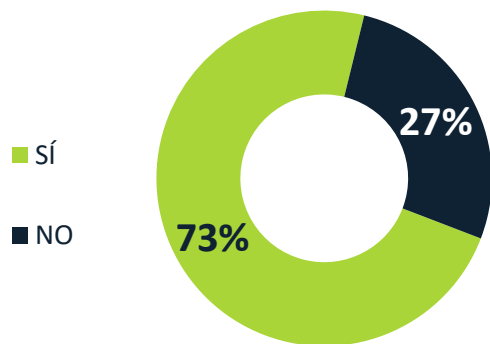


| **Conocimiento** sobre obligaciones del consumidor

CONOCIMIENTO SOBRE SUS OBLIGACIONES (1/2)

A nivel general, 7 de cada 10 usuarios conoce su obligación
Mayor conocimiento en Arequipa, Lambayeque, Lima y Callao

1. Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación



Base 13956

% SÍ

DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
64%	72%	68%	76% A E F H S U	66%	65%	70%	62%	68%	71%	71%	70%	74% H S U
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)	
77% A E F H U	79% A C E F H I S U V	74%	69%	73%	65%	72%	62%	68%	71%	74%	72%	
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440	
OPERADOR												
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)									
75% D	76% C D	69%	67%									
3489	3491	3487	3489									

P29. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?

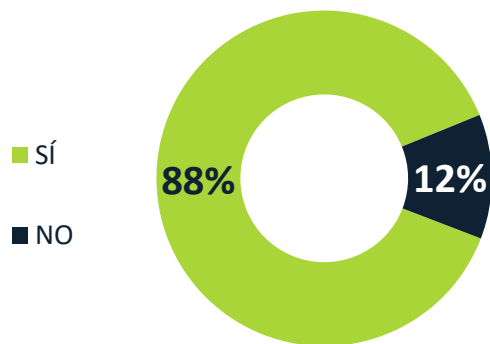
* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONOCIMIENTO SOBRE SUS OBLIGACIONES (2/2)

La mayoría sabe que debe leer mensualmente su recibo y pagar de manera puntual

CONOCE

2. Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados



Base 13956

% SÍ

DEPARTAMENTO

AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
86%	87%	85%	90%	87%	85%	89%	83%	87%	87%	87%	87%	89%
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
89%	90%	86%	89%	90%	85%	90%	86%	90%	88%	90%	87%
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

OPERADOR

MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
90% D	90% D	89% D	81%
3489	3491	3487	3489

P29. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?

* Bases menores a 30 casos no son representativas



3. Experiencia y satisfacción del consumidor

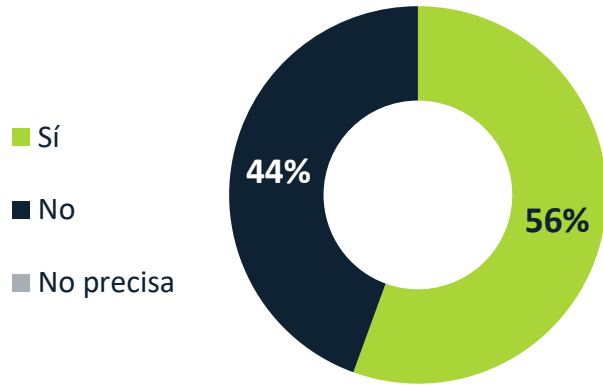


| **Experiencia** con el servicio

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (1/5)

Cerca 6 de cada 10 usuarios tuvo problemas con el servicio; habría mayores problemas en Huancavelica y clientes Movistar

TUVO INCONVENIENTES



Base 13956

DEPARTAMENTO

	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
SÍ	65% MOQRT VWXY	60% OQTVW XY	67% JLMNOQ RTVWXY	59% OQTVW XY	65% MOQRT VWXY	66% JLMNOQ RTVWXY	64% OQRTV WXY	70% JLMNOQ RTUVWXY	60% OQTVW XY	55% T	62% OQRTV WXY	55% T	53%
NO	34%	40%	33%	40%	35%	33%	36%	30%	39%	45% CFH	37%	45% CFH	47% ACEFGH P
NO PRECISA	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%		0%		
	552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
SÍ	54%	45%	66% MOQRTV WXY	45%	50%	57% OQTVWX	42%	57% TWX	46%	44%	43%	46%
NO	46% CFHP	55% ABCDEF GHIKPSU	33%	54% ABCDEF GHIKPSU	49% ACEFGHK P	42% H	58% ABCDEF GHIJKLP SU	41%	52% ABCDEF GHIKPS	55% ABCDEF GHIKPSU	56% ABCDEF GHIKPSU	51% ACEFGHK P
NO PRECISA	0%	0%	1%	1% JLMN	1% JLMN	1% LM	1%	2% LN	2% LN	1% L	1% L	3% BDGJKL MN
	476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

OPERADOR

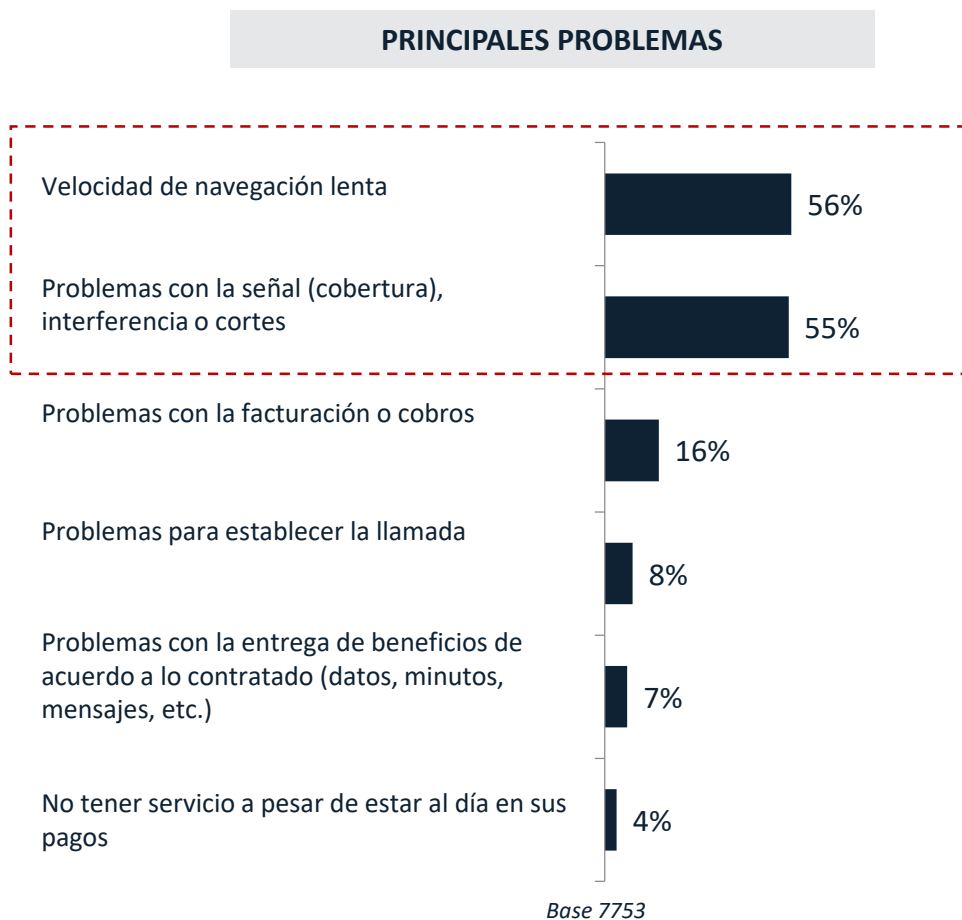
	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
SÍ	64% CD	58% C	43%	53% C
NO	36%	42%	57% ABD	47% A
NO PRECISA	0%	0%	1%	0%
	3489	3491	3487	3489

P1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio móvil? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, señal débil, velocidad, navegación lenta, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros)?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (2/5)

Los principales problemas se remiten a intermitencia en el servicio y problemas con la señal



DEPARTAMENTO

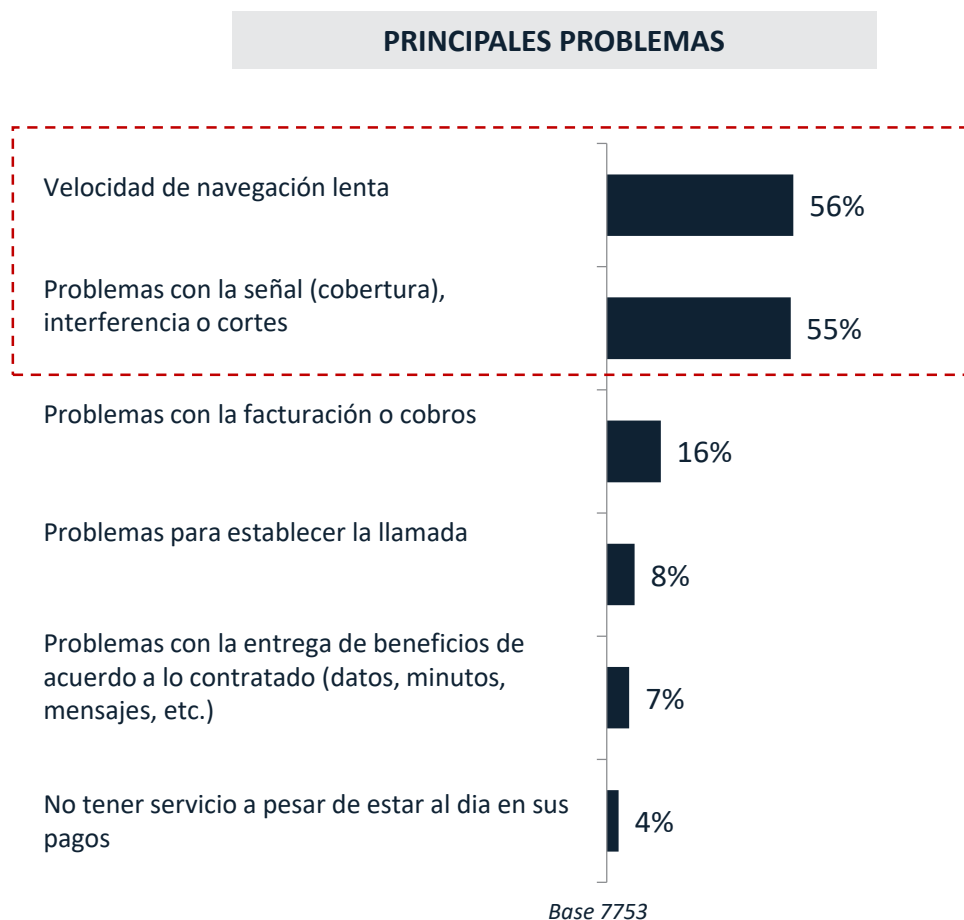
	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
	58%	59%	55%	58%	55%	56%	58%	56%	57%	56%	57%	53%	55%
	60%	53%	53%	53%	58%	55%	49%	55%	54%	54%	56%	56%	54%
	13%	15%	19%	14%	17%	16%	24% P	19%	17%	15%	20%	18%	20%
	10%	9%	7%	6%	10%	8%	4%	7%	8%	6%	4%	7%	9%
	7%	7%	8%	9%	6%	6%	10%	8%	7%	6%	8%	5%	5%
	3%	4%	3%	5%	3%	3%	2%	5%	4%	3%	2%	3%	3%
	356	350	388	358	435	451	390	339	366	307	385	306	266

P2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas) – Solo para los que respondieron SÍ en P1

* Bases menores a 30 casos no son representativas

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (3/5)

Loreto presentaría mayores inconvenientes con la velocidad versus Callao y Tacna



DEPARTAMENTO

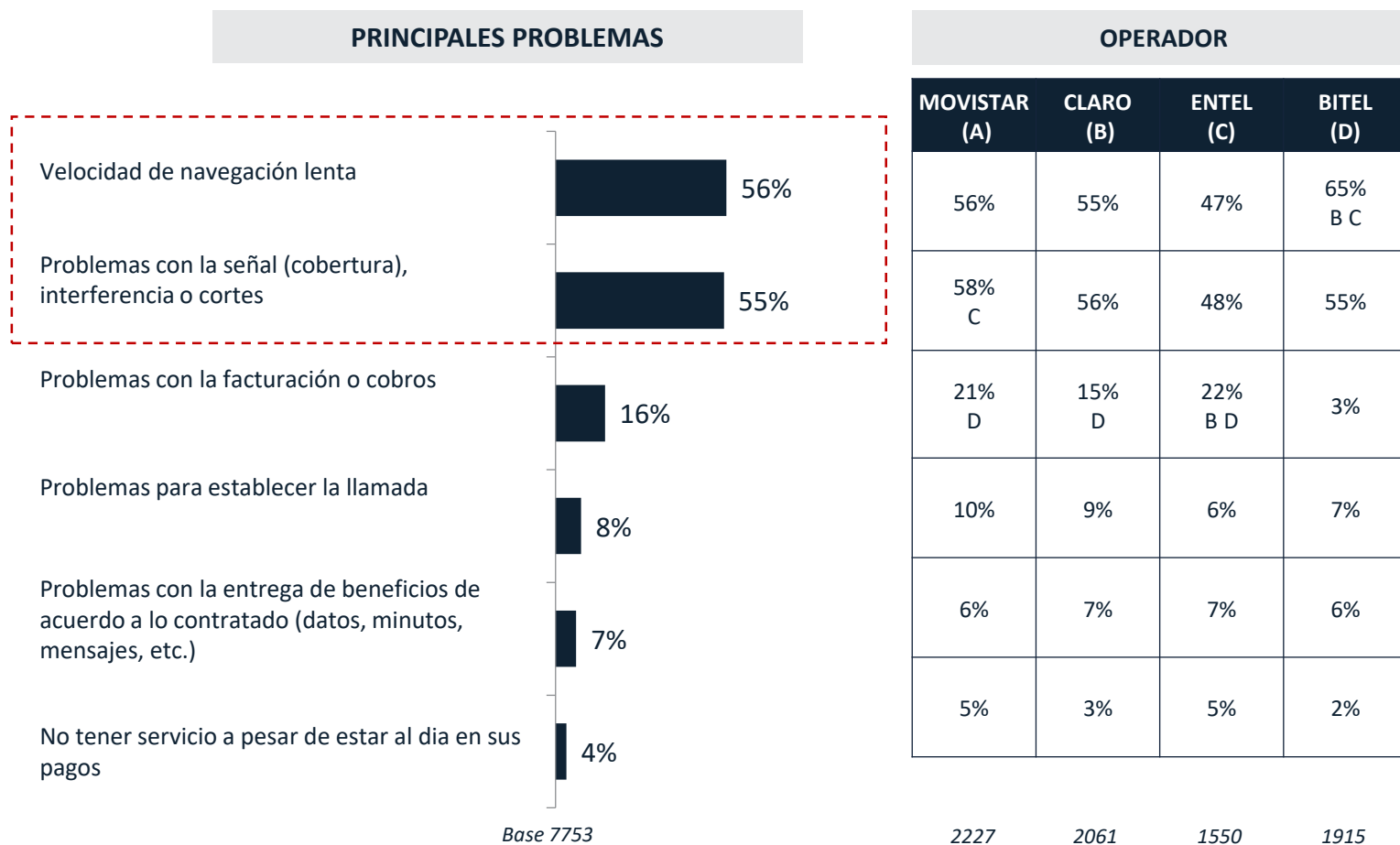
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
55%	44%	64% O W	57%	57%	58%	50%	56%	60%	47%	57%	56%
55%	52%	62%	52%	53%	65% G	57%	54%	56%	53%	55%	60%
14%	22%	11%	19%	20%	16%	13%	18%	17%	22%	18%	15%
10%	5%	9%	6%	9%	7%	10%	7%	10%	9%	9%	11%
6%	7%	3%	9%	7%	5%	7%	5%	7%	9%	8%	5%
3%	3%	6%	7%	6%	4%	6%	4%	7%	6%	2%	2%
250	216	325	195	303	414	192	293	231	264	177	196

P2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas) – Solo para los que respondieron SÍ en P1

* Bases menores a 30 casos no son representativas

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (4/5)

Bitel tendría a los usuarios que han experimentado más problemas en cuanto a navegación lenta



P2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas) – Solo para los que respondieron SÍ en P1

* Bases menores a 30 casos no son representativas

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (5/5)

Habría departamentos con un promedio de problemas significativamente superior: Madre de Dios, Pasco, Puno y Tacna, principalmente

VECES QUE PRESENTÓ PROBLEMAS EN EL AÑO

MEDIA 11.38

Base 7753

DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
12.26	10.89	10.20	10.80	11.14	11.14	10.72	11.25	10.68	9.75	11.13	10.31	11.01
356	350	388	358	435	451	390	339	366	307	385	306	266

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
10.77	8.87	12.48	16.04 B C D E F G I J K L M N O	13.72 O	17,11 A B C D E F G H I J K L M N O P	14.32 O	15.65 B C D E F G I J K L N O	14.49 J O	15.02 C D G I J L O	14.05 O	13.53
250	216	325	195	303	414	192	293	231	264	177	196

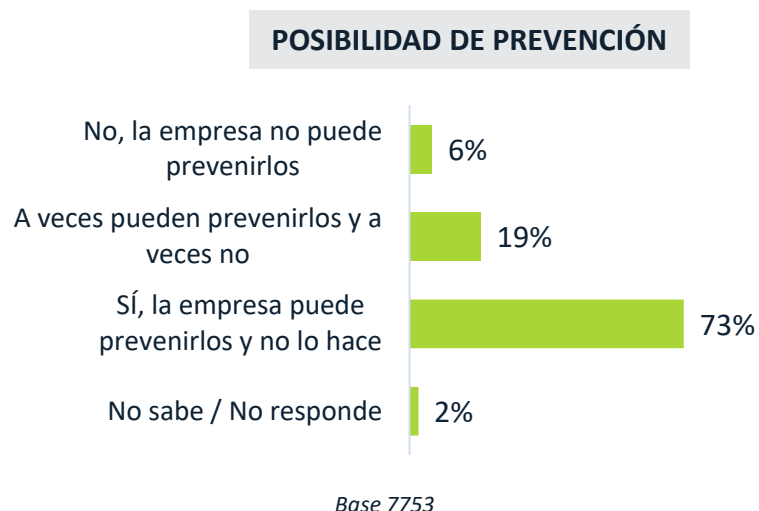
OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
11.99	11.08	9.63	12.63 C
2227	2061	1550	1915

P3. ¿Cuál es la cantidad de veces que presentó estos problemas en el año? (E: problemas en general, considerar todos los que señaló en P2)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

PREVENCIÓN DE INCONVENIENTES (1/2)

La mayoría considera que las empresas podrían prevenir inconvenientes con el servicio



DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
7%	6%	6%	6%	6%	4%	6%	8%	7%	6%	6%	5%	9%
17%	16%	19% U	22% U	15%	14%	17%	19%	18%	24% Q U	17%	18%	19%
72%	76%	72%	70%	76%	79%	73%	71%	72%	67%	74%	76%	71%
4%	2%	2%	2%	3%	2%	4%	3%	2%	2%	2%	1%	1%
356	350	388	358	435	451	390	339	366	307	385	306	266

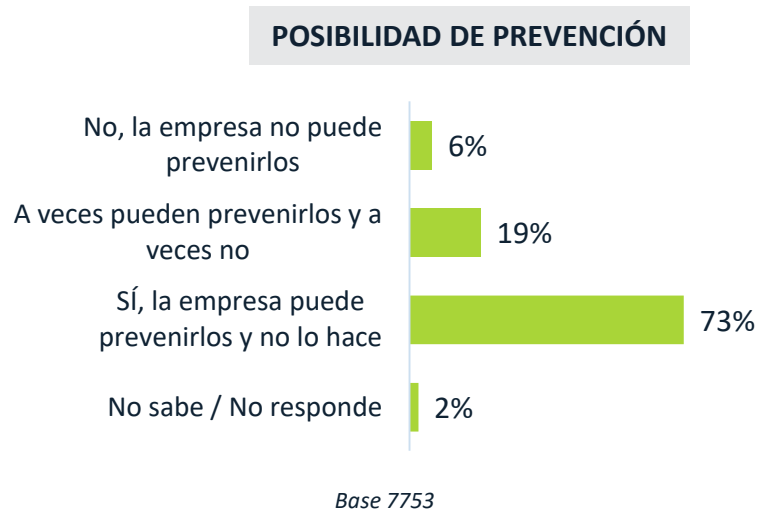
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
5%	3%	8%	8%	5%	7%	7%	11%	6%	6%	7%	7%
23%	19%	17%	9%	13%	13%	15%	9%	16%	14%	18%	13%
71%	77%	70%	78%	77%	77%	75%	75%	73%	75%	73%	75%
1%	1%	5%	5% L	5% L	3%	4%	5%	5%	5% L	3%	5%
250	216	325	195	303	414	192	293	231	264	177	196

P4. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas? (E: inconvenientes en general, considerar todos los que señaló en la P2)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

PREVENCIÓN DE INCONVENIENTES (1/2)

La mayoría considera que las empresas podrían prevenir inconvenientes con el servicio



OPERADOR

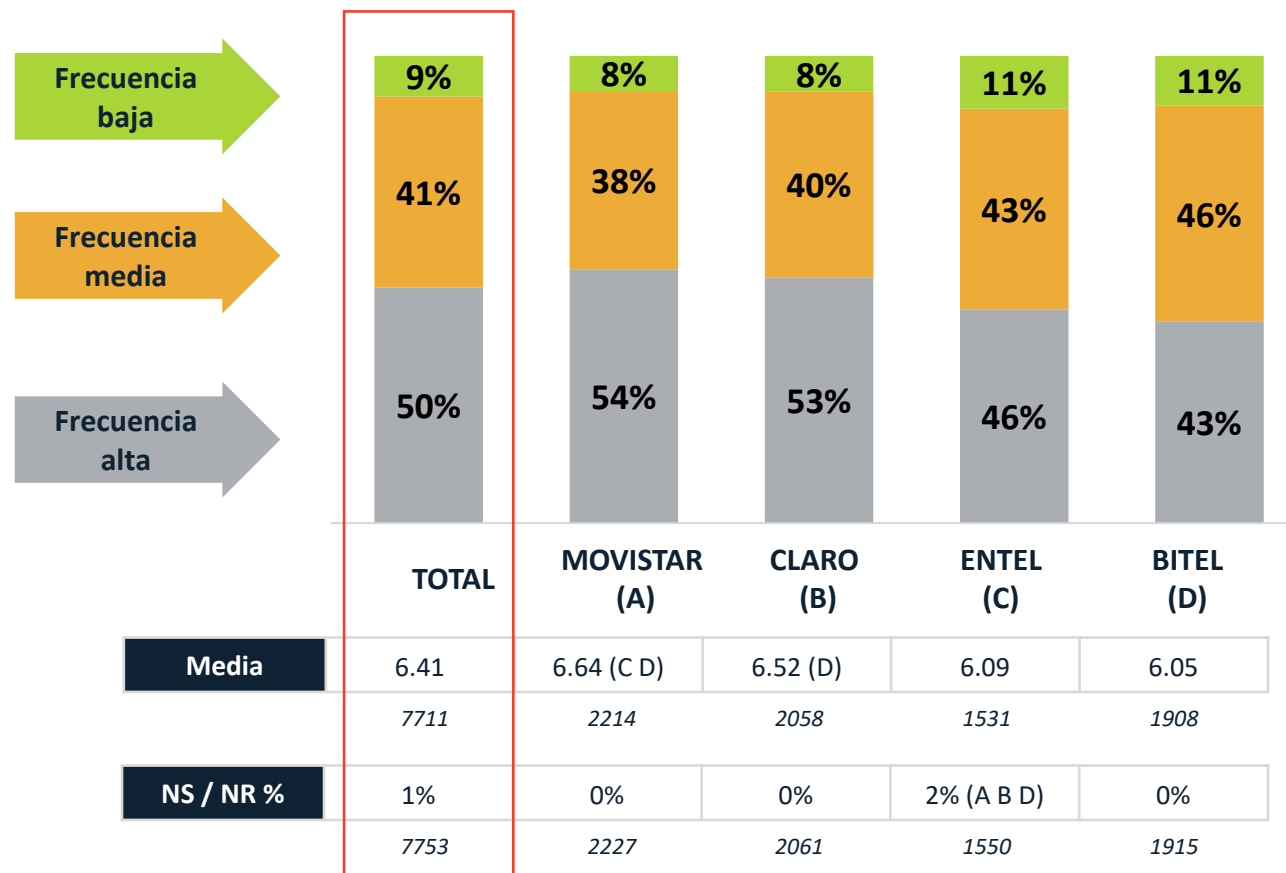
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
6%	5%	7%	7%
17%	20%	16%	24% C
75% D	74%	73%	66%
1%	2%	4% A	3%
2227	2061	1550	1915

P4. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas? (E: inconvenientes en general, considerar todos los que señaló en la P2)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (1/6)

La mayoría considera que los inconvenientes son frecuentes



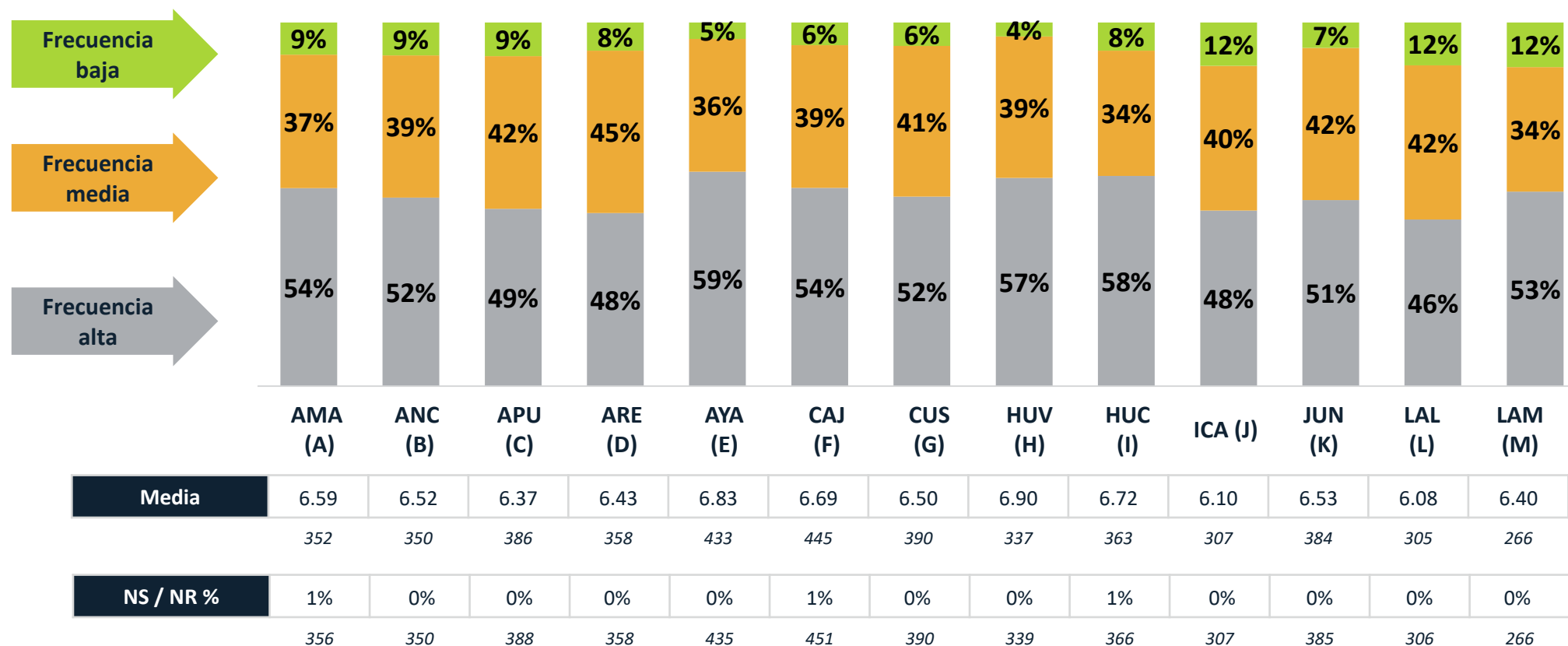
P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

Frecuencia baja = Suma de valoraciones del 0 al 2 / Frecuencia media = Suma de valoraciones del 3 al 6 / Frecuencia alta = Suma de valoraciones del 7 al 10

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (2/6)

La mayoría de departamentos presenta un nivel de frecuencia de inconvenientes similar



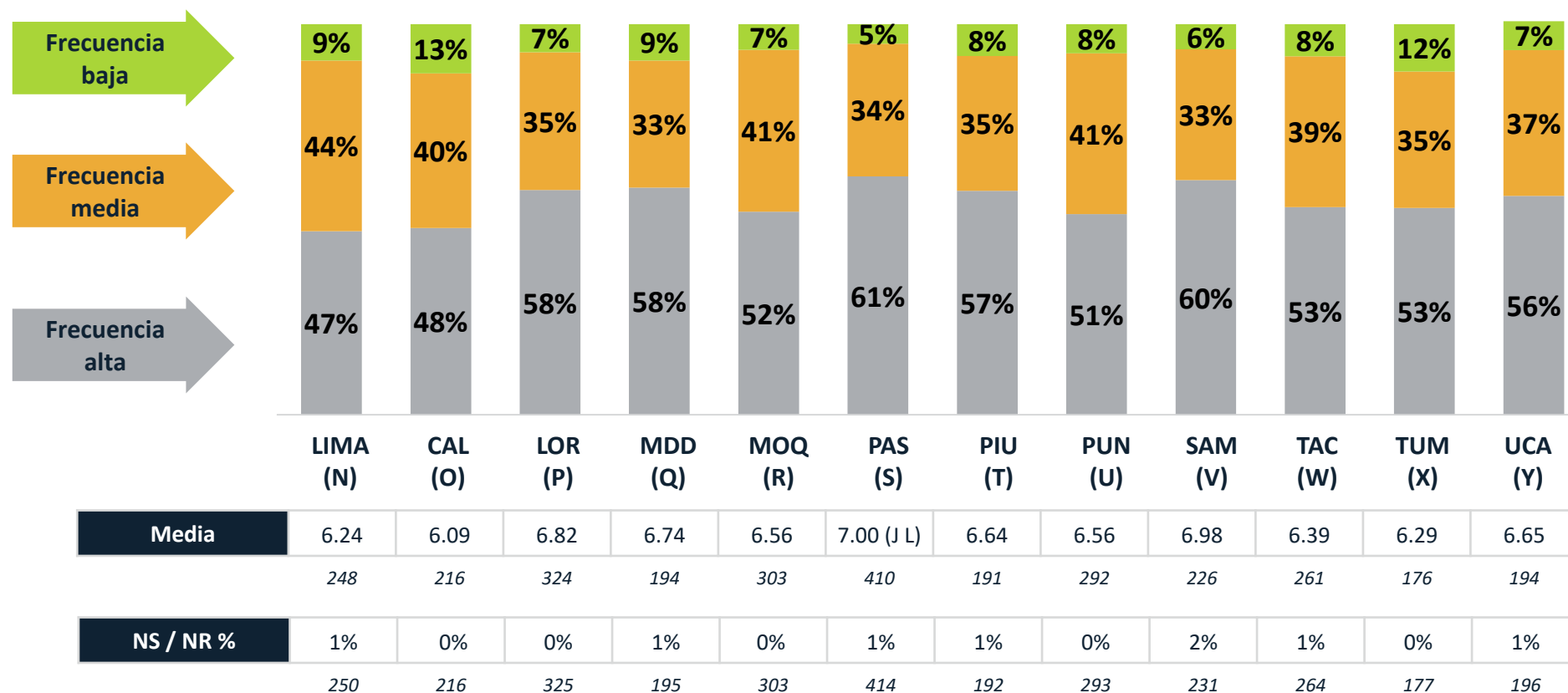
P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

Frecuencia baja = Suma de valoraciones del 0 al 2 / Frecuencia media = Suma de valoraciones del 3 al 6 / Frecuencia alta = Suma de valoraciones del 7 al 10

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (3/6)

La mayoría de departamentos presenta un nivel de frecuencia de inconvenientes similar



P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

Frecuencia baja = Suma de valoraciones del 0 al 2 / Frecuencia media = Suma de valoraciones del 3 al 6 / Frecuencia alta = Suma de valoraciones del 7 al 10

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (4/6)

1 o 2 de cada 10 personas consideraría que la frecuencia de inconvenientes es muy alta

DEPARTAMENTO	- Frecuencia baja-			- Frecuencia media-				- Frecuencia alta-				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	4%	2%	3%	3%	5%	16%	12%	14%	14%	6%	20%	352
ANCASH (B)	4%	2%	3%	4%	4%	21%	11%	11%	16%	6%	19%	350
APURÍMAC (C)	3%	2%	5%	2%	5%	23%	12%	13%	15%	6%	14%	386
AREQUIPA (D)	3%	1%	4%	5%	6%	20%	14%	8%	16%	6%	17%	358
AYACUCHO (E)	2%	1%	1%	4%	6%	16%	10%	15%	19%	5%	20%	433
CAJAMARCA (F)	2%	1%	3%	6%	7%	17%	10%	10%	17%	7%	21%	445
CUSCO (G)	4%	1%	1%	4%	8%	18%	12%	13%	16%	9%	15%	390
HUANCAVELICA (H)	2%	0%	2%	3%	7%	19%	9%	11%	17%	8%	20%	337
HUÁNUCO (I)	3%	2%	3%	2%	4%	19%	8%	14%	19%	6%	19%	363
ICA (J)	4%	4%	4%	7%	8%	15%	10%	9%	19%	9%	12%	307
JUNÍN (K)	2%	1%	3%	5%	3%	22%	12%	10%	17%	8%	15%	384
LA LIBERTAD (L)	5%	3%	4%	6%	6%	23%	7%	11%	12%	6%	17%	305
LAMBAYEQUE (M)	7%	2%	3%	5%	5%	12%	11%	10%	16%	8%	20%	266

P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

Frecuencia baja = Suma de valoraciones del 0 al 2 / Frecuencia media = Suma de valoraciones del 3 al 6 / Frecuencia alta = Suma de valoraciones del 7 al 10

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (5/6)

Loreto, Pasco y San Martín serían los departamentos donde más personas consideran que la frecuencia en inconvenientes es muy alta

DEPARTAMENTO	- Frecuencia baja-			- Frecuencia media-				- Frecuencia alta-				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
LIMA (N)	3%	3%	3%	8%	5%	20%	11%	9%	15%	7%	17%	248
CALLAO (O)	7%	2%	4%	5%	6%	22%	6%	12%	14%	4%	19%	216
LORETO (P)	3%	2%	3%	3%	4%	18%	10%	15%	13%	6%	24% J	324
MADRE DE DIOS (Q)	4%	2%	4%	2%	4%	19%	7%	10%	20%	7%	21%	194
MOQUEGUA (R)	3%	1%	3%	6%	7%	20%	8%	10%	16%	7%	20%	303
PASCO (S)	2%	1%	2%	4%	5%	17%	7%	12%	19%	7%	24% J	410
PIURA (T)	5%	0%	3%	4%	5%	18%	9%	17%	14%	7%	20%	191
PUNO (U)	3%	1%	3%	5%	5%	21%	11%	9%	15%	8%	19%	292
SAN MARTÍN (V)	2%	2%	3%	2%	4%	19%	8%	13%	15%	5%	26% J	226
TACNA (W)	4%	2%	3%	4%	5%	20%	9%	15%	19%	5%	14%	261
TUMBES (X)	6%	2%	4%	7%	5%	19%	4%	10%	17%	7%	19%	176
UCAYALI (Y)	5%	0%	2%	4%	4%	17%	12%	12%	16%	10%	17%	194

P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

Frecuencia baja = Suma de valoraciones del 0 al 2 / Frecuencia media = Suma de valoraciones del 3 al 6 / Frecuencia alta = Suma de valoraciones del 7 al 10

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (6/6)

Mayor frecuencia de inconvenientes para Movistar

		- Frecuencia baja-			- Frecuencia media-			- Frecuencia alta-					
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	4%	2%	2%	5%	4%	18%	11%	10%	17%	7%	20%	2214
	CLARO (B)	3%	1%	4%	6%	6%	17%	10%	11%	16%	8%	18%	2058
	ENTEL (C)	3%	4% B	4%	6%	7%	22%	8%	11%	13%	6%	16%	1531
	BITEL (D)	5%	2%	3%	7%	5%	23%	12%	9%	14%	5%	15%	1908

P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

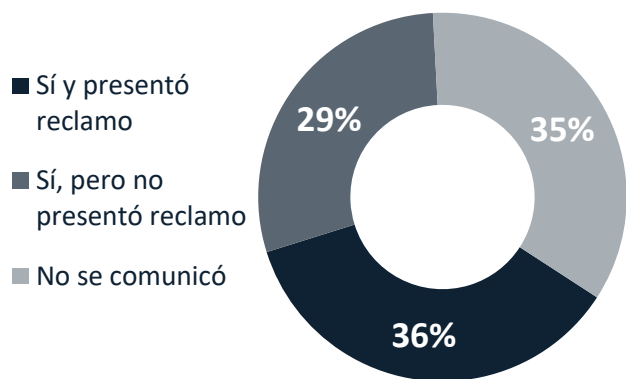
Frecuencia baja = Suma de valoraciones del 0 al 2 / Frecuencia media = Suma de valoraciones del 3 al 6 / Frecuencia alta = Suma de valoraciones del 7 al 10

* Bases menores a 30 casos no son representativas

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (1/5)

6 de cada 10 usuarios que tuvo problemas con el servicio se comunicaron con su operador

SE COMUNICÓ



Base 7753

P6. ¿Comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda?
* Bases menores a 30 casos no son representativas

DEPARTAMENTO

	AMA (A)	ANC (B) A P Y	APU (C) A P Y	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
Sí, presentó reclamó	29%	44%	43%	37%	37%	37%	42%	37%	35%	36%	39%	39%	41%
Sí, no presentó reclamo	27%	26%	19%	29%	23%	25%	27%	29%	28%	26%	30%	25%	23%
No se comunicó	44% B	30%	38%	34%	40%	38%	31%	33%	37%	37%	31%	36%	36%
	356	350	388	358	435	451	390	339	366	307	385	306	266

	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V) P	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y) B D G H K N O
Sí, presentó reclamó	33%	38%	27%	27%	35%	39%	36%	34%	44%	30%	34%	26%
Sí, no presentó reclamo	34% C V	32%	27%	31% V	30% V	21%	25%	25%	16%	25%	22%	22%
No se comunicó	33%	31%	45% B K	42%	35%	40%	39%	41%	40%	45% B	44%	52% B D G H K N O
	250	216	325	195	303	414	192	293	231	264	177	196

OPERADOR

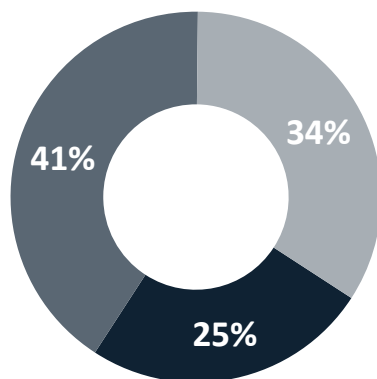
	MOVISTAR (A) D	CLARO (B) D	ENTEL (C) D	BITEL (D) A B C
Sí, presentó reclamó	42%	38%	34%	21%
Sí, no presentó reclamo	28%	31%	28%	26%
No se comunicó	29%	31%	37%	53%
	2227	2061	1550	1915

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (2/5)

3 de cada 10 usuarios que se comunicó con su operador, no recibió explicación

LE BRINDARON EXPLICACIÓN

- Sí, asumiendo la responsabilidad
- Sí, asegurando que se debió a factores externos
- No dio explicación



Base 4655

P7. ¿Cuándo ocurrió la falla, la empresa le brindó una explicación?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

DEPARTAMENTO

	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
Sí, asumiendo respons.	29%	26%	28%	26%	24%	30%	20%	22%	26%	26%	24%	31%	29%
Sí, factores externos	39%	38%	38%	41%	40%	32%	41%	44%	46%	42%	44%	35%	44%
No dio explicación	32%	36%	34%	34%	36%	38%	39%	34%	28%	32%	32%	34%	27%
	192	237	233	228	250	273	260	211	223	183	257	188	163

	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
Sí, asumiendo respons.	25%	25%	26%	23%	23%	21%	24%	22%	18%	25%	25%	24%
Sí, factores externos	43%	46%	36%	36%	42%	36%	42%	36%	36%	35%	32%	46%
No dio explicación	33%	29%	38%	41%	35%	43%	34%	42%	46%	40%	42%	30%
	166	142	175	110	191	242	115	161	133	139	95	88

OPERADOR

	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
Sí, asumiendo respons.	23%	27%	22%	27%
Sí, factores externos	36%	44%	43%	39%
No dio explicación	41% B	28%	35%	34%
	1514	1414	907	820

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (3/5)

La principal razón para no reclamar es el tiempo prolongado de respuesta

RAZONES SOBRE NO RECLAMOS



	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
Toma mucho tiempo para que atiendan	19%	27%	22%	26%	24%	15%	33%	14%	19%	16%	19%	17%	15%
No he tenido tiempo / estoy ocupado	7%	9%	14%	12%	13%	9%	15%	8%	10%	19%	10%	10%	9%
No sé como reclamar	13%	12%	17%	8%	12%	12%	9%	18%	17%	11%	13%	8%	17%
Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	14%	14%	9%	11%	15%	13%	12%	10%	8%	13%	9%	14%	8%
Intenté comunicarme pero nunca respondieron	12%	8%	21% L	8%	14%	8%	10%	9%	12%	10%	15%	6%	15%
No lo creí necesario / importante	8%	11%	5%	7%	10%	8%	4%	8%	5%	9%	5%	8%	6%
Porque el problema no es constante (se va y viene)	6%	6%	4%	6%	3%	6%	6%	11%	4%	7%	7%	9%	11%
	164	113	155	130	185	178	130	128	143	124	128	118	103

P9. (P: Solo si mencionó op. 3 NO en P6). ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (4/5)

En Pasco habría un grado mayor de desconocimiento acerca de cómo reclamar

RAZONES SOBRE NO RECLAMOS



	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
	33%	35%	25%	27%	24%	21%	17%	18%	21%	24%	21%	21%
	18%	12%	7%	4%	12%	7%	3%	13%	13%	9%	13%	9%
	8%	5%	9%	22%	11%	24% D G L N O P	24%	22%	13%	18%	23%	15%
	8%	12%	18%	15%	18%	14%	11%	13%	18%	16%	15%	14%
	10%	14%	11%	8%	17%	11%	16%	9%	12%	12%	7%	17%
	7%	5%	5%	7%	6%	6%	2%	5%	11%	6%	8%	5%
	9%	12%	4%	2%	5%	4%	3%	3%	4%	4%	5%	3%
	84	74	150	85	112	172	77	132	98	125	82	108

P9. (P: Solo si mencionó op. 3 NO en P6). ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (5/5)

Reclamos similares por operador

RAZONES SOBRE NO RECLAMOS



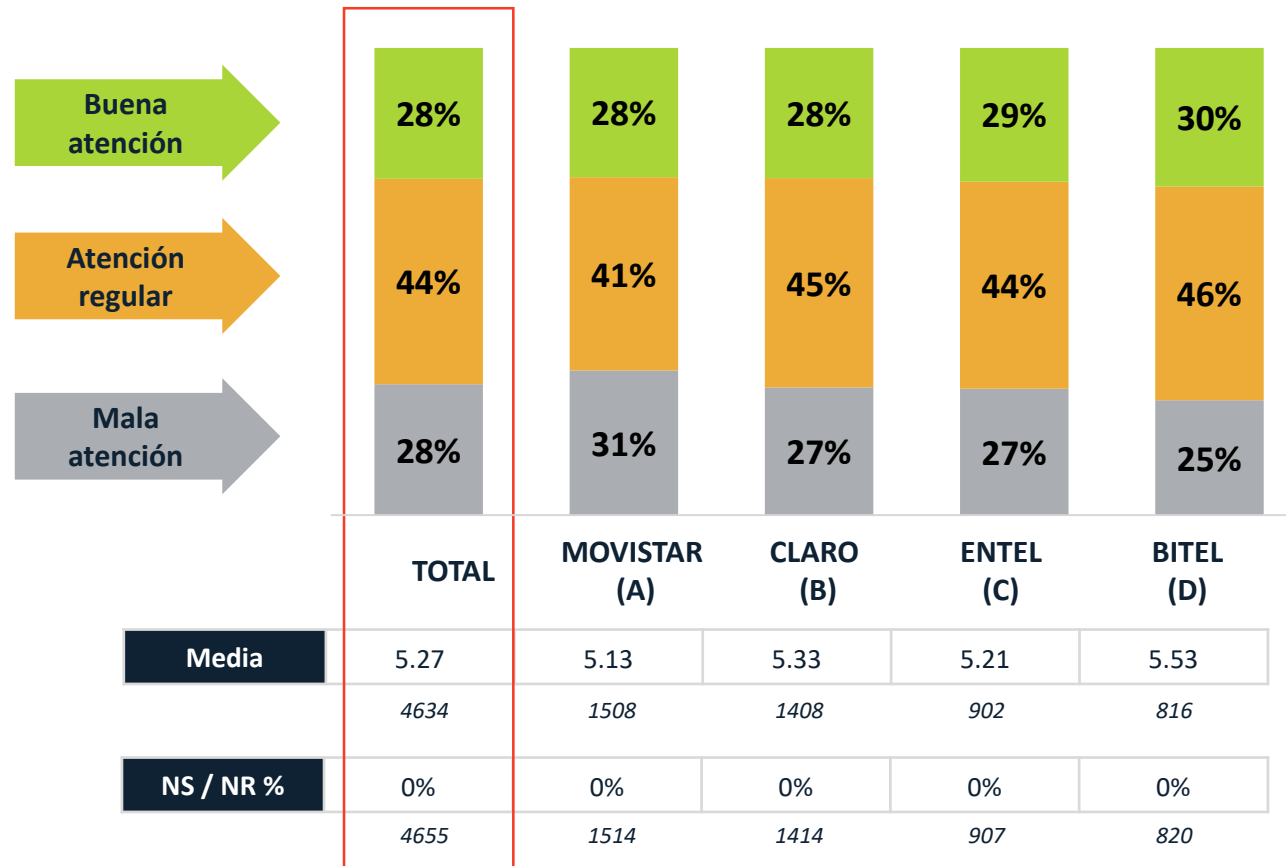
	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
Toma mucho tiempo para que atiendan	23%	30%	26%	20%
No he tenido tiempo / estoy ocupado	16%	9%	18%	12%
No sé como reclamar	8%	11%	12%	17%
Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	11%	12%	9%	11%
Intenté comunicarme pero nunca respondieron	13%	10%	12%	8%
No lo creí necesario / importante	6%	6%	8%	8%
Porque el problema no es constante (se va y viene)	6%	8%	5%	7%
	713	647	643	1095

P9. (P: Solo si mencionó op. 3 NO en P6). ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN (1/6)

En general, la atención es regular. Sin embargo, casi un tercio de usuarios la consideraría inadecuada



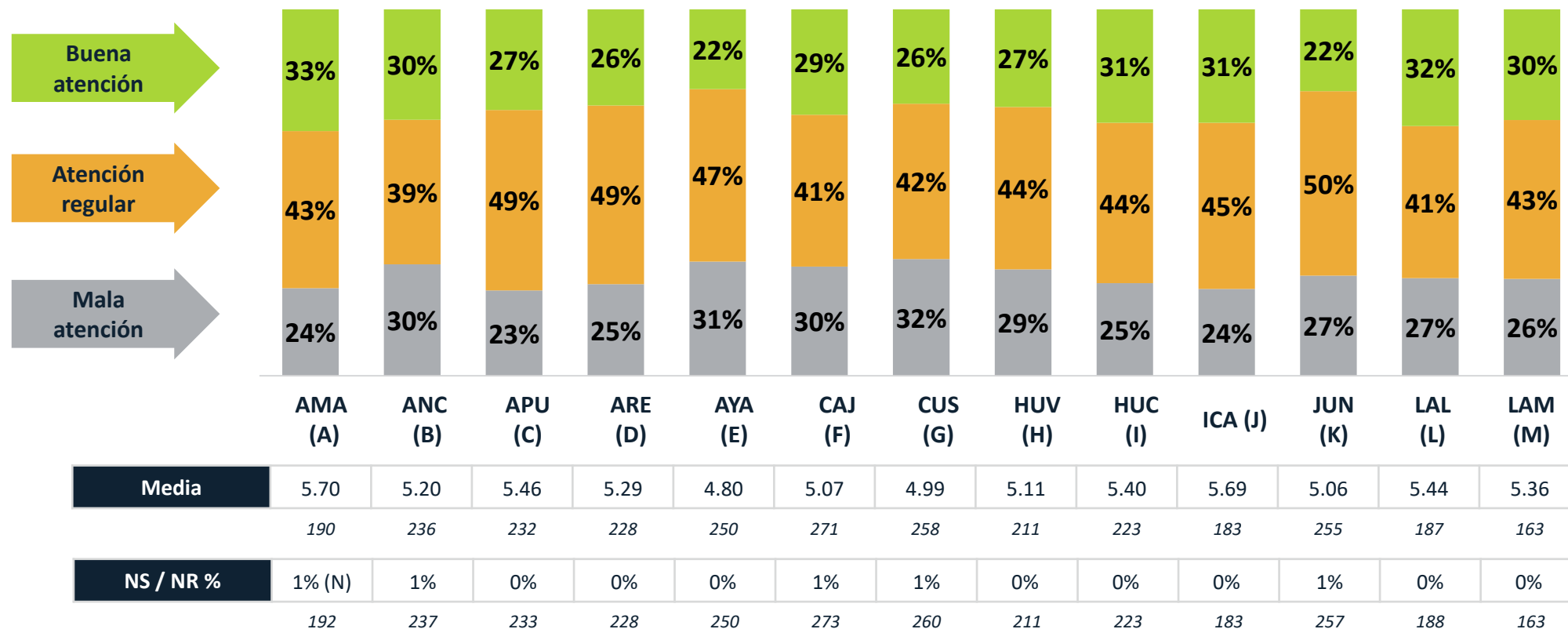
P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Buena atención = Suma de valoraciones del 8 al 10 / Mala atención = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala atención = Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN (2/6)

Comportamiento similar por departamentos



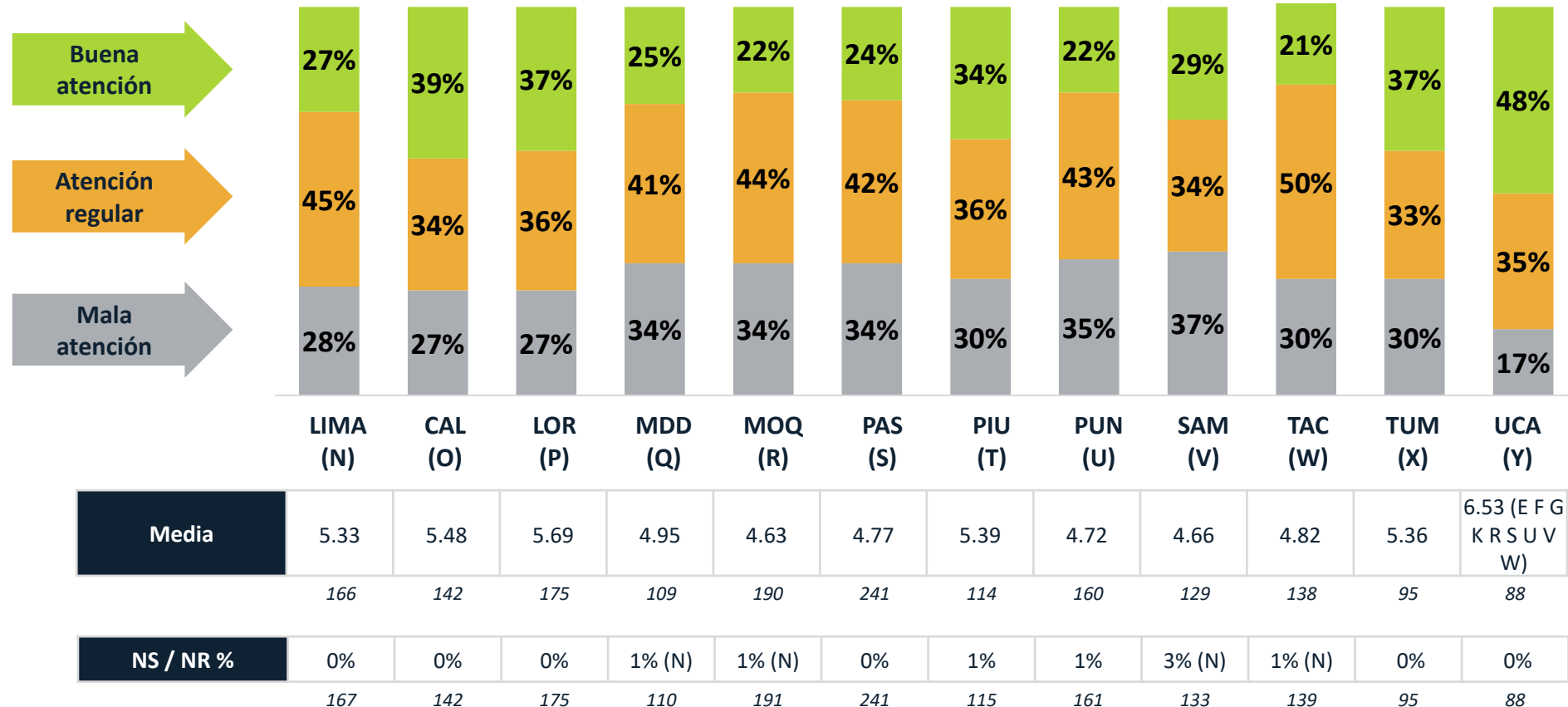
P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Buena atención = Suma de valoraciones del 8 al 10 / Mala atención = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala atención = Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN (3/6)

Ucayali sería el departamento donde se encuentra el mejor promedio en cuanto a nivel de atención



P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Buena atención = Suma de valoraciones del 8 al 10 / Mala atención = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala atención = Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN (4/6)

Alrededor de la décima parte de usuarios consideraría la atención muy mala

		- Mala Atención -			- Atención Regular -				- Buena Atención -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DEPARTAMENTO	AMAZONAS (A)	8%	3%	6%	7%	6%	17%	10%	9%	13%	6%	14%	190
	ANCASH (B)	17%	3%	5%	6%	8%	11%	10%	10%	12%	8%	11%	236
	APURÍMAC (C)	9%	2%	5%	8%	9%	17%	14%	10%	15%	4%	8%	232
	AREQUIPA (D)	12%	3%	5%	6%	9%	18%	10%	11%	13%	4%	9%	228
	AYACUCHO (E)	15%	5%	4%	7%	7%	21%	8%	11%	14%	3%	5%	250
	CAJAMARCA (F)	16%	3%	4%	7%	9%	19%	5%	8%	13%	6%	10%	271
	CUSCO (G)	12%	6%	7%	7%	4%	22%	8%	8%	14%	4%	8%	258
	HUANCAVELICA (H)	12%	4%	6%	7%	7%	24% B	3%	10%	13%	5%	9%	211
	HUÁNUCO (I)	14%	1%	6%	5%	8%	19%	7%	10%	15%	3%	13%	223
	ICA (J)	10%	3%	6%	4%	7%	14%	11%	14%	10%	7%	13%	183
	JUNÍN (K)	14%	3%	5%	6%	9%	21%	5%	15%	10%	5%	8%	255
	LA LIBERTAD (L)	13%	2%	7%	5%	6%	17%	9%	9%	12%	10%	10%	187
	LAMBAYEQUE (M)	15%	2%	5%	4%	6%	22%	5%	10%	12%	4%	15%	163

P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Buena atención = Suma de valoraciones del 8 al 10 / Mala atención = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala atención = Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN (5/6)

Habría una evaluación más negativa en San Martín, en comparación a otros departamentos

DEPARTAMENTO	- Mala Atención -			- Atención Regular -				- Buena Atención -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
LIMA (N)	12%	3%	6%	8%	5%	17%	9%	14%	14%	5%	8%	166
CALLAO (O)	19%	3%	1%	3%	3%	15%	7%	9%	24%	5%	11%	142
LORETO (P)	12%	2%	5%	8%	2%	18%	8%	8%	16%	8%	14%	175
MADRE DE DIOS (Q)	11%	9% I L V	4%	10%	8%	19%	7%	7%	7%	3%	15%	109
MOQUEGUA (R)	22% C Y	2%	5%	5%	5%	22%	9%	8%	10%	4%	8%	190
PASCO (S)	20%	4%	5%	5%	5%	19%	8%	10%	11%	5%	7%	241
PIURA (T)	13%	4%	3%	9%	4%	15%	9%	8%	19%	4%	11%	114
PUNO (U)	15%	3%	6%	10%	7%	21%	6%	9%	9%	6%	7%	160
SAN MARTÍN (V)	29% A C D G J N Y		3%	6%	6%	14%	5%	9%	13%	5%	11%	129
TACNA (W)	18%	1%	4%	7%	6%	24%	10%	9%	10%	6%	5%	138
TUMBES (X)	17%	1%	6%	6%	5%	17%	6%	5%	19%	6%	13%	95
UCAYALI (Y)	5%	5%	5%	2%	7%	8%	7%	14%	20%	10%	18%	88

P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Buena atención = Suma de valoraciones del 8 al 10 / Mala atención = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala atención = Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN (6/6)

El nivel de atención percibida es similar para todos los operadores

		- Mala Atención -			- Atención Regular -				- Buena Atención -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	14%	3%	5%	9%	7%	17%	7%	11%	14%	5%	9%	1508
	CLARO (B)	12%	3%	5%	7%	5%	17%	11%	12%	14%	7%	8%	1408
	ENTEL (C)	15%	3%	5%	4%	7%	22%	8%	8%	12%	6%	11%	902
	BITEL (D)	11%	2%	6%	6%	6%	18%	8%	13%	14%	3%	13%	816

P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Buena atención = Suma de valoraciones del 8 al 10 / Mala atención = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala atención = Suma de valoraciones del 0 al 3

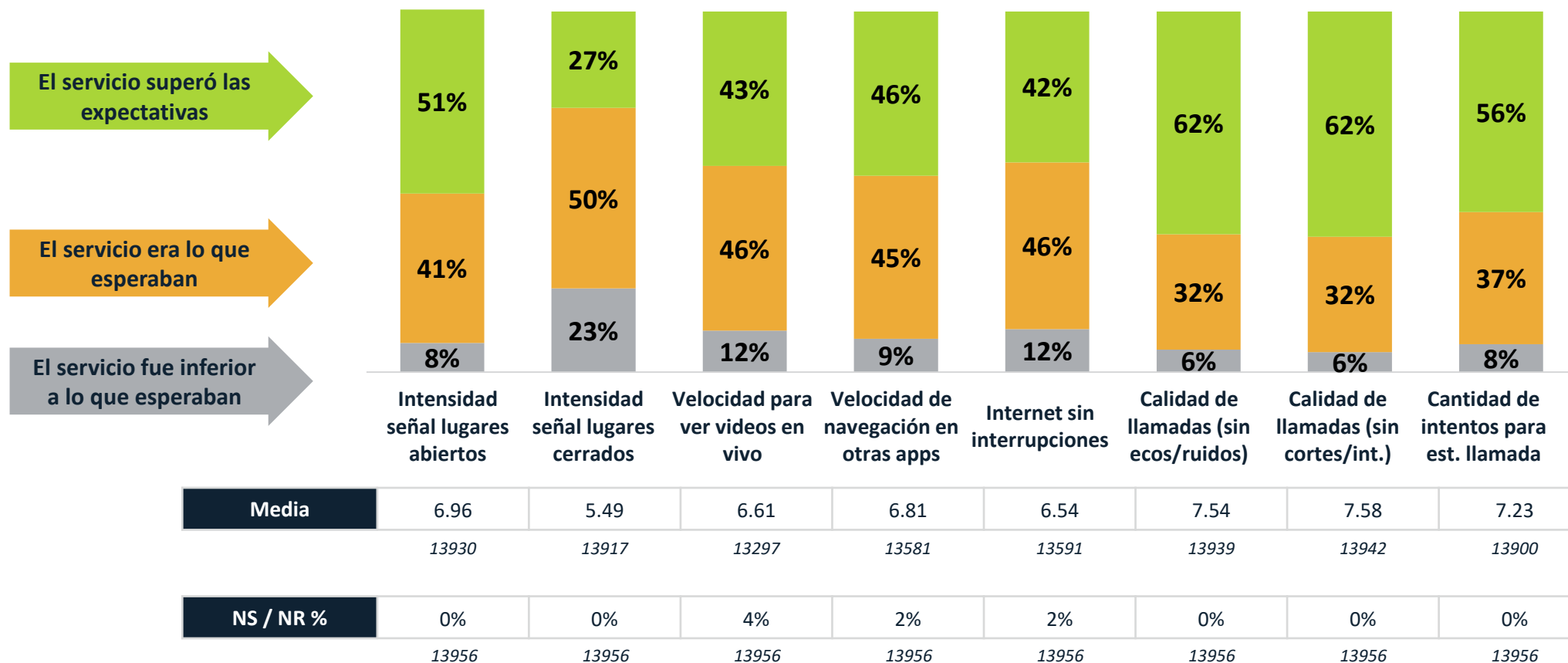
* Bases menores a 30 casos no son representativas



| Calidad percibida del servicio

CALIDAD DEL SERVICIO (1/7)

El servicio supera las expectativas en lo que respecta a intensidad de señal en lugares abiertos, pero tiene oportunidades de mejora en la de los espacios cerrados



P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3

CALIDAD DEL SERVICIO (2/7)

Evaluación más negativa en Amazonas y Ayacucho, principalmente respecto a velocidad

DEPARTAMENTO	Intensidad señal lugares abiertos	Intensidad señal lugares cerrados	Velocidad para ver videos en vivo	Velocidad de navegación en otras apps	Internet sin interrupciones	Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	Cantidad de intentos para est. llamada
AMAZONAS (A)	40%	21%	34%	36%	34%	54%	54%	48%
	49% M N O T X Y	54%	48% T	48%	51%	38% O	38% O Q X	40% O
	11%	25% J O X	19% J M N O Q W X Y	16% J M N O W X	14% O	8%	8% O	12% J O
	551	551	516	536	531	552	552	551
ANCASH (B)	48% C E F H U	28% E G U	41% C E H	44% E F H	39% E	61% E	63% E	58% C E F H U
	44%	50%	47% T	45%	48%	34%	33% X	36%
	8%	22%	12%	11%	12% O	5%	4%	7%
	588	587	566	579	581	588	588	586
APURÍMAC (C)	36% L M N O Q T V W X Y	20%	27% I J L M O Q T V W X Y	33% L M N O Q T V X Y	30% M N T Y	52% M N O P Q T X Y	53% L M N O P Q T X Y	43% B J L M N O P R T X
	54%	52%	56%	56%	55%	41%	41%	48%
	10%	28% J O T X	17% N O	11%	14% O	7%	6%	9%
	592	591	575	582	584	593	593	592
AREQUIPA (D)	48% C E F H U	27% E G U	39% C H	43% E H	38% E	59%	58%	54%
	44%	54%	47%	45%	49%	36%	36% X	38%
	8%	19%	14% O	11%	13% O	5%	6%	8%
	612	612	590	605	604	612	612	611
AYACUCHO (E)	37% L M N O T X Y	17% L T	29% L M O Q T X Y	29% B D L M N O Q T V W X Y	26% M N Q T V X Y	49% I M N O P Q T X Y	52% M O Q T X Y	43% J L M O X
	50%	56%	54%	57%	58%	42%	39%	46%
	13% O T X	26% J O X	17% J M N O	13% J N O	16% J O	9% J	9% O	11% J
	692	691	669	681	681	691	692	691

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

⊙ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

⊙ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO (3/7)

Evaluación más negativa en Cajamarca y Huancavelica, principalmente respecto a la intensidad de señal

DEPARTAMENTO	Intensidad señal lugares abiertos	Intensidad señal lugares cerrados	Velocidad para ver videos en vivo	Velocidad de navegación en otras apps	Internet sin interrupciones	Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	Cantidad de intentos para est. llamada
CAJAMARCA (F)	35%	19%	31%	33%	29%	54%	54%	45%
	57% BDIJLMNOQRT VWXYZ	53%	51% T	52% OTX	52% T	36%	36% X	41% LMO
	8%	28% JMOTX	18% JMNO	15% JNOW	18% JMNORXY	11% DJOR	10% BGJOY	14% BIJKNORT
	695	695	660	669	672	695	696	695
CUSCO (G)	40%	17%	34%	34%	32%	56%	56%	47%
	48% MOT	50%	51% T	54% MOQTXY	53% TY	39% O	40% MOQTXY	45% LMOX
	12% O	33% BDJMOQRTVW XY	15% O	12%	15% O	5%	4%	9%
	615	614	591	608	605	616	616	611
HUANCAVELICA (H)	32%	18%	27%	29%	28%	51%	53%	44%
	56% BJLMNOQRTVW XY	53%	54% LMOTXY	56% LMNOQTVXY	54% TY	41% MNOPTXY	40% MOQTXY	46% LMOX
	12% O	30% DJMOTWXY	19% JMNOQWXY	15% JNOW	18% JOXY	8%	7% O	10%
	493	492	469	485	486	494	493	494
HUÁNUCO (I)	47% CFHU	21%	41% CEH	41% EH	37% E	63% EH	62%	56% CEFHU
	44%	56%	44%	48%	50%	31%	32%	37%
	9%	23%	15% O	12%	13% O	6%	5%	7%
	614	612	588	601	602	616	616	616
ICA (J)	49% CEFHU	30% CEFGHSU	46% ACEFGHSU	45% CEFH	45% CEFGHU	60% E	64% E	61% ACEFGHSU
	44%	54%	44%	48%	47%	36%	32%	34%
	7%	16%	10%	7%	8%	4%	4%	5%
	568	567	543	556	564	568	568	567

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

⊙ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

⊙ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO (4/7)

Evaluación general más positiva en La Libertad, Lambayeque, Lima y Callao

DEPARTAMENTO	Intensidad señal lugares abiertos	Intensidad señal lugares cerrados	Velocidad para ver videos en vivo	Velocidad de navegación en otras apps	Internet sin interrupciones	Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	Cantidad de intentos para est. llamada
JUNÍN (K)	41%	25% U	36%	37%	34%	57%	59%	52%
	49% M N O T X	50%	52% T X Y	52% T X	52% T	36%	36% X	41% L M O
	10%	26% J O X	12%	12%	14% O	7%	5%	7%
	623	624	600	615	614	621	623	623
LA LIBERTAD (L)	54% A C E F G H K S U	29% E F G H U	46% A C E F G H S U	48% A C E F G H K U	41% E F H	60% E	64% E	61% A C E F G H S U
	39%	44%	42%	43%	47%	34%	30%	30%
	8%	27% J O X	12%	9%	12%	6%	6%	9%
	571	572	544	550	556	572	572	570
LAMBAYEQUE (M)	55% A C E F G H K S U	35% A C E F G H I P S U	49% A C E F G H K S U	50% A C E F G H K S U	47% A C E F G H K S U	66% A C E F H	67% A C E F H U	63% A C E F G H S U
	36%	46%	42%	41%	43%	29%	28%	29%
	9%	19%	9%	8%	10%	5%	5%	9%
	512	511	483	496	499	512	512	512
LIMA (N)	56% A C E F G H K P S U	28% E G U	46% C E F H U	50% A C E F G H K S U	47% A C E F G H K S U	65% C E F H	65% C E H	58% C E F H U
	37%	49%	45%	43%	43%	28%	30%	35%
	7%	23%	9%	7%	11%	7%	6%	7%
	476	476	460	468	471	476	476	475
CALLAO (O)	62% A B C D E F G H I J K P R S U W	35% A C E F G H I P S U	54% A B C D E F G H I K P R S U	55% A C E F G H I K P S U	49% A C E F G H K P S U	70% A C E F G H K S U V	72% A C D E F G H K R S U W	68% A C D E F G H I K P Q S U V W Y
	34%	50%	40%	40%	46%	26%	25%	27%
	5%	15%	6%	6%	5%	4%	3%	5%
	498	500	470	490	493	500	500	499

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

🟢 **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO (5/7)

Asimismo, evaluación más positiva en Madre de Dios y Piura

DEPARTAMENTO	Intensidad señal lugares abiertos	Intensidad señal lugares cerrados	Velocidad para ver videos en vivo	Velocidad de navegación en otras apps	Internet sin interrupciones	Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	Cantidad de intentos para est. llamada
LORETO (P)	43%	23%	39% C	41% EH	36%	65% CEH	65% CEFHU	55% CEU
	48% MOT	52%	46%	46%	47%	29%	30%	36%
	9%	25% JOX	15% O	13% O	17% JO	6%	5%	9%
	492	490	475	483	487	492	492	492
MADRE DE DIOS (Q)	52% CEFHSU	34% ACEFGHISU	50% ACEFGHKSU	52% ACEFGHKSU	46% CEFGHU	67% ACEFH	70% ACDEFGHSUW	55%
	41%	45%	41%	40%	44%	28%	26%	38%
	8%	21%	9%	8%	11%	5%	4%	7%
	434	432	411	421	416	434	434	430
MOQUEGUA (R)	48% CEFHU	27% EGU	39% CH	43% EH	40% EFH	60%	61%	58% CEFGHU
	43%	52%	49% T	48%	51%	36%	35% X	36%
	9%	21%	11%	9%	10%	4%	4%	7%
	633	634	594	613	615	634	634	634
PASCO (S)	39%	20%	35%	38%	35%	57%	59%	48%
	50% LMNOTXY	51%	48% T	48%	51%	36%	35% X	42% LMO
	11% O	29% DJMOTWXY	17% JMNO	14% JNOW	14% O	7%	7% O	10%
	730	728	696	707	707	731	731	723
PIURA (T)	59% ACEFGHIKPRSU	37% ACEFGHIKPSU	52% ACDEFGHKPRS U	53% ACEFGHIKSU	50% ACEFGHIKPSU	67% ACEFH	67% ACEFHU	59% CEFGHU
	35%	45%	35%	38%	40%	28%	28%	35%
	6%	18%	13%	9%	11%	5%	5%	6%
	458	460	439	446	445	458	459	460

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🟠 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO (6/7)

Peor evaluación en Puno respecto a intensidad. Mejor evaluación general en San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali

DEPARTAMENTO	Intensidad señal lugares abiertos	Intensidad señal lugares cerrados	Velocidad para ver videos en vivo	Velocidad de navegación en otras apps	Internet sin interrupciones	Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	Cantidad de intentos para est. llamada
PUNO (U)	34%	15%	31%	35%	30%	57%	53%	43%
	55% LMNOQRTVWXY	56%	54% OTXY	54% MOQTXY	55% NTY	39% O	42% LMNOQTXY	49% BJLMNOPRTXY
	11%	30% DJMOTWX	15% O	11%	15% O	5%	5%	8%
	529	529	510	519	516	529	529	523
SAN MARTÍN (V)	52% CEFGHSU	30% EFGHU	43% CEFHU	48% ACEFGHKU	45% CEFGHU	56%	61%	51%
	41%	49%	42%	42%	44%	36%	33%	39% O
	7%	22%	15% O	10%	10%	8%	6%	10%
	506	503	469	477	473	506	505	504
TACNA (W)	50% CEFHUSU	27% EGU	45% ACEFGHU	47% CEFGHU	43% CEFGHU	60% E	57%	55% CEU
	42%	54%	45%	46%	47%	34%	37% OX	38%
	8%	19%	10%	7%	10%	5%	6%	7%
	598	598	576	577	576	598	598	594
TUMBES (X)	59% ACEFGHKPSU	38% ACEFGHIKPSU	52% ACDEFGHKPRS U	54% ACEFGHIKSU	48% ACEFGHKSU	68% ACEFH	73% ACDEFGHKRSU W	61% ACEFGHSU
	36%	48%	39%	39%	44%	27%	21%	31%
	5%	14%	9%	7%	8%	5%	6%	8%
	411	411	387	395	393	412	412	411
UCAYALI (Y)	56% ACEFGHKSU	31% CEFGHSU	51% ACEFGHKSU	52% ACEFGHKSU	50% ACDEFGHIKPSU	66% ACEFH	69% ACEFGHUW	56% CEU
	37%	50%	39%	40%	41%	28%	27%	36%
	7%	19%	10%	8%	9%	6%	4%	8%
	439	437	416	422	420	439	439	436

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

⦿ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

⦿ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO (7/7)

Entel sería mejor evaluado respecto a la mayoría de atributos

OPERADOR	Intensidad señal lugares abiertos	Intensidad señal lugares cerrados	Velocidad para ver videos en vivo	Velocidad de navegación en otras apps	Internet sin interrupciones	Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	Cantidad de intentos para est. llamada
MOVISTAR (A)	41%	20%	39%	39%	36%	54%	55%	51%
	46%	50%	48%	50%	49%	38%	37%	38%
	C	C	C	C	C	C D	C D	C
	12%	29%	13%	11%	15%	8%	8%	10%
	B C D	C D			C D			C
	3480	3478	3304	3375	3377	3484	3486	3475
CLARO (B)	52%	27%	42%	45%	42%	59%	61%	53%
	41%	48%	46%	45%	45%	34%	35%	39%
	A	A	C	C	C	C D	C D	C
	7%	25%	12%	9%	13%	7%	5%	8%
	C D	C D			C			
	3488	3486	3303	3398	3399	3489	3491	3487
ENTEL (C)	60%	34%	51%	56%	50%	68%	68%	61%
	35%	49%	39%	37%	41%	27%	27%	33%
	A B D	A B D	A B D	A B D	A B D	A B	A B	A B
	6%	17%	9%	7%	8%	5%	5%	6%
	3479	3474	3330	3390	3385	3481	3480	3455
BITEL (D)	51%	28%	40%	44%	41%	72%	70%	59%
	43%	54%	49%	47%	49%	23%	25%	34%
	A	A	C	C	C	A B	A B	A
	6%	18%	12%	9%	10%	5%	5%	7%
	C							
	3483	3479	3360	3418	3430	3485	3485	3483

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

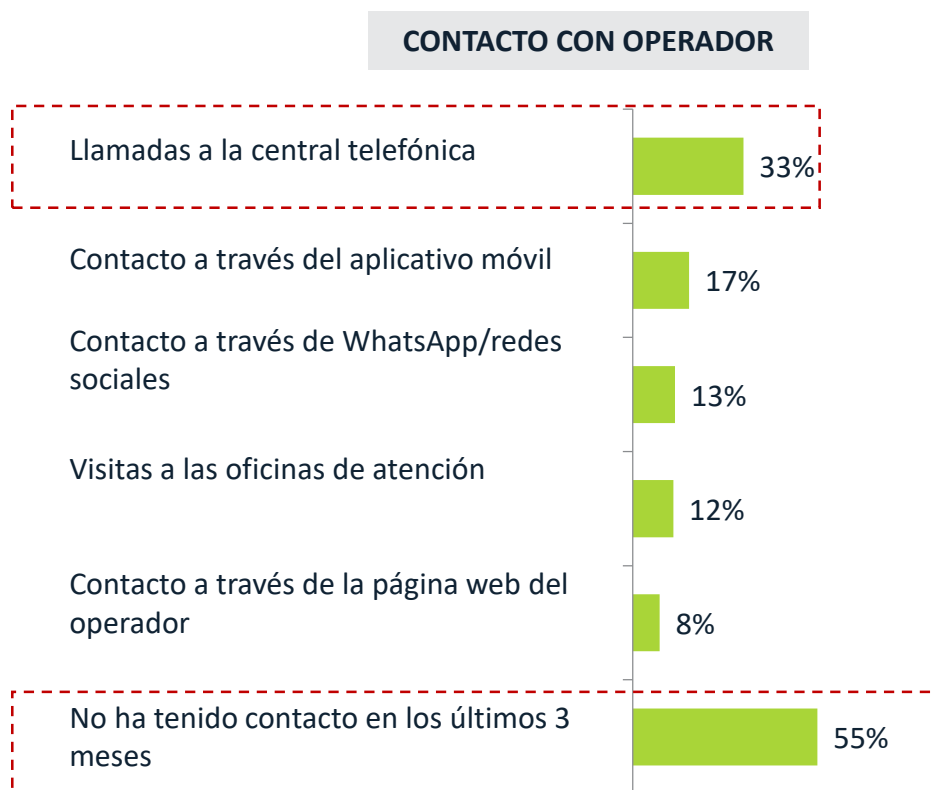
🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (1/6)

Cerca de la mitad no habría tenido contacto reciente. Un canal de contacto importante serían las llamadas a central



Base 13956

DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
29% Q V X Y	38% P Q R S T U V W X Y	33% Q T V W X Y	37% P Q R S T U V W X Y	32% Q T V W X Y	34% Q R T U V W X Y	35% Q R T U V W X Y	34% Q R T V W X Y	36% P Q R S T U V W X Y	32% Q T V W X Y	38% P Q R S T U V W X Y	33% Q T V W X Y	40% P Q R S T U V W X Y
16% Q R S T U V W X Y	20% Q R S T U V W X Y	18% Q R S T U V W X Y	20% Q R S T U V W X Y	14% Q R S T U V W X Y	17% Q R S T U V W X Y	20% Q R S T U V W X Y	16% Q R S T U V W X Y	18% Q R S T U V W X Y	19% Q R S T U V W X Y	20% Q R S T U V W X Y	19% Q R S T U V W X Y	26% A E F P Q R S T U V W X Y
11% Q R S U V W X Y	16% Q R S T U V W X Y	12% Q R S T U V W X Y	16% Q R S T U V W X Y	11% Q R S U V W X Y	11% Q R S U V W X Y	13% Q R S T U V W X Y	12% Q R S T U V W X Y	13% Q R S T U V W X Y	14% Q R S T U V W X Y	15% Q R S T U V W X Y	14% Q R S T U V W X Y	18% Q R S T U V W X Y
11% S V	16% Q R S T U V W Y	15% R S T U V W Y	13% S U V Y	12% S U V	10% S	18% Q R S T U V W X Y	16% Q R S T U V W Y	13% S U V Y	13% S U V Y	16% Q R S T U V W Y	11% S	15% S T U V W Y
6% Q R S T U V W Y	9% Q R S T U V W X Y	6% Q R S T U V W Y	9% Q R S T U V W X Y	9% Q R S T U V W X Y	6% Q R S T U V W Y	9% Q R S T U V W X Y	6% Q R S T U V W Y	7% Q R S T U V W X Y	9% Q R S T U V W X Y	9% Q R S T U V W X Y	9% Q R S T U V W X Y	12% Q R S T U V W X Y
60% K M	53%	56%	50%	59%	57%	49%	55%	54%	57%	48%	56%	48%
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

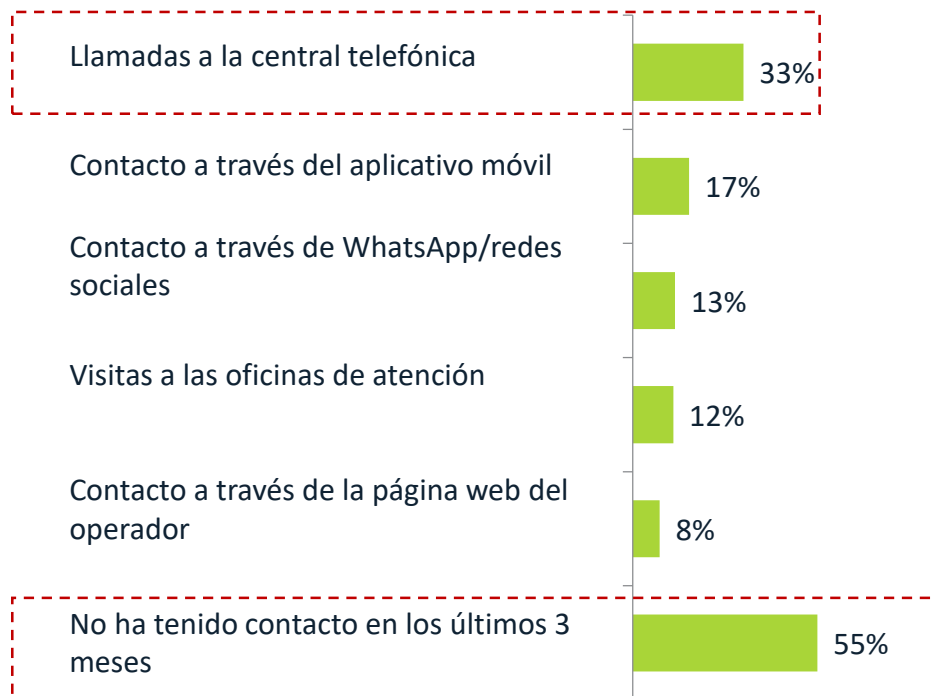
P11. En los últimos 3 meses ha contactado usted a su operador móvil a través de ...?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (2/6)

Menor contacto en departamentos como Madre de Dios, Ucayali y San Martín, entre otros

CONTACTO CON OPERADOR



Base 13956

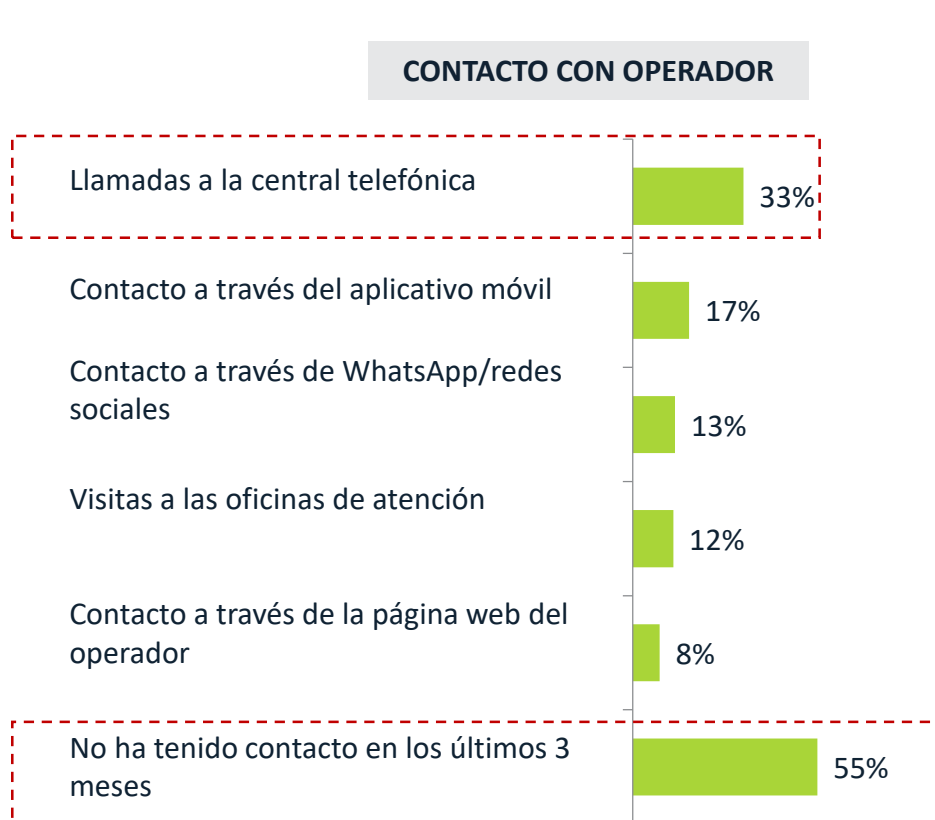
DEPARTAMENTO											
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
37% PQRST UVWXY	35% QRTUV WXY	24%	15%	23%	25% Q	19%	24%	18%	19%	17%	18%
20% QRSTU VWXY	20% QRSTU VWXY	15% QRSTU VWXY	2%	2%	2%	5%	4%	3%	3%	3%	3%
15% QRSTU VWXY	15% QRSTU VWXY	12% QRSTU VWXY	3%	3%	3%	5%	5%	2%	4%	3%	3%
13% SV	11% SV	11% SV	7%	7%	4%	7%	6%	5%	7%	8%	5%
10% QRSTU VWXY	12% QRSTU VWXY	7% QRSTU VWXY	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
49%	53%	62% DGKM N	77% ABCDE FGHIJK LMNOP	69% BCDFG HIJKL MNO	70% BCDEF GHIJKL MNO	70% BCDEF GHIJKL MNO	68% BCDFG HIKLM NO	75% ABCDE FGHIJK LMNOP	73% ABCDE FGHIJK LMNO	74% ABCDE FGHIJK LMNO	75% ABCDE FGHIJK LMNOP
476	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

P11. En los últimos 3 meses ha contactado usted a su operador móvil a través de ...?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (3/6)

Menor contactado por llamadas a la central de parte de usuarios de Bitel



Base 13956

OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
39% C D	38% C D	31% D	18%
23% B C D	16%	15%	12%
18% B D	9%	16% B D	6%
13%	11%	14% D	9%
11% B D	7%	9%	5%
48%	53%	56% A	70% A B C

3489

3491

3487

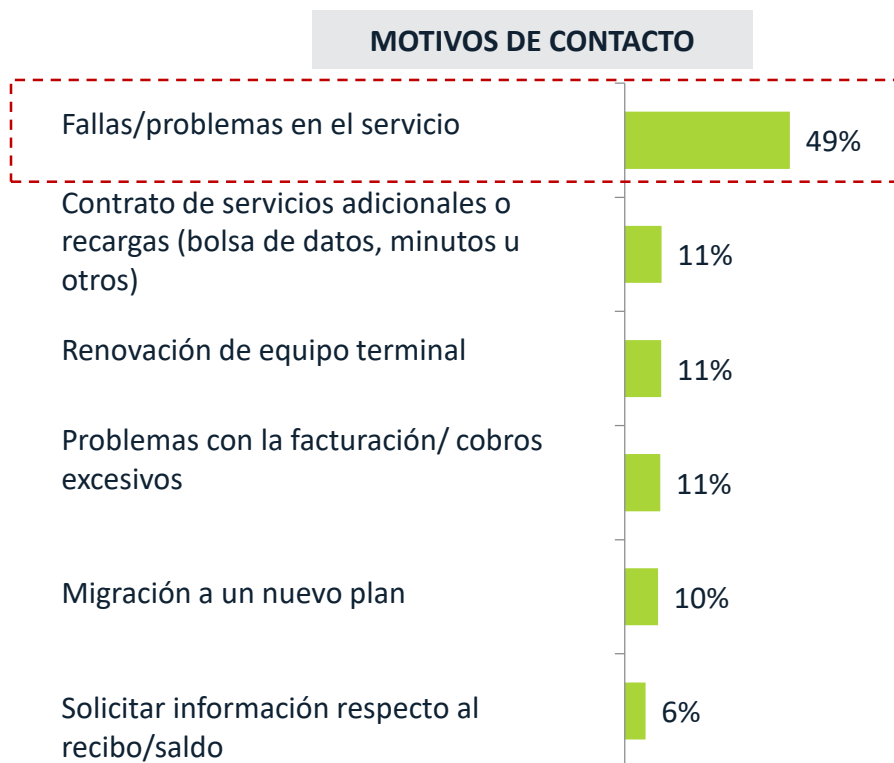
3489

P11. En los últimos 3 meses ha contactado usted a su operador móvil a través de ...?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (4/6)

Aquellos que se habrían comunicado con su operador, lo habrían hecho principalmente por fallas con el servicio



Base 5374

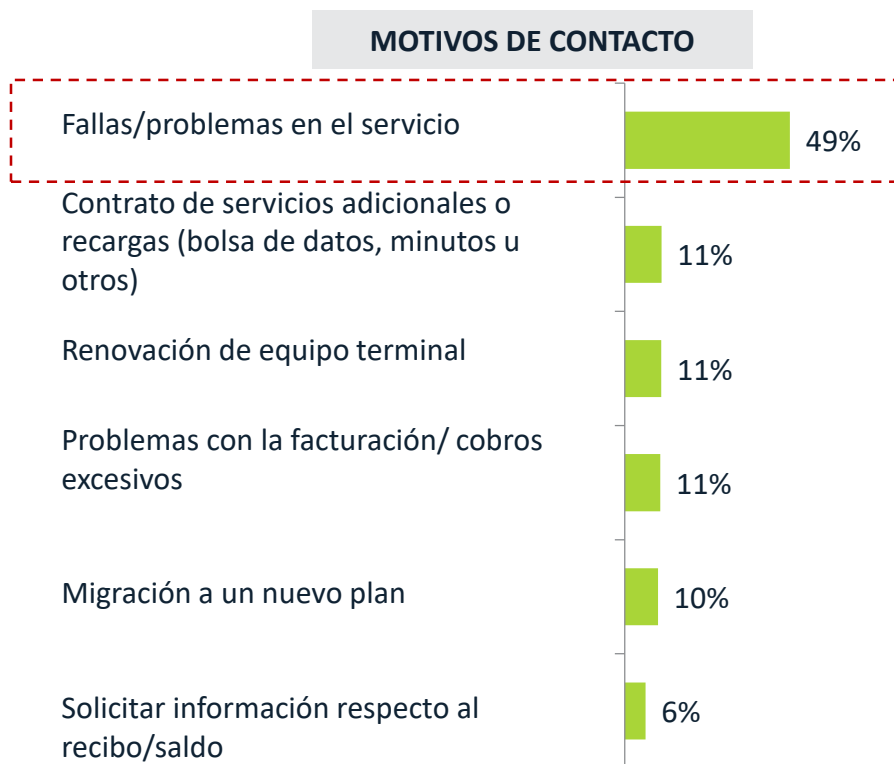
DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
55%	57%	55%	51%	62%	59%	53%	58%	56%	53%	50%	46%	49%
10%	7%	8%	8%	8%	10%	9%	9%	8%	8%	9%	12%	13%
9%	11%	7%	7%	7%	7%	7%	5%	8%	11%	9%	13%	10%
12%	8%	18%	9%	12%	9%	11%	13%	11%	10%	13%	13%	14%
9%	8%	7%	8%	6%	9%	8%	9%	7%	10%	12%	9%	8%
7%	5%	6%	7%	6%	4%	7%	4%	3%	6%	4%	7%	3%
216	268	249	303	274	295	303	208	273	238	315	247	258

P12. ¿Por qué motivo se contactó con su operador móvil?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (5/6)

Los motivos de contacto serían los mismos por departamento



Base 5374

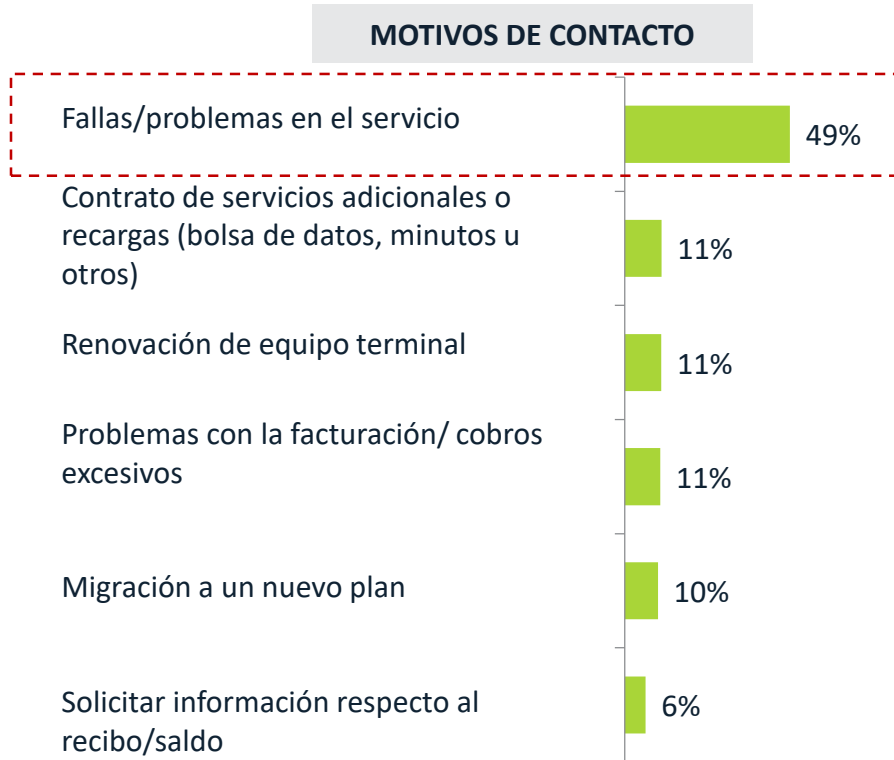
	DEPARTAMENTO											
	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
Fallas/problemas en el servicio	46%	47%	61%	47%	54%	58%	43%	50%	50%	51%	43%	43%
Contrato de servicios adicionales o recargas (bolsa de datos, minutos u otros)	13%	8%	5%	11%	9%	10%	14%	10%	8%	8%	10%	12%
Renovación de equipo terminal	13%	8%	12%	11%	12%	6%	9%	8%	15%	11%	11%	16%
Problemas con la facturación/ cobros excesivos	10%	9%	8%	11%	13%	10%	8%	11%	10%	14%	13%	4%
Migración a un nuevo plan	11%	11%	6%	5%	11%	7%	9%	12%	16%	7%	7%	12%
Solicitar información respecto al recibo/saldo	7%	8%	5%	7%	5%	4%	7%	2%	4%	3%	8%	9%
	235	230	179	96	191	216	132	162	124	154	103	105

P12. ¿Por qué motivo se contactó con su operador móvil?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (6/6)

Los clientes de Bitel se contactarían para obtener contratos de servicios adicionales o recargas en mayor medida que los de Movistar



Base 5374

OPERADOR			
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
53% C	51%	42%	47%
8%	12%	10%	18% A
9%	14% D	12% D	3%
15% D	9% D	11% D	1%
8%	9%	12%	15% A
6%	6%	7%	6%

1609

1490

1397

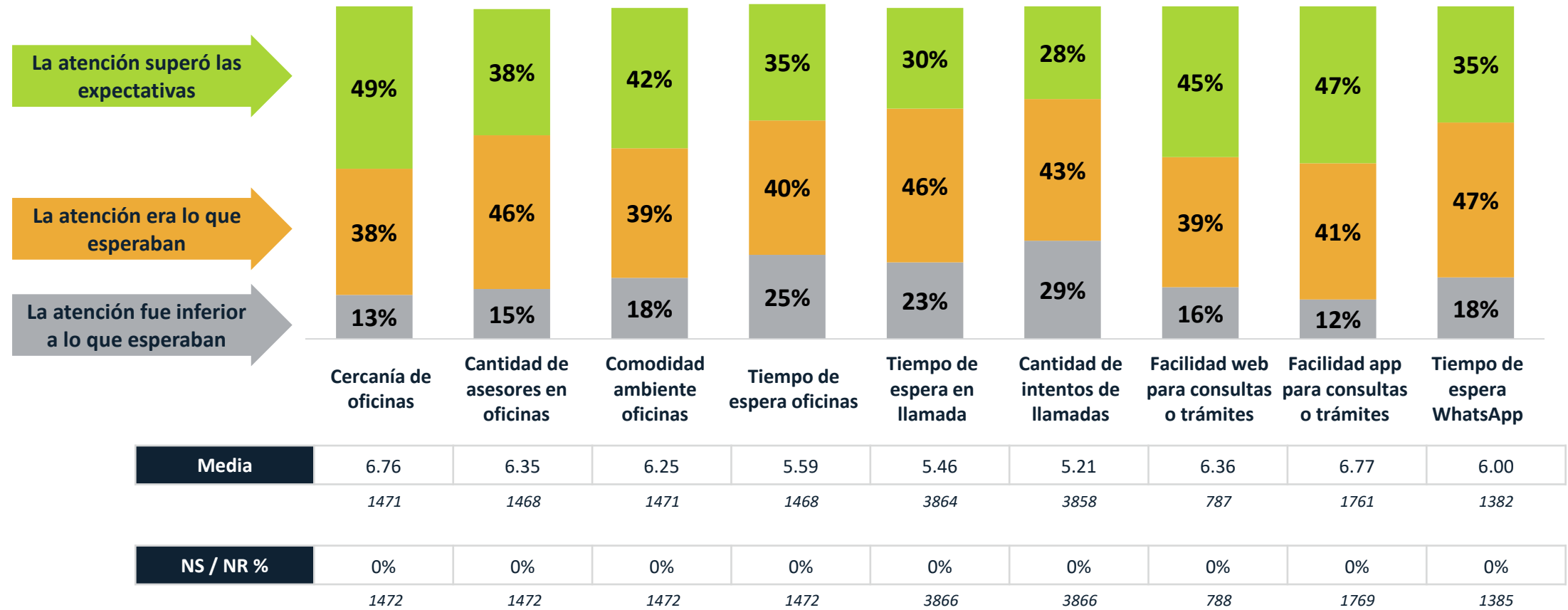
878

P12. ¿Por qué motivo se contactó con su operador móvil?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (1/7)

En general, el nivel de atención respecto a la accesibilidad es adecuado. Oportunidad de mejora en tiempo de espera en oficina y cantidad de intentos de llamadas para ser atendido



P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (2/7)

Comportamiento similar por departamentos

DEPARTAMENTO	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficinas	Comodidad ambiente oficinas	Tiempo de espera oficinas	Tiempo de espera en llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad web para consultas o trámites	Facilidad app para consultas o trámites	Tiempo de espera WhatsApp
AMAZONAS (A)	33%	32%	41%	43%	26%	25%	43%	43%	38%
	51%	57%	50%	39%	51%	47%	40%	42%	46%
	16%	11%	9%	17%	23%	28%	18%	15%	16%
	61	61	61	61	153	153	30	83	60
ANCASH (B)	48%	43%	35%	35%	33%	31%	52%	45%	33%
	41%	48%	49%	44%	46%	44%	37%	41%	53%
	11%	8%	16%	21%	21%	25%	11%	14%	14%
	85	85	84	83	211	211	53	116	92
APURÍMAC (C)	19%	21%	27%	18%	18%	20%	43%	38%	34%
	60% D	57%	50%	52%	55%	48%	37%	39%	48%
	22%	22%	23%	30%	27%	33%	20%	23% L	18%
	83	83	83	83	182	182	34	94	66
AREQUIPA (D)	55% C	40%	40%	38%	25%	23%	46%	49%	36%
	28%	41%	39%	29%	46%	46%	38%	35%	45%
	18%	19%	21%	33%	29%	31%	15%	16%	20%
	81	81	81	81	211	211	57	119	96
AYACUCHO (E)	36%	23%	28%	26%	24%	21%	34%	37%	30%
	39%	53%	39%	31%	44%	42%	46%	51%	49%
	25% L	24%	33% L	43% L	32%	37%	21%	12%	21%
	81	81	81	81	207	207	56	93	74

P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (3/7)

Comportamiento similar por departamentos

DEPARTAMENTO	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficinas	Comodidad ambiente oficinas	Tiempo de espera oficinas	Tiempo de espera en llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad web para consultas o trámites	Facilidad app para consultas o trámites	Tiempo de espera WhatsApp
CAJAMARCA (F)	30%	24%	32%	33%	32%	29%	26%	37%	36%
	59%	58%	49%	47%	41%	41%	44%	49%	39%
	12%	18%	20%	20%	27%	30%	30%	13%	25%
	71	71	71	71	222	222	41	107	75
CUSCO (G)	39%	33%	25%	21%	21%	20%	34%	37%	24%
	47%	50%	49%	47%	59% R	52%	44%	48%	51%
	14%	17%	26%	32%	20%	28%	21%	15%	25%
	108	108	108	108	206	206	53	119	80
HUANCAVELICA (H)	23%	26%	24%	16%	24%	19%	42%	29%	29%
	57%	44%	42%	53%	50%	53%	36%	54%	57%
	20%	30% B L	34% L M	31%	26%	28%	22%	17%	14%
	74	74	74	74	149	149	24	71	53
HUÁNUCO (I)	46%	37%	46%	30%	30%	30%	48%	40%	35%
	40%	46%	36%	48%	45%	41%	39%	42%	40%
	15%	17%	17%	22%	26%	29%	14%	17%	25%
	75	75	75	75	209	209	44	109	82
ICA (J)	49%	34%	51%	30%	33%	31%	46%	49%	41%
	35%	55%	35%	53%	46%	41%	43%	44%	41%
	16%	11%	14%	17%	21%	27%	12%	7%	18%
	72	72	72	72	171	171	47	103	77

P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (4/7)

Comportamiento similar por departamentos

DEPARTAMENTO	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficinas	Comodidad ambiente oficinas	Tiempo de espera oficinas	Tiempo de espera en llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad web para consultas o trámites	Facilidad app para consultas o trámites	Tiempo de espera WhatsApp
JUNÍN (K)	51% C	42%	37%	35%	24%	20%	29%	34%	36%
	34%	39%	40%	38%	52%	47%	45%	45%	38%
	14%	20%	23%	27%	24%	33%	26%	21%	25%
	98	99	99	98	226	226	57	122	92
LA LIBERTAD (L)	53% C	47%	45%	40%	32%	31%	62%	48%	34%
	42%	47%	47%	49%	50%	48%	35%	45%	49%
	5%	6%	8%	11%	19%	21%	4%	7%	16%
	63	63	63	63	175	175	50	105	80
LAMBAYEQUE (M)	58% C H	57% C E	58% G H	50% C G H	30%	30%	47%	50%	52%
	29%	34%	32%	29%	49%	43%	38%	34%	35%
	12%	9%	10%	20%	20%	27%	15%	16%	13%
	74	74	74	74	192	191	63	126	90
LIMA (N)	54% C	36%	44%	34%	33%	30%	46%	51%	33%
	35%	49%	37%	38%	44%	39%	38%	40%	49%
	12%	15%	18%	28%	23%	32%	16%	10%	18%
	63	63	63	63	167	167	49	93	69
CALLAO (O)	52%	42%	56%	46%	30%	29%	51%	55%	31%
	43%	51%	24%	34%	50%	44%	41%	36%	52%
	5%	7%	20%	20%	20%	27%	8%	9%	17%
	55	55	55	55	166	166	57	97	69

P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

🟢 **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (5/7)

Comportamiento similar por departamentos

DEPARTAMENTO	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficinas	Comodidad ambiente oficinas	Tiempo de espera oficinas	Tiempo de espera en llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad web para consultas o trámites	Facilidad app para consultas o trámites	Tiempo de espera WhatsApp
LORETO (P)	46%	46%	50%	43%	38%	29%	47%	51%	50%
	42%	44%	32%	40%	42%	51%	47%	37%	37%
	12%	10%	18%	17%	20%	21%	6%	12%	13%
	54	54	54	53	114	112	34	71	57
MADRE DE DIOS (Q)	43%	35%	27%	20%	34%	25%	75%	76%	46%
	51%	49%	58%	61%	42%	48%	25%	-	32%
	7%	16%	15%	19%	25%	27%	-	24%	22%
	27	27	27	27	61	61	3	9	14
MOQUEGUA (R)	40%	29%	42%	32%	27%	22%	-	49%	46%
	46%	54%	41%	49%	37%	39%	100%	26%	37%
	15%	17%	17%	19%	36%	39%	-	25%	17%
	44	44	44	44	135	134	2	14	23
PASCO (S)	36%	31%	35%	27%	28%	25%	36%	16%	27%
	49%	40%	36%	52%	40%	43%	22%	58%	30%
	15%	30%	30%	21%	32%	31%	41%	25%	42%
	28	28	28	28	173	173	5	16	26
PIURA (T)	38%	48%	44%	46%	39%	28%	47%	50%	45%
	41%	31%	34%	36%	43%	51%	53%	44%	47%
	21%	21%	22%	18%	18%	21%	-	6%	8%
	31	31	31	31	83	82	7	23	24

P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (6/7)

Comportamiento similar por departamentos

DEPARTAMENTO	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficinas	Comodidad ambiente oficinas	Tiempo de espera oficinas	Tiempo de espera en llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad web para consultas o trámites	Facilidad app para consultas o trámites	Tiempo de espera WhatsApp
PUNO (U)	52%	37%	32%	15%	23%	27%		41%	27%
	38%	33%	44%	42%	49%	41%	39%	43%	49%
	11%	30%	23%	42%	28%	32%	61%	17%	24%
	30	30	30	30	115	115	2	19	24
SAN MARTÍN (V)	51%	63%	62%	47%	33%	32%	59%	60%	64%
	49%	32%	28%	32%	48%	44%	41%	32%	24%
		5%	10%	21%	19%	24%	0%	8%	12%
	22	22	22	22	89	89	6	16	11
TACNA (W)	51%	39%	33%	39%	18%	22%	18%	31%	39%
	33%	46%	42%	30%	49%	45%	63%	63%	58%
	15%	15%	26%	31%	33%	33%	18%	6%	3%
	38	38	38	38	108	108	6	17	24
TUMBES (X)	40%	34%	48%	28%	38%	34%	53%	49%	30%
	47%	50%	34%	51%	40%	36%	24%	38%	43%
	13%	16%	17%	21%	21%	30%	24%	13%	27%
	31	31	31	31	66	66	4	9	12
UCAYALI (Y)	72% C H	56%	62%	49%	38%	38%	64%	58%	18%
	18%	29%	24%	41%	40%	41%	36%	42%	69%
	9%	16%	14%	10%	21%	21%	0%		13%
	22	22	22	22	73	72	3	10	12

P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (7/7)

Mayor facilidad percibida en los usuarios Claro, Bitel y Entel en el aplicativo para consultas o trámites

OPERADOR	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficinas	Comodidad ambiente oficinas	Tiempo de espera oficinas	Tiempo de espera en llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad web para consultas o trámites	Facilidad app para consultas o trámites	Tiempo de espera WhatsApp
MOVISTAR (A)	42%	29%	34%	29%	24%	24%	40%	35%	25%
	40%	53% C	45%	40%	46%	40%	38%	48%	49%
	18%	18%	21%	31% D	30% C	36% C	22%	17%	27% B
	391	390	391	389	1234	1232	247	549	497
CLARO (B)	56%	34%	37%	27%	30%	26%	52%	55% A	40%
	36%	53% C	41%	45%	49%	45%	38%	36%	50%
	8%	13%	21%	28% D	21%	28%	10%	9%	10%
	406	405	405	405	1140	1140	193	487	269
ENTEL (C)	45%	49% A	52%	40%	41% A	36% A	49%	54% A	44% A
	40%	33%	30%	38%	40%	39%	38%	35%	40%
	15%	18%	17%	23%	19%	25%	14%	11%	16%
	428	429	429	428	973	971	208	421	448
BITEL (D)	55%	46%	52%	55% A B	28%	30%	40%	54% A	37%
	34%	41%	41%	36%	50%	46%	48%	40%	48%
	10%	13%	6%	9%	22%	24%	11%	6%	15%
	246	244	246	246	517	515	139	304	168

P13. Evalúe la ATENCIÓN OFRECIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador móvil, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

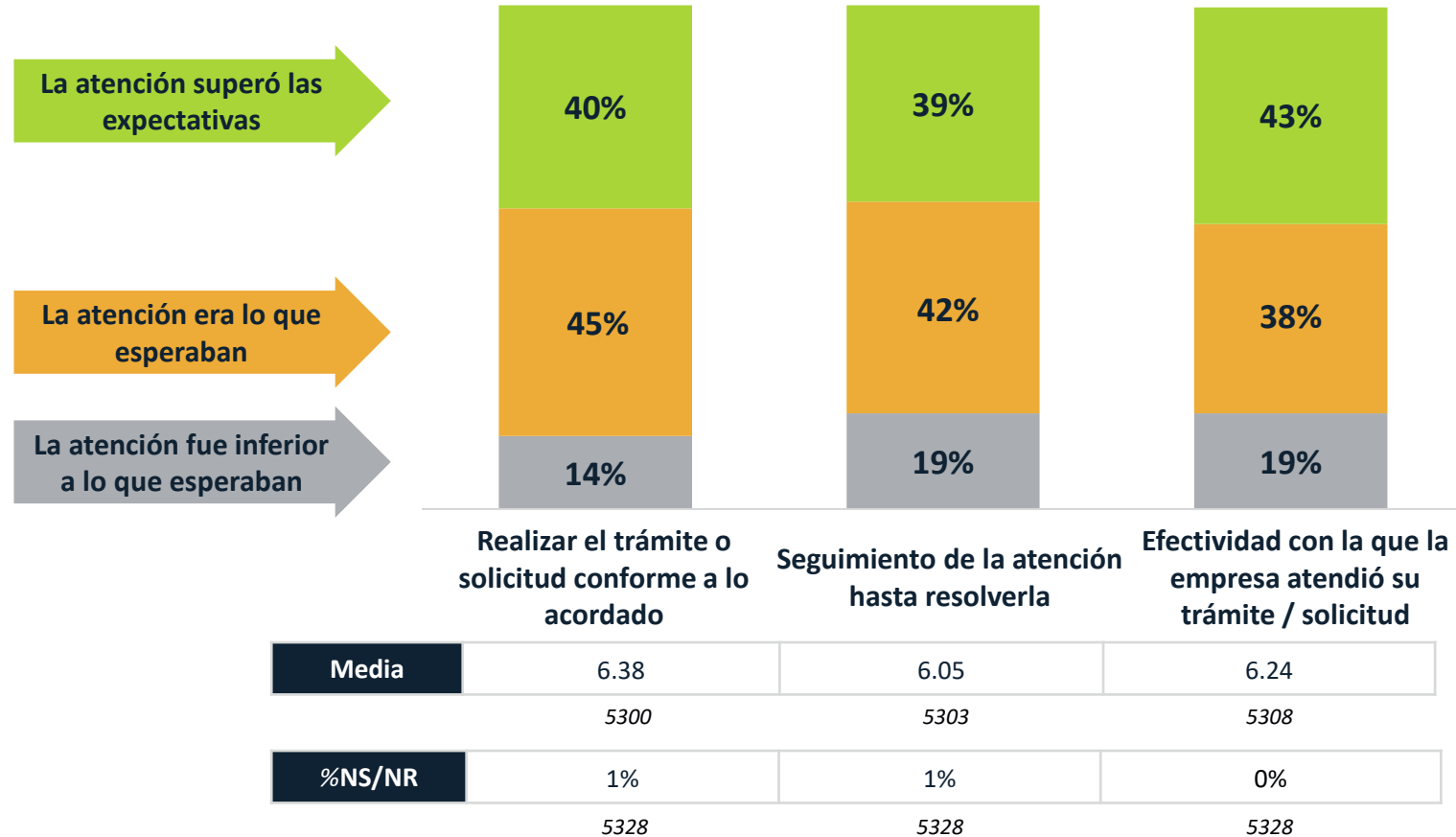
🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (1/7)

En lo que respecta al cumplimiento en la atención, este sería adecuado



P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (2/7)

Ancash tendría un mejor cumplimiento en el atributo de realización de trámite versus Apurímac

DEPARTAMENTO	Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	Seguimiento de la atención hasta resolverla	Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud
AMAZONAS (A)	38%	33%	42%
	49%	51%	17%
	13%	15%	41%
	213	213	212
ANCASH (B)	40% C	35%	42%
	48%	47%	19%
	12%	18%	39%
	266	267	267
APURÍMAC (C)	23%	29%	30%
	66% BDEIJMNOPSTVY	50%	20%
	10%	21%	50% M
	247	247	246
AREQUIPA (D)	37%	35%	38%
	46%	44%	21%
	17%	21%	40%
	298	299	298
AYACUCHO (E)	30%	28%	34%
	48%	46%	27%
	22% L	26%	40%
	273	272	272

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

- **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3
- * Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (3/7)

Ica presentaría una mejor evaluación en cuanto a realización de trámite y efectividad en comparación a Apurímac y Huancavelica, entre otros departamentos

DEPARTAMENTO	Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	Seguimiento de la atención hasta resolverla	Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud
CAJAMARCA (F)	31%	32%	38%
	53%	42%	23%
	16%	26%	39%
	288	289	289
CUSCO (G)	33%	34%	38%
	54%	44%	20%
	14%	22%	43%
	302	300	302
HUANCAVELICA (H)	26%	27%	29%
	50%	49%	20%
	24% J L	23%	51% M
	205	206	206
HUÁNUCO (I)	39%	39%	41%
	48%	43%	18%
	13%	18%	42%
	270	270	269
ICA (J)	45% C H	43%	51% C E H K W
	44%	41%	14%
	11%	16%	35%
	234	235	235

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

● **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

● **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

● **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (4/7)

Lambayeque presentaría una mejor evaluación respecto a varios departamentos

DEPARTAMENTO	Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	Seguimiento de la atención hasta resolverla	Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud
JUNÍN (K)	31%	33%	35%
	53%	46%	19%
	17%	21%	47%
			M
	312	313	313
LA LIBERTAD (L)	42%	43%	48%
	C		H
	50%	42%	16%
	8%	14%	37%
	244	241	243
LAMBAYEQUE (M)	48%	45%	50%
	C E F H K	E	C H W
	40%	37%	20%
	12%	18%	30%
	254	256	256
LIMA (N)	43%	40%	44%
	C		
	42%	41%	37%
	14%	19%	19%
	230	231	232
CALLAO (O)	45%	41%	43%
	C H		
	42%	42%	42%
	13%	16%	15%
	226	225	225

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

● Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10

● Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7

● Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (5/7)

Loreto y Piura presenta una mejor evaluación en comparación con Apurímac y Huancavelica

DEPARTAMENTO	Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	Seguimiento de la atención hasta resolverla	Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud
LORETO (P)	45% C H	45%	49%
	44%	38%	16%
	11%	17%	35%
	176	175	176
MADRE DE DIOS (Q)	36%	32%	37%
	47%	49%	15%
	17%	19%	48%
	95	93	95
MOQUEGUA (R)	31%	28%	34%
	49%	47%	23%
	20% L	24%	43%
	188	188	189
PASCO (S)	36%	31%	36%
	43%	43%	35% J L O Y
	22% L	27%	30%
	214	215	215
PIURA (T)	47% C H	47%	50%
	36%	35%	15%
	16%	18%	35%
	129	131	131

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

● **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

● **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

● **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (6/7)

Ucayali presenta una mejor evaluación en cuanto a efectividad respecto a varios departamentos

DEPARTAMENTO	Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	Seguimiento de la atención hasta resolverla	Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud
PUNO (U)	33%	30%	32%
	50%	45%	21%
	18%	24%	47%
	161	160	160
SAN MARTÍN (V)	43%	43%	48%
	41%	38%	17%
	16%	20%	35%
	119	120	120
TACNA (W)	30%	26%	30%
	51%	49%	20%
	19%	26%	50% M
	152	152	152
TUMBES (X)	39%	39%	43%
	45%	38%	15%
	16%	23%	42%
	99	101	101
UCAYALI (Y)	51% C H	48%	56% C E H K U W
	38%	37%	33%
	11%	14%	11%
	105	104	104

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

● **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

● **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

● **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO (7/7)

A nivel general, los usuarios Entel calificarían mejor el cumplimiento que los usuarios de Movistar

OPERADOR	Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	Seguimiento de la atención hasta resolverla	Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud
MOVISTAR (A)	35%	32%	37%
	46%	46%	24%
	19% D	23% D	39%
	1593	1589	1593
CLARO (B)	40%	39%	43%
	47%	43% C	17%
	12%	18%	40%
	1469	1473	1473
ENTEL (C)	47% A	48% A	50% A
	38%	32%	18%
	15%	20%	31%
	1369	1374	1374
BITEL (D)	43%	38%	42%
	49%	50% C	13%
	8%	12%	45% C
	869	867	868

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador móvil, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

● Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10

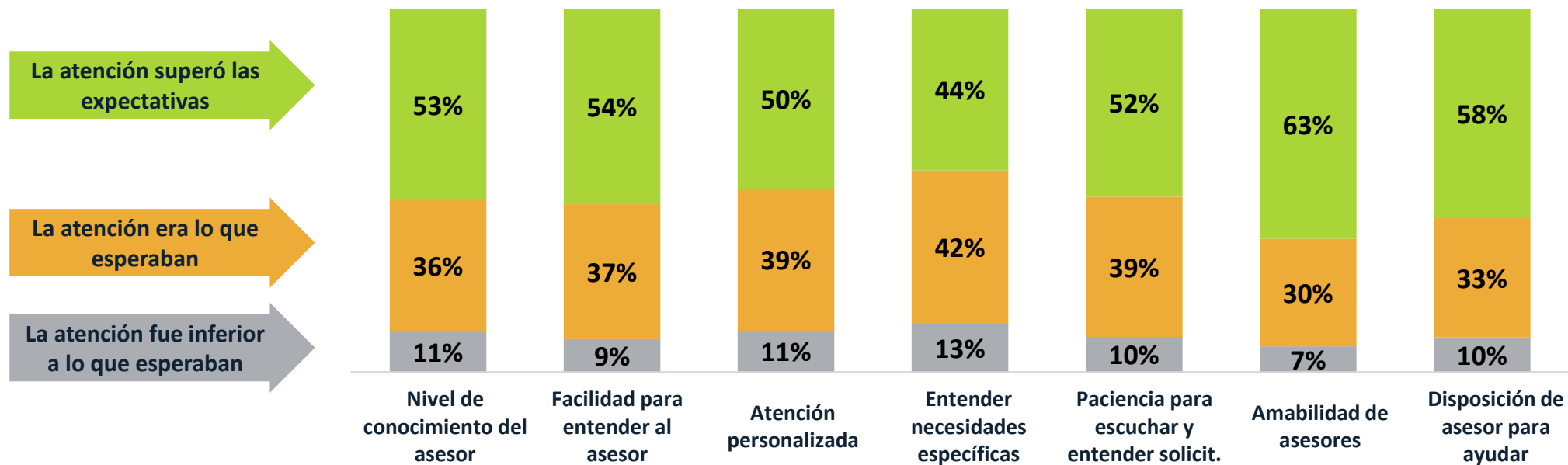
● Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7

● Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (1/7)

La atención superó las expectativas, especialmente en lo que respecta a amabilidad del asesor



Media	6.96	7.12	6.87	6.63	7.08	7.63	7.26
	5307	5311	5282	5310	5312	5305	5304
NS / NR %	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
	5328	5328	5328	5328	5328	5328	5328

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (2/7)

Servicio acorde a lo esperado en Apurímac

DEPARTAMENTO	Nivel de conocimiento del asesor	Facilidad para entender al asesor	Atención personalizada	Entender necesidades específicas	Paciencia para escuchar y entender solicit.	Amabilidad de asesores	Disposición de asesor para ayudar
AMAZONAS (A)	53%	51%	45%	45%	55%	70% S	56%
	41%	42%	46%	46%	38%	23%	36% M
	7%	7%	9%	9%	7%	7% L	7%
	213	212	213	213	213	213	213
ANCASH (B)	54%	56%	53%	49% U	59%	71% CS	61% U
	36%	36%	38%	40%	33%	24%	32%
	9%	8%	9%	11%	8%	4%	7%
	267	267	267	267	267	267	267
APURÍMAC (C)	38%	43%	37%	35%	44%	54%	46%
	53% B D L M N O P T V X Y	49% L M V	53% M O Y	53% M O	47% M O	40% B M O P T Y	44% F L M O P T X Y
	8%	8%	10%	11%	9%	6%	9%
	247	247	245	247	247	247	247
AREQUIPA (D)	51%	53%	48%	41%	54%	62%	56%
	36%	39%	41%	44%	37%	29%	36% M
	13%	7%	12%	15%	9%	8%	8%
	300	300	299	298	300	300	300
AYACUCHO (E)	46%	44%	43%	34%	45%	58%	47%
	37%	44%	43%	48% M	41%	36% M O	41% L M
	17%	13%	14%	18%	14% L	7%	12%
	271	272	271	273	273	272	272

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🟠 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (3/7)

Ica destaca a nivel de entendimiento de necesidades versus Puno y Ayacucho

DEPARTAMENTO	Nivel de conocimiento del asesor	Facilidad para entender al asesor	Atención personalizada	Entender necesidades específicas	Paciencia para escuchar y entender solicit.	Amabilidad de asesores	Disposición de asesor para ayudar
CAJAMARCA (F)	44%	46%	48%	41%	55%	66%	59%
	40%	40%	38%	41%	32%	26%	28%
	16%	13%	14%	19%	12%	7%	12%
	289	289	288	289	289	288	289
CUSCO (G)	47%	45%	44%	39%	45%	61%	52%
	42%	43%	45%	47%	43%	32%	37% M
	12%	11%	11%	14%	11%	7%	11%
	302	302	299	302	302	302	302
HUANCAVELICA (H)	39%	43%	44%	33%	42%	57%	45%
	45%	41%	42%	52% M	43%	35%	39% M
	16%	15% L	14%	15%	14% L	8% L	16% L P
	205	206	206	206	206	206	206
HUÁNUCO (I)	50%	50%	49%	43%	56%	66%	60%
	37%	40%	40%	44%	33%	26%	31%
	13%	10%	11%	13%	11%	8% L	9%
	271	271	270	271	271	271	271
ICA (J)	55%	56%	53%	51% E U	58%	64%	62% U
	36%	36%	36%	39%	34%	30%	30%
	8%	8%	11%	10%	8%	5%	8%
	236	236	235	236	236	236	236

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

📊 **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🕒 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🕒 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (4/7)

Lambayeque, La Libertad y Callao otorgan una valoración más positiva a nivel general

DEPARTAMENTO	Nivel de conocimiento del asesor	Facilidad para entender al asesor	Atención personalizada	Entender necesidades específicas	Paciencia para escuchar y entender solicit.	Amabilidad de asesores	Disposición de asesor para ayudar
JUNÍN (K)	43%	45%	42%	36%	45%	58%	49%
	44%	44%	43%	47%	44%	33%	39%
	12%	11%	15%	17%	12%	9%	12%
	311	313	313	313	312	310	311
LA LIBERTAD (L)	59%	63%	56%	49%	62%	72%	70%
	CH	CEGHKU	CU		CHKU	CS	CEGHKRSUW
	34%	32%	37%	43%	34%	26%	26%
	7%	6%	6%	8%	4%	2%	5%
243	242	241	243	243	243	243	
LAMBAYEQUE (M)	57%	64%	56%	55%	62%	74%	73%
	C	CEFGHKSU	CU	CEHKU	CEHKU	CEHKSU	CDEGHKNRSUW
	33%	28%	34%	32%	28%	20%	21%
	10%	8%	10%	13%	11%	5%	7%
256	255	257	257	257	257	257	
LIMA (N)	54%	55%	50%	44%	48%	60%	55%
	34%	36%	37%	42%	42%	32%	34%
	12%	9%	13%	14%	10%	8%	11%
	233	233	232	233	232	233	233
CALLAO (O)	56%	59%	55%	54%	61%	72%	67%
	U		C	CEHKU	HU	CS	CEHKU
	34%	33%	35%	35%	29%	20%	26%
	11%	8%	9%	11%	10%	8%	8%
226	226	221	226	226	225	225	

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

- ☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
 - 🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
 - 🟠 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3
- * Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (5/7)

Loreto y Piura destacan en cuanto a amabilidad y disposición de ayuda

DEPARTAMENTO	Nivel de conocimiento del asesor	Facilidad para entender al asesor	Atención personalizada	Entender necesidades específicas	Paciencia para escuchar y entender solicit.	Amabilidad de asesores	Disposición de asesor para ayudar
LORETO (P)	60% CH	62% U	53%	45%	58%	76% CEHKSU	72% CEGHKRSUW
	33%	32%	40%	44%	36%	21%	26%
	7%	7%	7%	11%	5%	3%	2%
	176	176	175	176	176	175	175
MADRE DE DIOS (Q)	56%	55%	54%	51%	53%	64%	59%
	33%	36%	32%	40%	42%	29%	28%
	11%	9%	14%	9%	6%	7%	13%
	94	95	91	94	95	94	94
MOQUEGUA (R)	42%	47%	45%	39%	48%	60%	49%
	45%	41%	43%	48%	40%	32%	42% LM
	13%	12%	11%	13%	12% L	8% L	9%
	188	188	187	188	188	188	187
PASCO (S)	43%	45%	38%	42%	47%	51%	50%
	40%	44%	44%	41%	39%	38% MOPY	36% M
	17%	11%	18% L	17%	13% L	11% L	14% LP
	214	213	210	213	213	213	213
PIURA (T)	61% CH	61% U	58% C	52%	62%	77% CEHSU	70% CEHKRSU
	32%	34%	35%	40%	33%	20%	23%
	7%	5%	7%	8%	6%	3%	7%
	132	132	131	132	132	132	132

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🟠 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (6/7)

Ucayali destaca en la mayoría de atributos en comparación de varios departamentos

DEPARTAMENTO	Nivel de conocimiento del asesor	Facilidad para entender al asesor	Atención personalizada	Entender necesidades específicas	Paciencia para escuchar y entender solicit.	Amabilidad de asesores	Disposición de asesor para ayudar
PUNO (U)	41%	37%	36%	30%	40%	53%	41%
	48%	55% L M O P V X	56% M O Y	58% M O V Y	49% M O	39% M O	46% L M O T X Y
	11%	8%	8%	12%	11%	7%	12%
	160	160	159	159	158	159	157
SAN MARTÍN (V)	54%	60%	49%	53% U	60%	68%	63%
	29%	25%	39%	32%	29%	24%	30%
	16%	15%	12%	14%	11%	8%	7%
	120	120	119	120	120	120	120
TACNA (W)	43%	45%	40%	40%	45%	58%	49%
	44%	41%	47%	46%	41%	34%	39% M
	13%	14%	13%	14%	14% L	8% L	12%
	150	151	151	151	151	151	151
TUMBES (X)	57%	61% U	57%	54% U	62%	69%	67% U
	30%	27%	31%	34%	29%	22%	20%
	13%	12%	12%	12%	9%	9% L	13% P
	101	101	100	101	101	101	101
UCAYALI (Y)	66% C H	61% U	64% C S U	58% E H K U	65% U	79% C E H K S U	73% C E H K R S U
	26%	32%	30%	34%	27%	17%	22%
	8%	7%	6%	9%	8%	3%	5%
	102	104	102	102	104	102	102

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🟠 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ASESOR (7/7)

Entel sería mejor evaluado respecto a la mayoría de atributos en comparación a Movistar

OPERADOR	Nivel de conocimiento del asesor	Facilidad para entender al asesor	Atención personalizada	Entender necesidades específicas	Paciencia para escuchar y entender solicit.	Amabilidad de asesores	Disposición de asesor para ayudar
MOVISTAR (A)	46%	47%	42%	38%	44%	58%	52%
	40% C	41% C	45% C	45%	42% C	31%	35%
	14%	11%	13%	17%	14% B	10% B	13%
	1592	1590	1580	1591	1592	1590	1591
CLARO (B)	55%	57%	51%	47%	53%	67%	59%
	35%	36%	38%	41%	41%	29%	34%
	10%	8%	11%	12%	6%	5%	7%
	1473	1474	1467	1476	1476	1473	1473
ENTEL (C)	59% A	59% A	58% A	49% A	58% A	67%	64% A
	30%	31%	29%	39%	31%	27%	26%
	11%	10%	13%	13%	11%	6%	10%
	1373	1378	1370	1375	1376	1373	1372
BITEL (D)	53%	55%	49%	45%	57% A	61%	56%
	39%	40%	44% C	46%	37%	32%	36%
	8%	6%	7%	9%	7%	7%	8%
	869	869	865	868	868	869	868

P15. Evalúe la ATENCIÓN recibida por el ASESOR, usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en cuanto a...?

☑ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10

🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🔴 **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

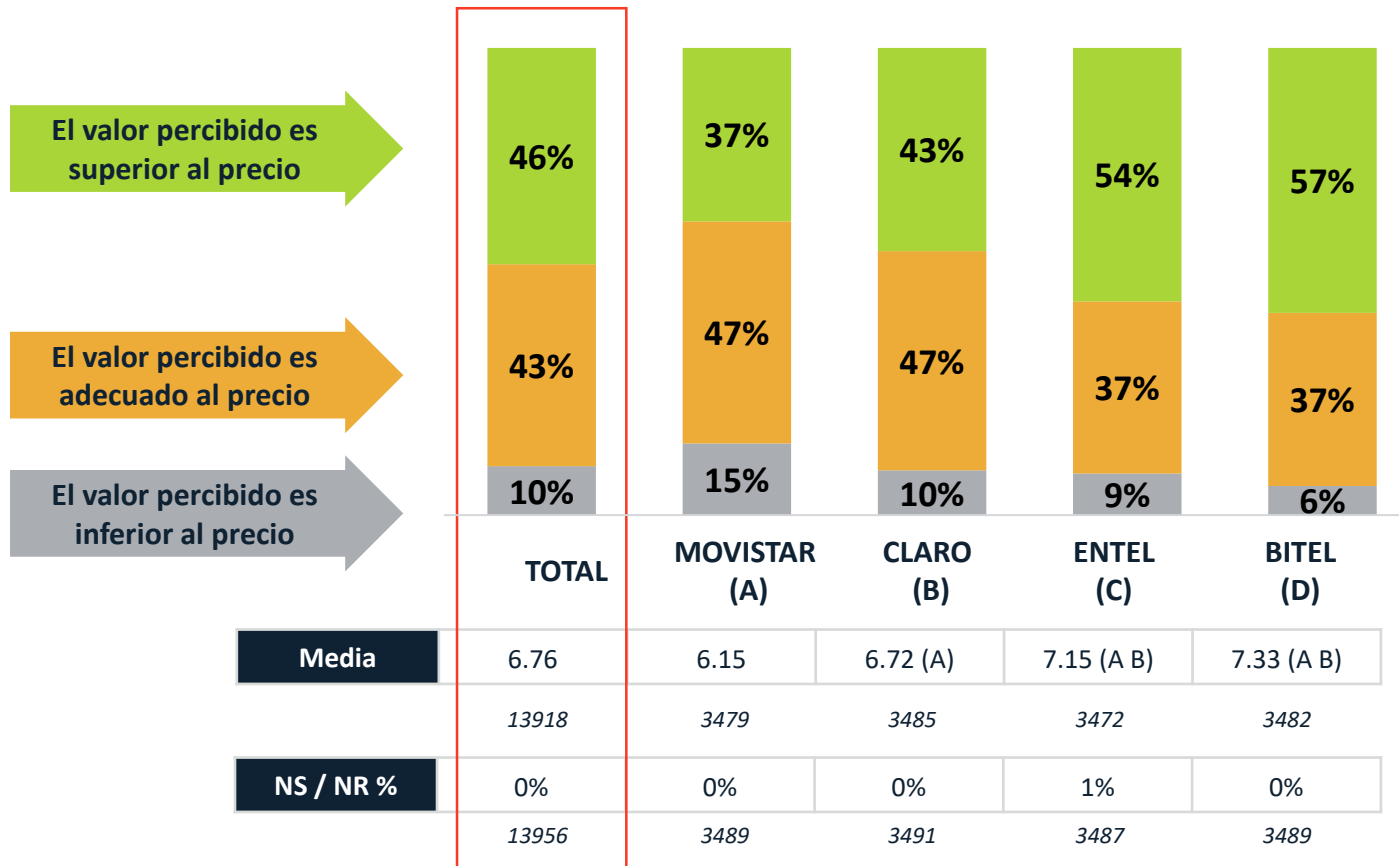
* Bases menores a 30 casos no son representativas



| Valor percibido del servicio

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN (1/6)

La calidad del servicio es percibida como equivalente al precio pagado. Notarían menor valor en Movistar



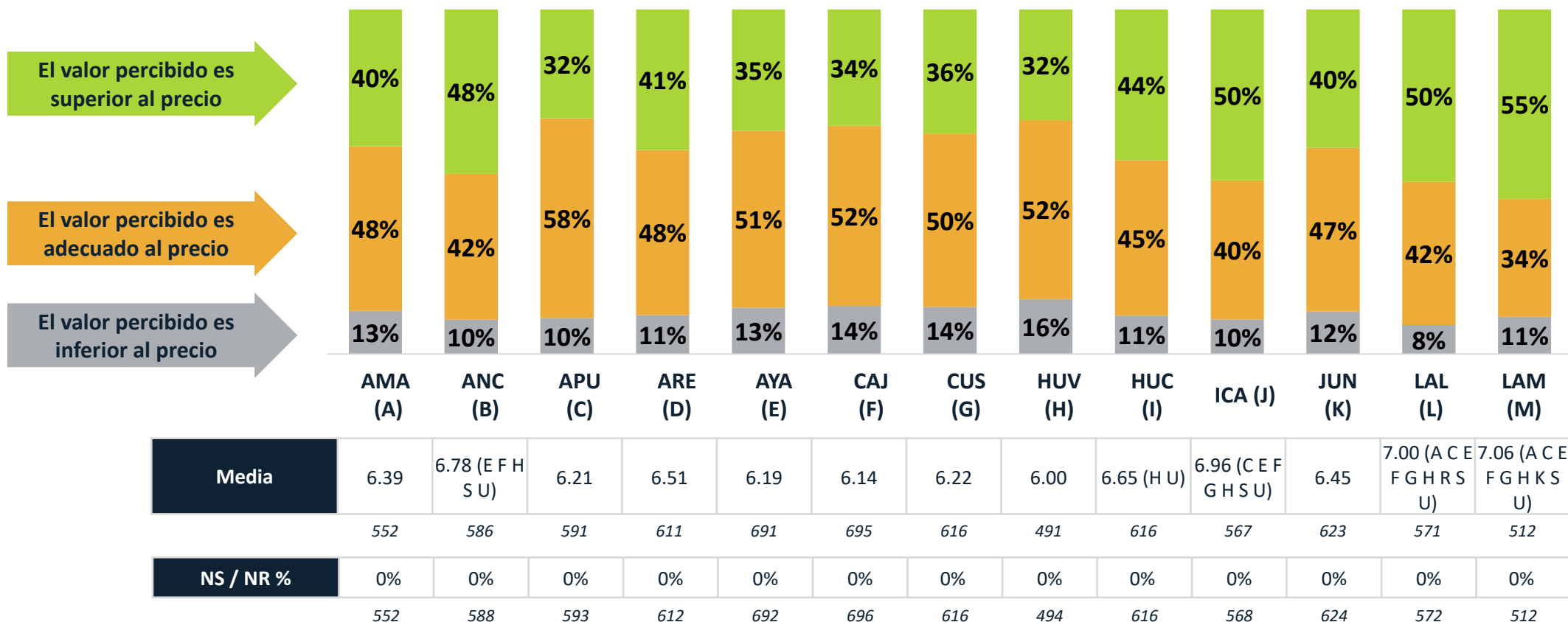
P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio móvil?

Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Valor adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Valor inferior= Suma de valoraciones 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN (2/6)

Valor percibido como superior en departamentos del Norte, como Lambayeque y La Libertad.
Mayor oportunidad de mejora en departamentos del Centro, como Apurímac y Huancavelica



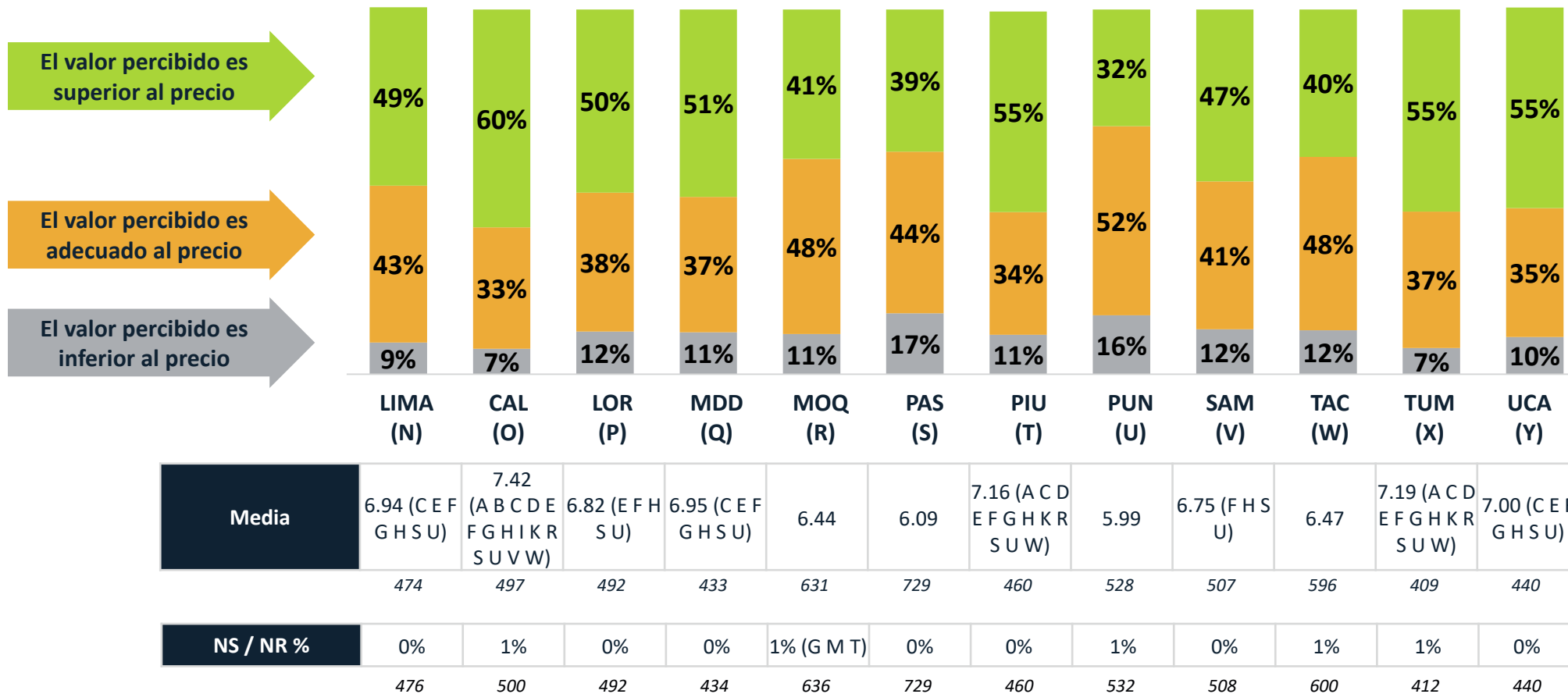
P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio móvil?

Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Valor adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Valor inferior= Suma de valoraciones 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN (3/6)

Valor percibido como superior en algunos departamentos del Norte y Oriente. Mayor oportunidad de mejora en Puno



P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio móvil?

Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Valor adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Valor inferior= Suma de valoraciones 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN (4/6)

El nivel de precio dada la calidad es muy alta en departamentos como Lambayeque y La Libertad, principalmente

DEPARTAMENTO	- Valor inferior-			- Valor adecuado -				- Valor superior -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
AMAZONAS (A)	5%	1%	2%	5% NO	6%	17% O	12%	12%	20%	7%	13%	552
ANCASH (B)	6%	1%	1%	3%	5%	14%	9%	14%	22%	11%	15%	586
APURÍMAC (C)	4%	1%	2%	3%	7%	21% J M O T V Y	13%	17%	16%	7%	8%	591
AREQUIPA (D)	5%	1%	3%	3%	5%	16%	12%	16%	22%	8%	11%	611
AYACUCHO (E)	5%	1%	3%	5% NO	6%	19% J M O T Y	11%	16%	20%	6%	9%	616
CAJAMARCA (F)	5%	2%	2%	4%	6%	19% M O T Y	11%	16%	15%	9%	9%	691
CUSCO (G)	5%	1%	3%	4%	6%	19% O T	10%	15%	18%	8%	10%	616
HUANCAVELICA (H)	6%	1%	3%	5% NO	7%	17% O	14%	14%	17%	7%	9%	491
HUÁNUCO (I)	5%	1%	3%	2%	4%	16%	10%	15%	20%	8%	15%	616
ICA (J)	4%	1%	4%	2%	4%	11%	10%	16%	22%	10%	17% C E F U	567
JUNÍN (K)	5%	1%	2%	4%	5%	15%	13%	15%	20%	9%	11%	623
LA LIBERTAD (L)	2%	1%	3%	2%	5%	14%	10%	12%	21%	10%	20% C E F G H K R U W	571
LAMBAYEQUE (M)	6%	1%	2%	2%	4%	11%	8%	11%	20%	12%	23% A C D E F G H K R S U W	512

P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio móvil?

Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Valor adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Valor inferior= Suma de valoraciones 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN (5/6)

El nivel de precio dada la calidad es muy alta en departamentos como Loreto, Madre de Dios, Piura y Tumbes

DEPARTAMENTO	- Valor inferior-				- Valor adecuado -				- Valor superior -			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
LIMA (N)	4%	1%	2%	2%	4%	15%	10%	14%	20%	10%	18% C E F U	474
CALLAO (O)	4%	1%	1%	1%	3%	9%	8%	14%	24%	15% E	22% C D E F G H K R S U W	497
LORETO (P)	6%	1%	1%	4%	4%	13%	8%	13%	23%	8%	19% C E F G H K U W	492
MADRE DE DIOS (Q)	3%	1%	3%	5% O	3%	14%	7%	12%	21%	12%	19% C E F G H U W	433
MOQUEGUA (R)	5%	1%	2%	3%	6%	18% O T	10%	13%	21%	9%	11%	631
PASCO (S)	8% J L Q	1%	2%	5% N O X	8% O V	15%	10%	11%	18%	10%	11%	729
PIURA (T)	5%	1%	2%	3%	4%	10%	8%	12%	17%	16% A D E H U	23% A C D E F G H K R S U W	460
PUNO (U)	6%	2%	2%	6% N O	6%	20% O T	12%	14%	16%	7%	9%	528
SAN MARTÍN (V)	5%	1%	2%	4%	3%	12%	13%	13%	21%	10%	16% C	507
TACNA (W)	5%	1%	2%	4%	5%	15%	12%	15%	20%	11%	10%	596
TUMBES (X)	4%	1%	2%	1%	4%	14%	7%	12%	22%	11%	22% C D E F G H K R S U W	409
UCAYALI (Y)	6%	2%	1%	2%	3%	10%	9%	12%	25% F	13%	17% C E F U	440

P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio móvil?

Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Valor adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Valor inferior= Suma de valoraciones 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN (6/6)

Notarían mayor valor en Entel y Bitel

		- Valor inferior-			- Valor adecuado -				- Valor superior -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	7% B D	1%	3%	4%	6% D	17%	11%	14%	19%	7%	12%	3479
	CLARO (B)	4%	1%	2%	2%	5%	15%	12% C D	15%	19%	10%	14%	3485
	ENTEL (C)	4%	1%	2%	2%	3%	13%	8%	13%	20%	13% A	21% A B	3472
	BITEL (D)	2%	1%	1%	2%	3%	14%	8%	12%	23%	13% A	21% A B	3482

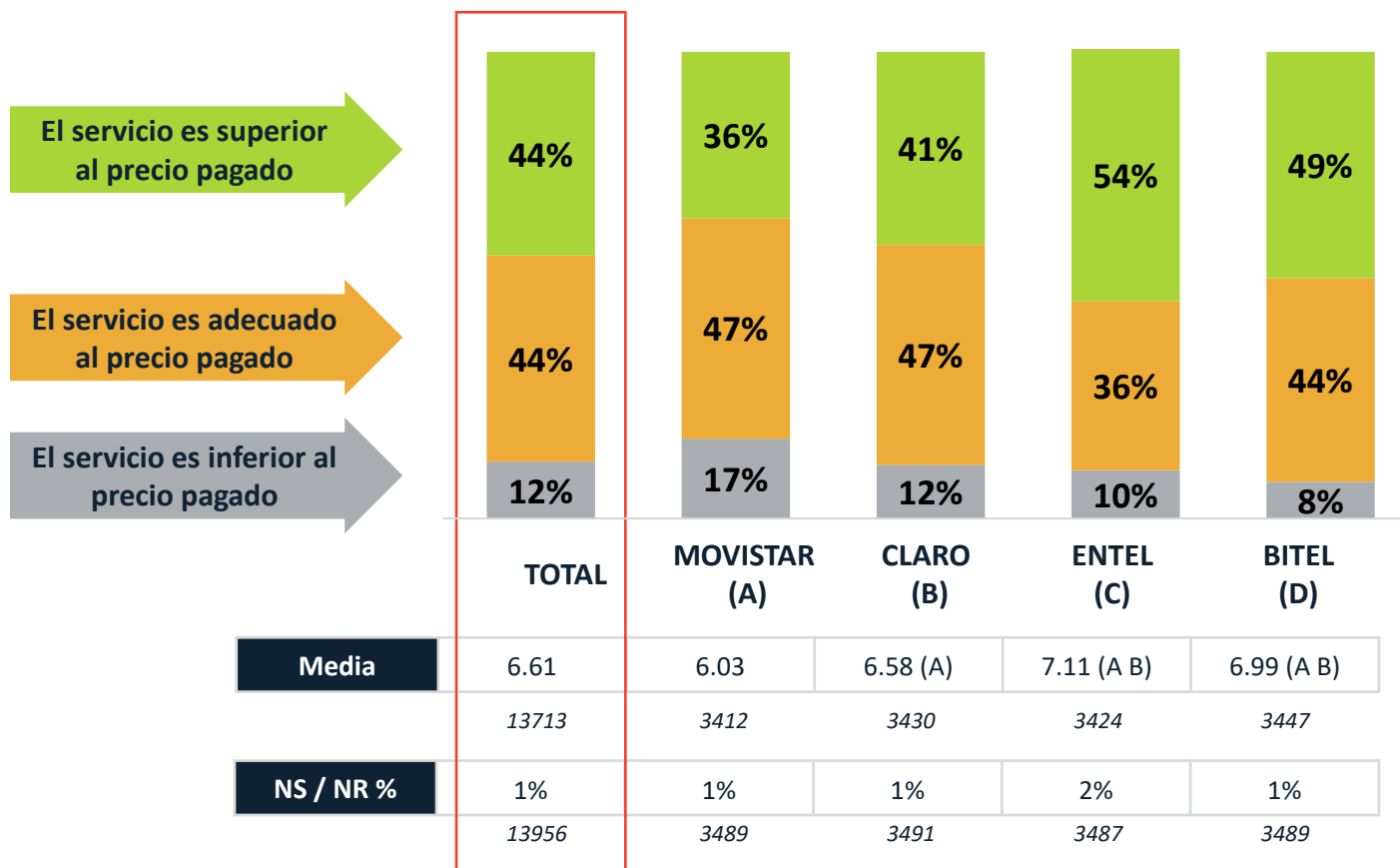
P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio móvil?

Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Valor adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Valor inferior= Suma de valoraciones 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL DADO EL PRECIO (1/6)

Percepción generalizada de ajuste calidad-precio. Destaca Entel y Movistar tendría mayores oportunidades de mejora



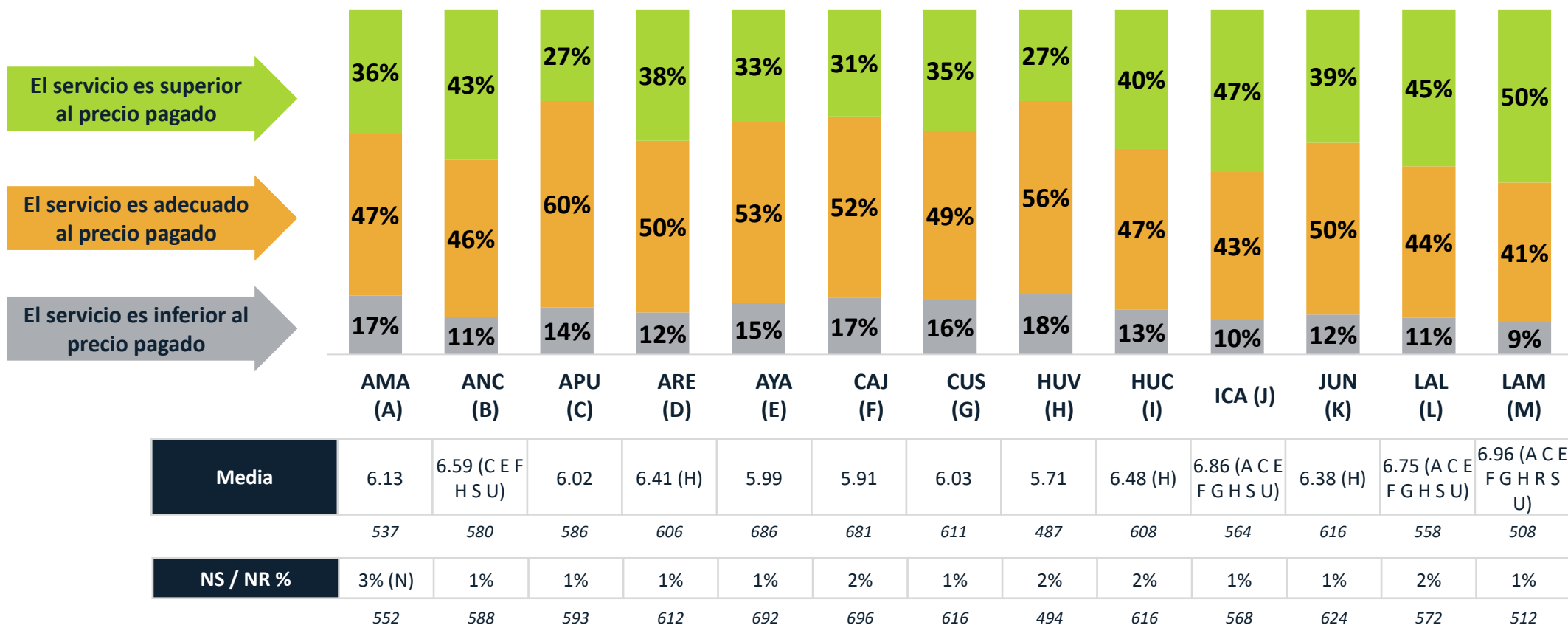
P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (navegación en internet desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL DADO EL PRECIO (2/6)

Mejor percepción de ajuste calidad-precio en Ancash, Ica, La Libertad y Lambayeque



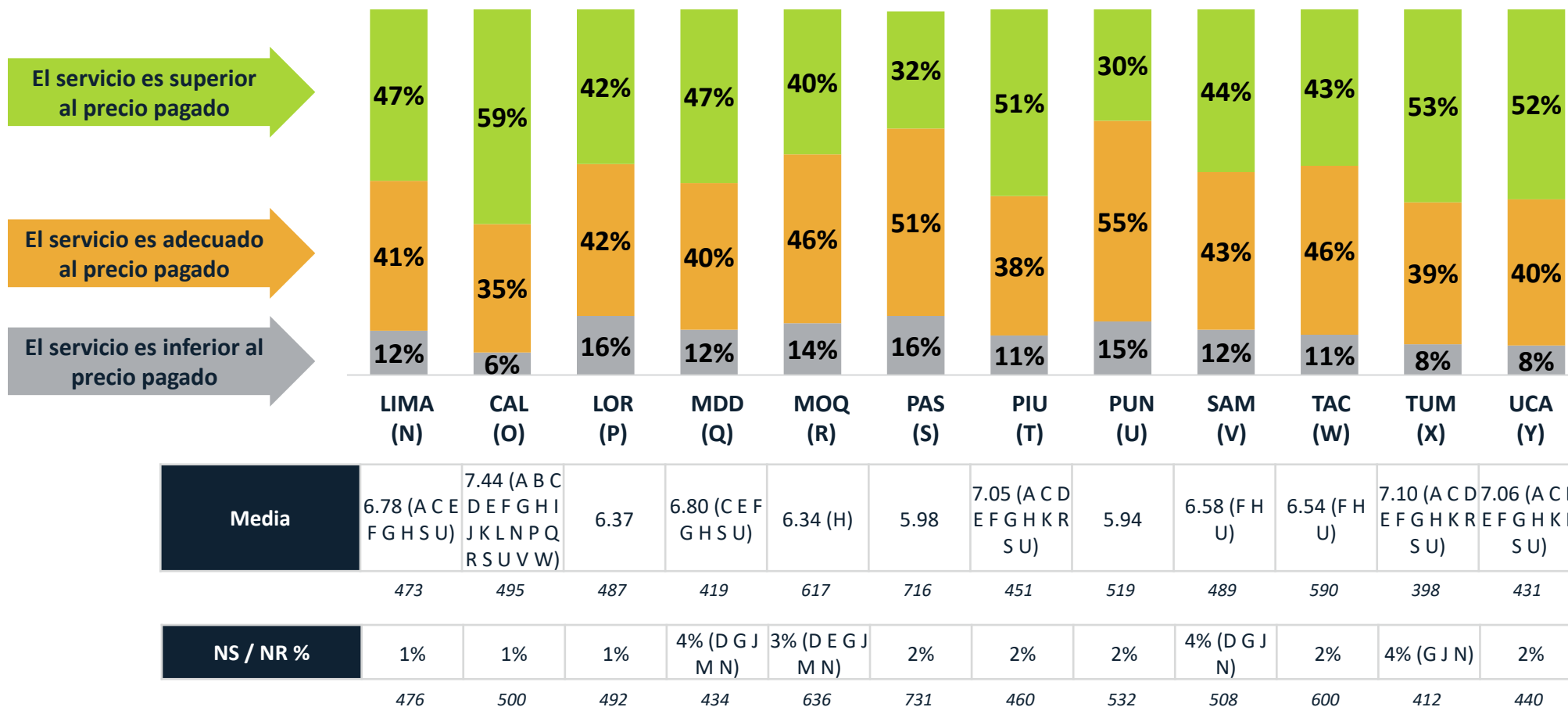
P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (navegación en internet desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL DADO EL PRECIO (3/6)

Mejor percepción de ajuste calidad-precio en Lima, Callao, Piura, Tumbes y Ucayali



P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (navegación en internet desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL DADO EL PRECIO (4/6)

Aproximadamente 1 o 2 de cada 10 usuarios califican la calidad con el puntaje más alto

DEPARTAMENTO	- Servicio inferior -			- Servicio adecuado -				- Servicio superior -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	8% L	1%	3%	5%	4%	16%	9%	17%	19%	7%	10%	537
ANCASH (B)	5%	1%	2%	3%	6%	14%	10%	16%	21%	12% E	10%	580
APURÍMAC (C)	5%	0%	3%	5%	7%	18% O T	14% N	21%	13%	8%	6%	586
AREQUIPA (D)	4%	1%	3%	4%	6%	13%	13% N	17%	20%	9%	8%	606
AYACUCHO (E)	6%	1%	3%	5%	8% O	17% O T	12%	16%	22% C	5%	6%	686
CAJAMARCA (F)	7%	2%	3%	4%	6%	17% O T	12%	16%	17%	7%	7%	681
CUSCO (G)	7%	2%	3%	5%	7%	17%	12%	13%	18%	8%	9%	611
HUANCAVELICA (H)	7%	2%	4% O	5%	10% A N O T	15%	14% N	17%	15%	5%	7%	487
HUÁNUCO (I)	5%	1%	3%	4%	6%	13%	10%	17%	18%	10%	13% E	608
ICA (J)	4%	0%	2%	4%	4%	14%	9%	16%	21%	11% E	15% C E F H U	564
JUNÍN (K)	5%	1%	2%	4%	8%	16%	11%	16%	19%	10%	9%	616
LA LIBERTAD (L)	3%	0%	3%	4%	5%	16%	9%	14%	20%	10%	16% C E F H U	558
LAMBAYEQUE (M)	5%	1%	1%	3%	6%	11%	9%	15%	21%	11%	18% C D E F G H K S U	508

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (navegación en internet desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL DADO EL PRECIO (5/6)

Aproximadamente 1 o 2 de cada 10 usuarios califican la calidad con el puntaje más alto

- Servicio inferior-

- Servicio adecuado -

- Servicio superior -

DEPARTAMENTO	- Servicio inferior-			- Servicio adecuado -				- Servicio superior -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
LIMA (N)	5%	1%	1%	5%	4%	12%	7%	18%	21%	10%	16% CEFU	473
CALLAO (O)	3%	0%	1%	2%	2%	9%	8%	16%	26% CHU	13% E	20% ABCDEFGHI HKRSUW	495
LORETO (P)	10% DJLOY	1%	2%	4%	4%	13%	10%	14%	18%	7%	17% CDEFGHK U	487
MADRE DE DIOS (Q)	5%	1%	2%	5%	4%	12%	8%	16%	18%	13% EFHS	16% CEFHU	419
MOQUEGUA (R)	5%	1%	3% O	5%	5%	16% O	13%	12%	18%	11% E	10%	617
PASCO (S)	6%	2%	4% O	5%	9% OT	16% O	11%	15%	17%	6%	10%	716
PIURA (T)	5%	0%	3%	3%	4%	10%	8%	17%	18%	12%	21% ABCDEFGHI HKRSUW	451
PUNO (U)	5%	2%	4%	4%	9% O	19% OT	13%	14%	15%	8%	7%	519
SAN MARTÍN (V)	5%	1%	3%	4%	7%	13%	9%	14%	20%	10%	14% CEFU	489
TACNA (W)	6%	1%	2%	2%	6%	13%	12%	16%	22% C	10%	10%	590
TUMBES (X)	4%	0%	2%	3%	4%	10%	11%	14%	24% C	11%	18% CDEFGHK U	398
UCAYALI (Y)	3%	1%	2%	2%	4%	13%	9%	14%	22%	13% E	17% CDEFGHK U	431

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (navegación en internet desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL DADO EL PRECIO (6/6)

Entel y Bitel cuentan con mayor cantidad de usuarios que califican muy positivamente la calidad

		- Servicio inferior-				- Servicio adecuado -				- Servicio superior -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	7% B D	1%	3%	5%	7% C	16% C	10%	14%	18%	8%	10%	3412
	CLARO (B)	4%	1%	2%	4%	6%	13%	10%	18%	20%	10%	12%	3430
	ENTEL (C)	5%	1%	2%	3%	3%	10%	7%	16%	21%	12%	21% A B	3424
	BITEL (D)	3%	1%	1%	3%	4%	13%	9%	17%	22%	11%	16% A	3447

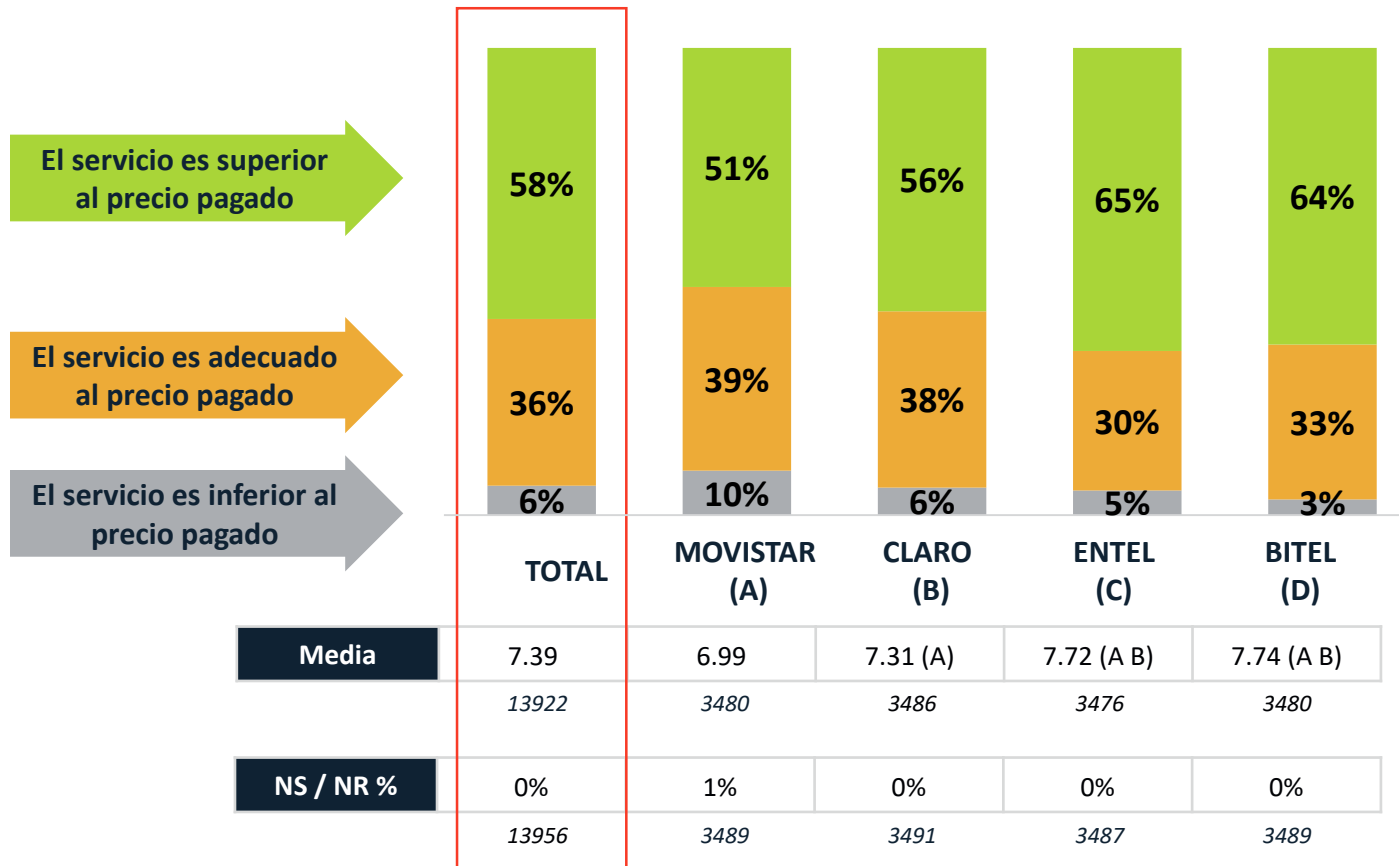
P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (navegación en internet desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DADO EL PRECIO (1/6)

Percepción generalizada de ajuste calidad-precio. Destacan Entel y Bitel; Movistar tendría mayores oportunidades de mejora



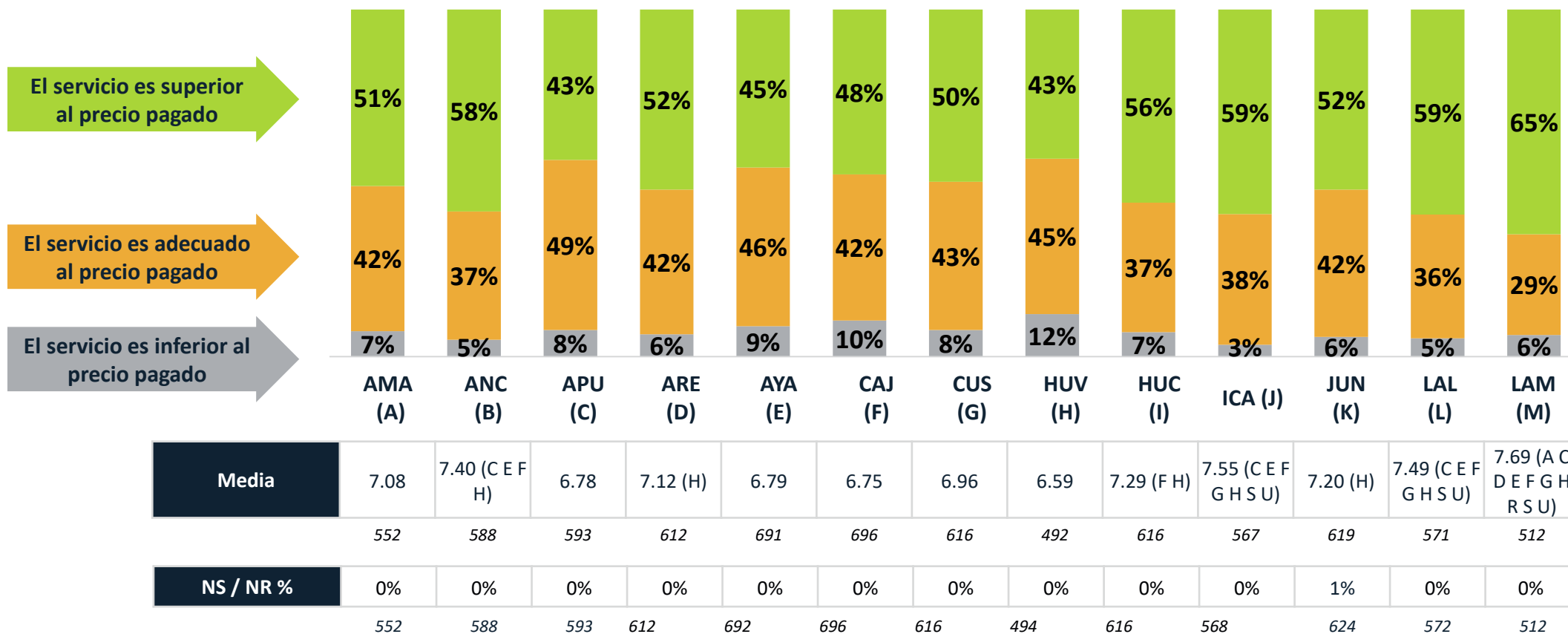
P18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (llamadas y mensajes desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DADO EL PRECIO (2/6)

Mejor percepción de ajuste calidad-precio en Ancash, Ica, La Libertad y Lambayeque



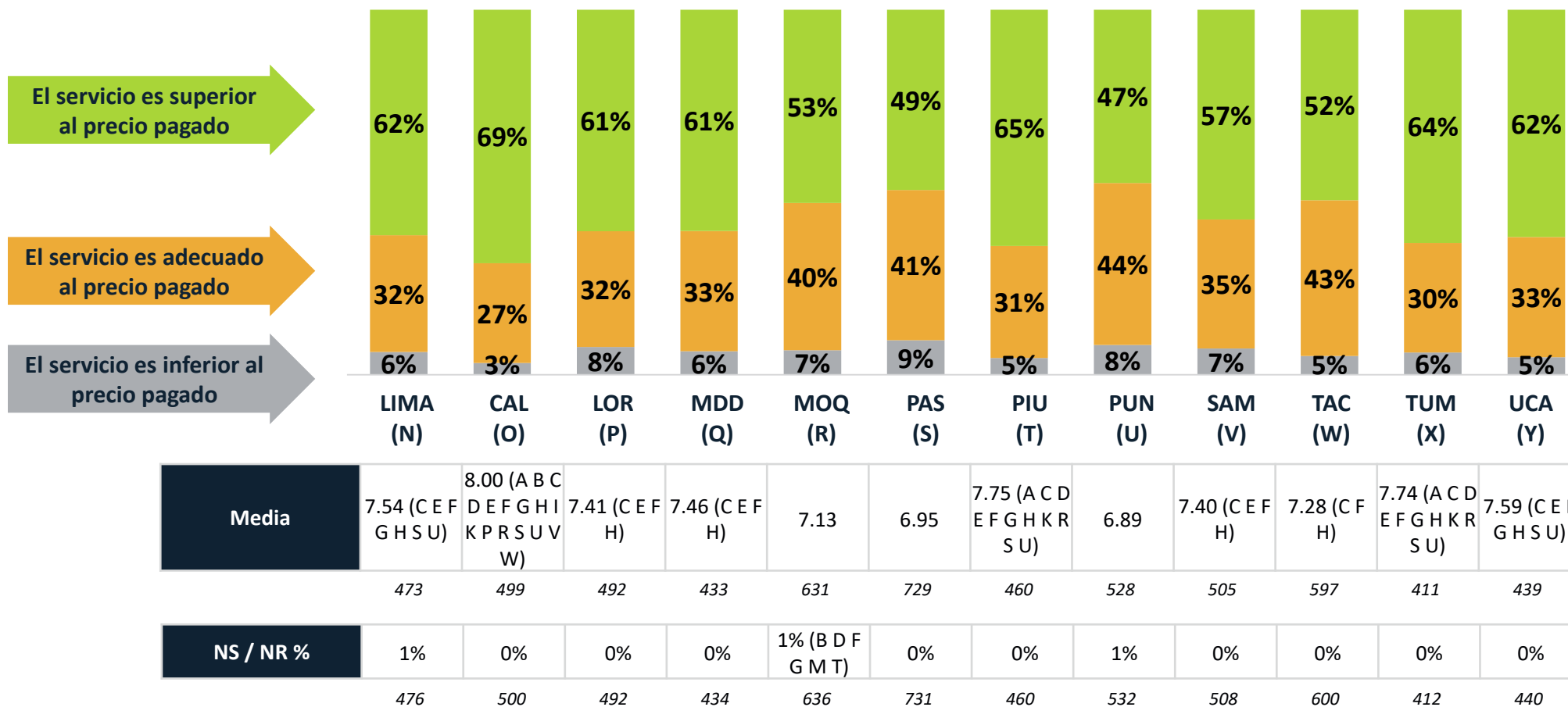
P18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (llamadas y mensajes desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DADO EL PRECIO (3/6)

Mejor percepción de ajuste calidad-precio en Lima, Callao, Piura, Tumbes y Ucayali



P18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (llamadas y mensajes desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DADO EL PRECIO (4/6)

Al menos 1 de cada 10 usuarios califican la calidad con el puntaje más alto

DEPARTAMENTO	- Servicio inferior -				- Servicio adecuado -			- Servicio superior -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	2%	1%	2%	2%	4%	15% O	10%	14%	21%	14%	16%	552
ANCASH (B)	2%	0%	1%	1%	4%	10%	8%	15%	25%	14%	18% E	588
APURÍMAC (C)	3%	0%	2%	3%	5%	14% O	12% N	19% M	23%	10%	10%	593
AREQUIPA (D)	2%	0%	2%	2%	5%	11%	9%	17%	25%	14%	12%	612
AYACUCHO (E)	3%	0%	2%	3%	5%	12% O	12% N	17%	24%	12%	10%	691
CAJAMARCA (F)	4%	1%	2%	4%	4%	16% O X	9%	13%	22%	13%	13%	696
CUSCO (G)	3%	0%	2%	3%	5%	13% O	10%	15%	24%	13%	12%	616
HUANCAVELICA (H)	5% L	1%	2%	5% B J O	5%	11% O	11%	17%	20%	12%	10%	492
HUÁNUCO (I)	3%	0%	1%	2%	4%	10%	9%	14%	20%	16%	20% C E H	616
ICA (J)	2%	0%	0%	1%	4%	11%	9%	14%	24%	13%	22% C D E F G H	567
JUNÍN (K)	2%	1%	1%	2%	3%	12% O	10%	17%	23%	14%	14%	619
LA LIBERTAD (L)	1%	1%	2%	2%	3%	11%	9%	13%	24%	14%	21% C D E F G H	571
LAMBAYEQUE (M)	2%	0%	1%	2%	2%	9%	7%	11%	24%	14%	28% A C D E F G H K R S U W	512

P18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (llamadas y mensajes desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DADO EL PRECIO (5/6)

Aproximadamente 2 de cada 10 usuarios califican la calidad con el puntaje más alto

- Servicio inferior-

- Servicio adecuado -

- Servicio superior -

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
DEPARTAMENTO	LIMA (N)	2%	0%	2%	2%	3%	9%	6%	14%	24%	16%	22% CEH	473
	CALLAO (O)	2%	0%	0%	0%	2%	5%	6%	14%	26%	15%	28% A B C D E F G H K R S U W	499
	LORETO (P)	3%	0%	2%	2%	3%	12%	7%	11%	24%	13%	24% C D E F G H K U	492
	MADRE DE DIOS (Q)	3%	0%	2%	1%	2%	11% O	7%	12%	22%	19% C U	20% C E H	433
	MOQUEGUA (R)	3%	0%	1%	2%	4%	13% O	10%	13%	24%	13%	16%	631
	PASCO (S)	3%	1%	2% J	3% O	4%	12% O	11%	13%	20%	12%	17% E	729
	PIURA (T)	2%	0%	1%	2%	3%	9%	8%	11%	22%	15%	27% A C D E F G H K R S U W	460
	PUNO (U)	3%		2%	3%	5%	13% O	12% N	15%	24%	10%	13%	528
	SAN MARTÍN (V)	3%	1%	1%	3%	3%	11%	7%	15%	19%	18%	21% C E G H	505
	TACNA (W)	2%	0%	1%	1%	4%	10%	10%	19% M P	22%	14%	16%	597
	TUMBES (X)	1%	1% U	2%	2%	1%	7%	8%	13%	21%	17%	25% C D E F G H K U	411
	UCAYALI (Y)	1%	1%	1%	1%	3%	10%	9%	12%	26%	13%	24% C D E F G H K U	439

P18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (llamadas y mensajes desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DADO EL PRECIO (6/6)

Entel y Bitel cuenta con mayor cantidad de usuarios que califican muy positivamente la calidad

		- Servicio inferior-			- Servicio adecuado -				- Servicio superior -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	4% D	1%	2%	3%	5% C	11%	8%	15%	22%	13%	16%	3480
	CLARO (B)	2%	0%	2%	2%	3%	11%	10% C	13%	24%	15%	18%	3486
	ENTEL (C)	2%	0%	1%	2%	2%	9%	6%	13%	24%	16%	25% A B	3476
	BITEL (D)	1%	0%	1%	1%	2%	10%	6%	14%	24%	16%	23% A	3480

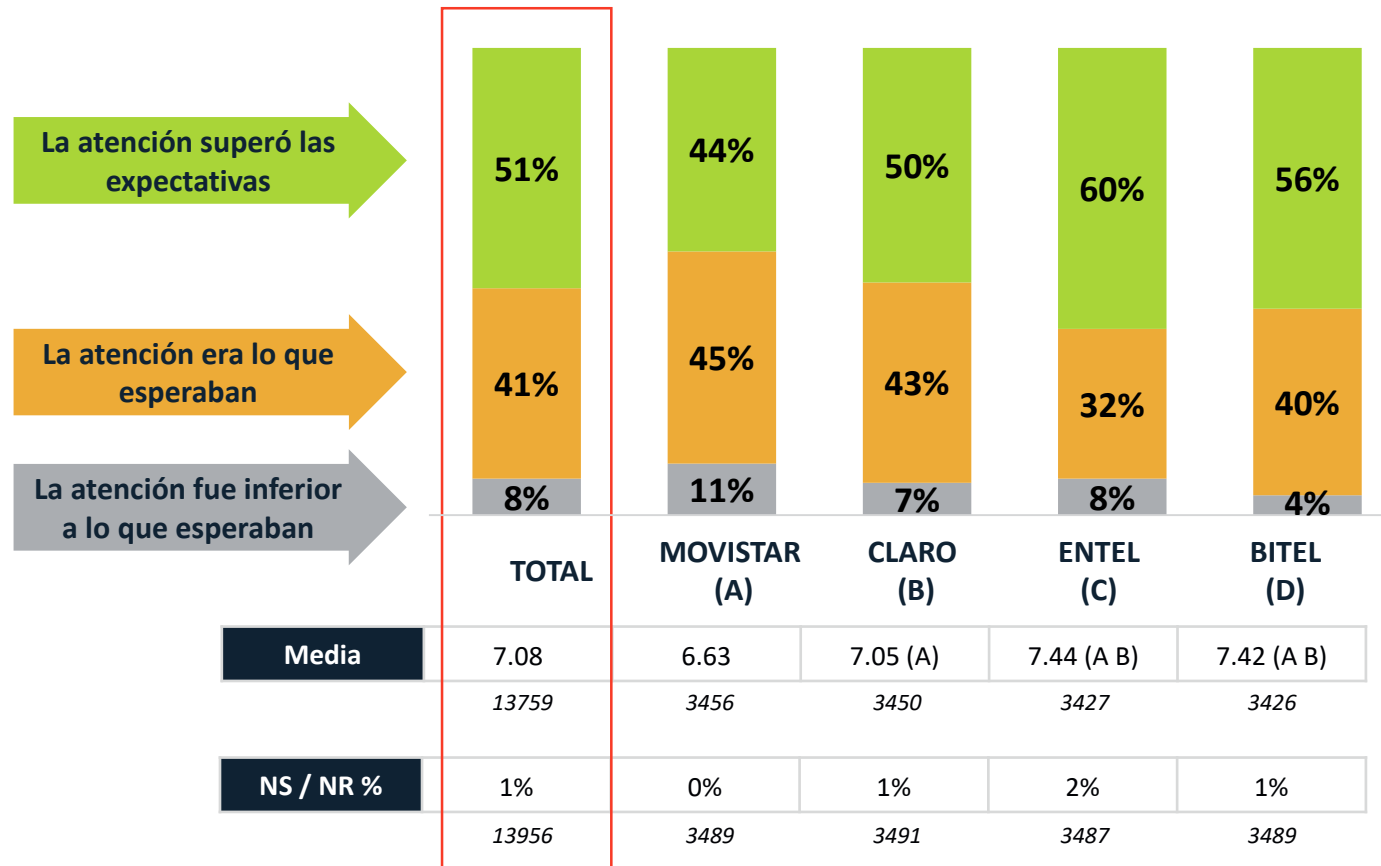
P18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (llamadas y mensajes desde el celular)?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO (1/6)

Percepción generalizada de ajuste calidad-precio. Destacan Entel y Bitel; Movistar tendría mayores oportunidades de mejora



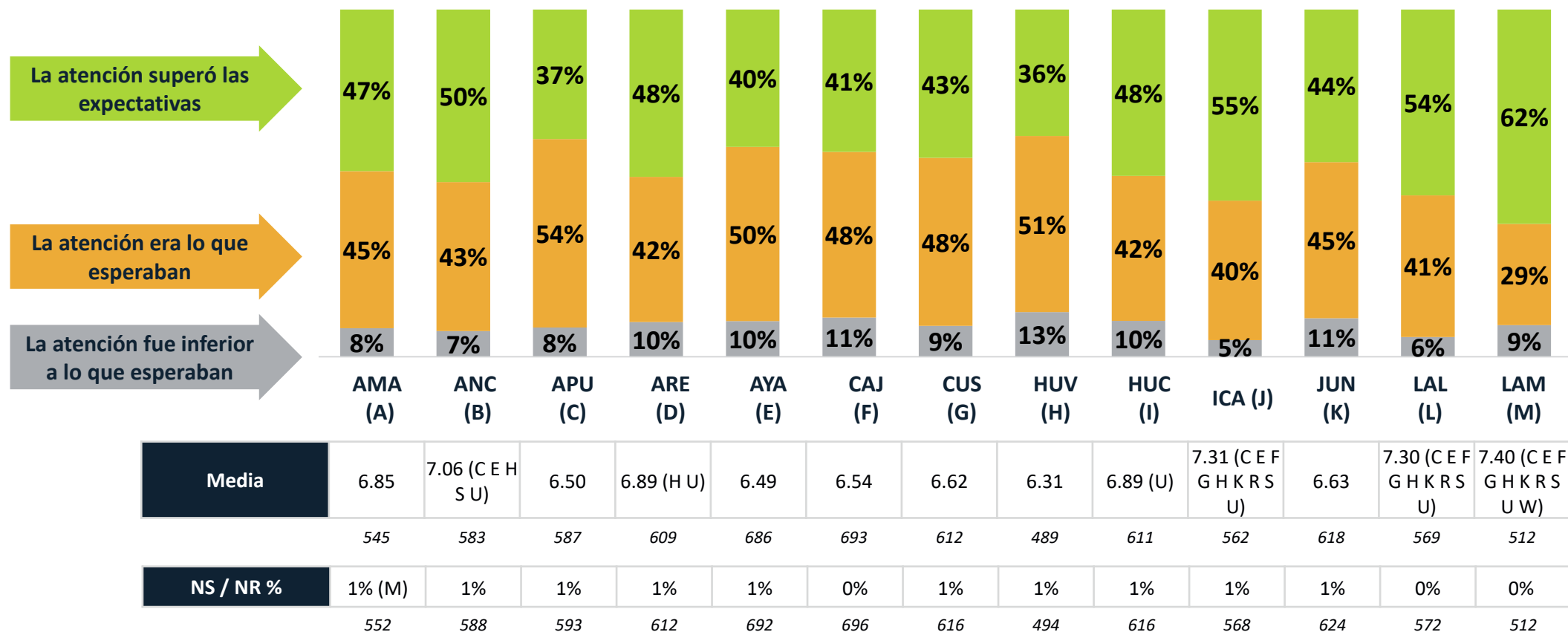
P19. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO (2/6)

Mejor percepción de ajuste calidad-precio en Ancash, Ica, La Libertad y Lambayeque



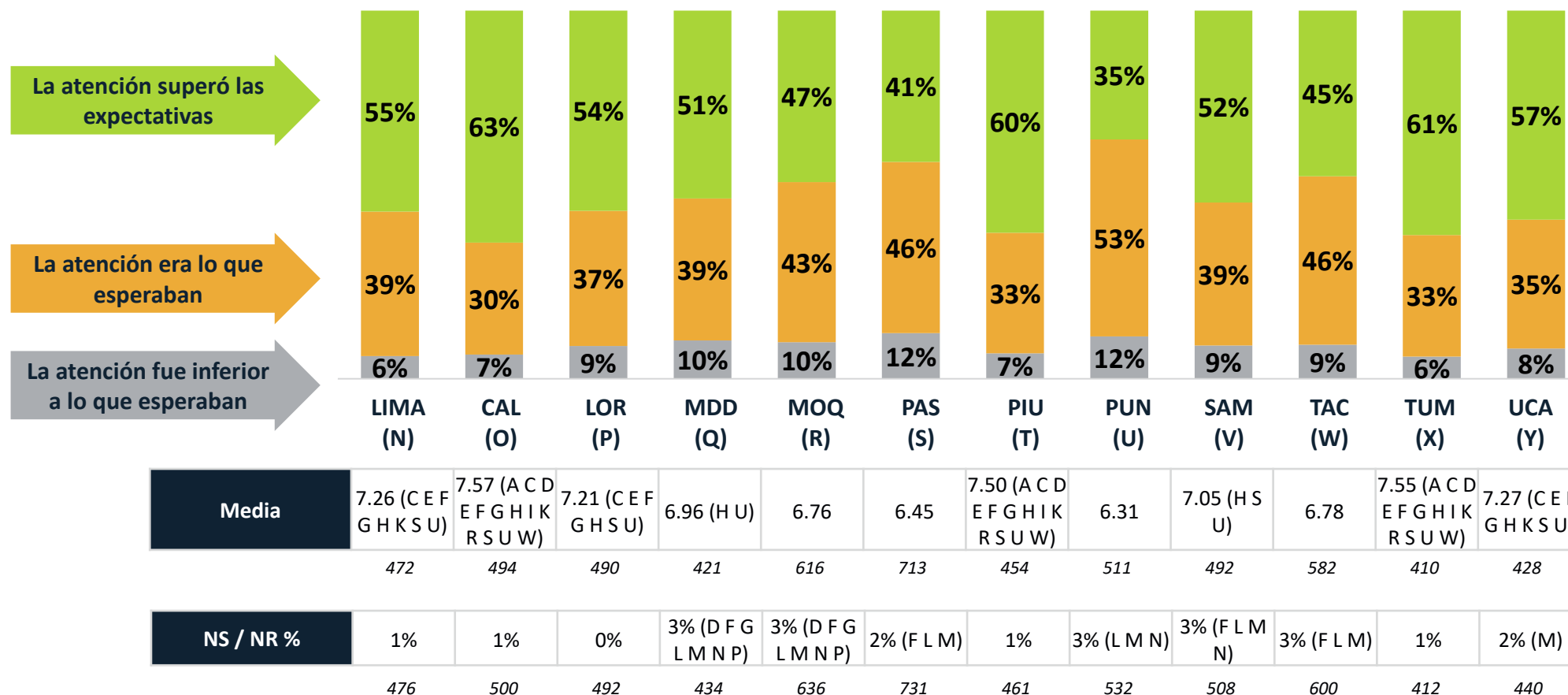
P19. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO (3/6)

Mejor percepción de ajuste calidad-precio en Lima, Callao, Piura, Tumbes y Ucayali



P19. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO (4/6)

Aproximadamente 1 o 2 de cada 10 usuarios califican la calidad con el puntaje más alto

DEPARTAMENTO	- Servicio inferior -				- Servicio adecuado -				- Servicio superior -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
AMAZONAS (A)	3%	1%	2%	2%	5%	17% M O	8%	15%	20%	12%	15%	545	
ANCASH (B)	4%	0%	1%	2%	3%	13%	9%	18%	22%	12%	16% C	583	
APURÍMAC (C)	3%	1%	2%	2%	7%	16% O	14% T	18% M	19%	10%	8%	587	
AREQUIPA (D)	3%	1%	3%	3%	4%	11%	10%	17%	23%	12%	13%	609	
AYACUCHO (E)	4% L	1%	2%	4%	5%	18% M O	9%	18% M	23%	7%	10%	686	
CAJAMARCA (F)	3%	1%	3%	4%	6%	15% O	11%	15%	19%	10%	11%	693	
CUSCO (G)	3%	0%	3%	2%	6%	16% O	12% T	14%	23%	9%	10%	612	
HUANCAVELICA (H)	4% L	1%	3% J	4%	6%	16% O	12% T	17%	20%	8%	8%	489	
HUÁNUCO (I)	4%	1%	2%	3%	4%	12%	8%	17%	19%	12%	16% C	611	
ICA (J)	3%	1%	1%	1%	4%	12%	9%	15%	23%	13%	19% C E G H U	562	
JUNÍN (K)	5%	1%	3%	3%	4%	15%	11%	16%	22%	10%	12%	618	
LA LIBERTAD (L)	1%	0%	2%	2%	4%	14%	10%	13%	20%	12%	21% C E F G H K U	569	
LAMBAYEQUE (M)	5%	0%	1%	3%	3%	9%	8%	10%	22%	15% E	24% C D E F G H K S U W	512	

P19. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO (5/6)

Aproximadamente 1 o 2 de cada 10 usuarios califican la calidad con el puntaje más alto

- Servicio inferior-

- Servicio adecuado -

- Servicio superior -

DEPARTAMENTO	- Servicio inferior-			- Servicio adecuado -				- Servicio superior -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
LIMA (N)	3%	1%	1%	1%	3%	13%	9%	14%	23%	12%	20% CEHU	472
CALLAO (O)	4%		1%	2%	2%	7%	8%	13%	24%	15% E	25% ACDEFGH KRSUW	494
LORETO (P)	4%	1%	1%	4%	3%	13%	8%	13%	20%	11%	23% CDEFGHKS UW	490
MADRE DE DIOS (Q)	4%	1%	2%	3%	3%	14%	8%	13%	20%	14%	18% CHU	421
MOQUEGUA (R)	4% L	0%	2%	4%	5%	15% O	12% T	13%	22%	10%	15%	616
PASCO (S)	5% L	1%	2%	5% JN	8% BLMNOPT XY	16% MO	8%	15%	17%	12%	13%	713
PIURA (T)	3%	0%	2%	2%	3%	12%	5%	12%	20%	13%	27% ABCDEFGHI HIKRSUW	454
PUNO (U)	4%	1%	4%	3%	6%	17% MO	13% T	18%	18%	8%	9%	511
SAN MARTÍN (V)	5% L	0%	2%	2%	5%	12%	9%	12%	17%	15% E	21% CEFGHU	492
TACNA (W)	5% L	1%	1%	2%	4%	12%	13% T	17%	21%	11%	13%	582
TUMBES (X)	3%	0%	0%	3%	3%	10%	10%	10%	21%	15% E	25% ACDEFGH KRSUW	410
UCAYALI (Y)	3%	1%	1%	3%	3%	12%	8%	12%	22%	14% E	21% CEFGHKU	428

P19. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO (6/6)

Entel y Bitel cuenta con mayor cantidad de usuarios que califican muy positivamente la calidad

		- Servicio inferior-				- Servicio adecuado -				- Servicio superior -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	4%	1%	2%	4% D	5%	15% C	11% C	14%	20%	9%	14%	3456
	CLARO (B)	3%	1%	2%	2%	4%	14% C	9%	16%	22%	12%	16%	3450
	ENTEL (C)	3%	1%	1%	2%	3%	9%	7%	13%	23%	13%	24% A B	3427
	BITEL (D)	2%	0%	1%	1%	3%	13%	10%	15%	22%	14% A	20% A	3426

P19. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

Servicio superior= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio adecuado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Servicio inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

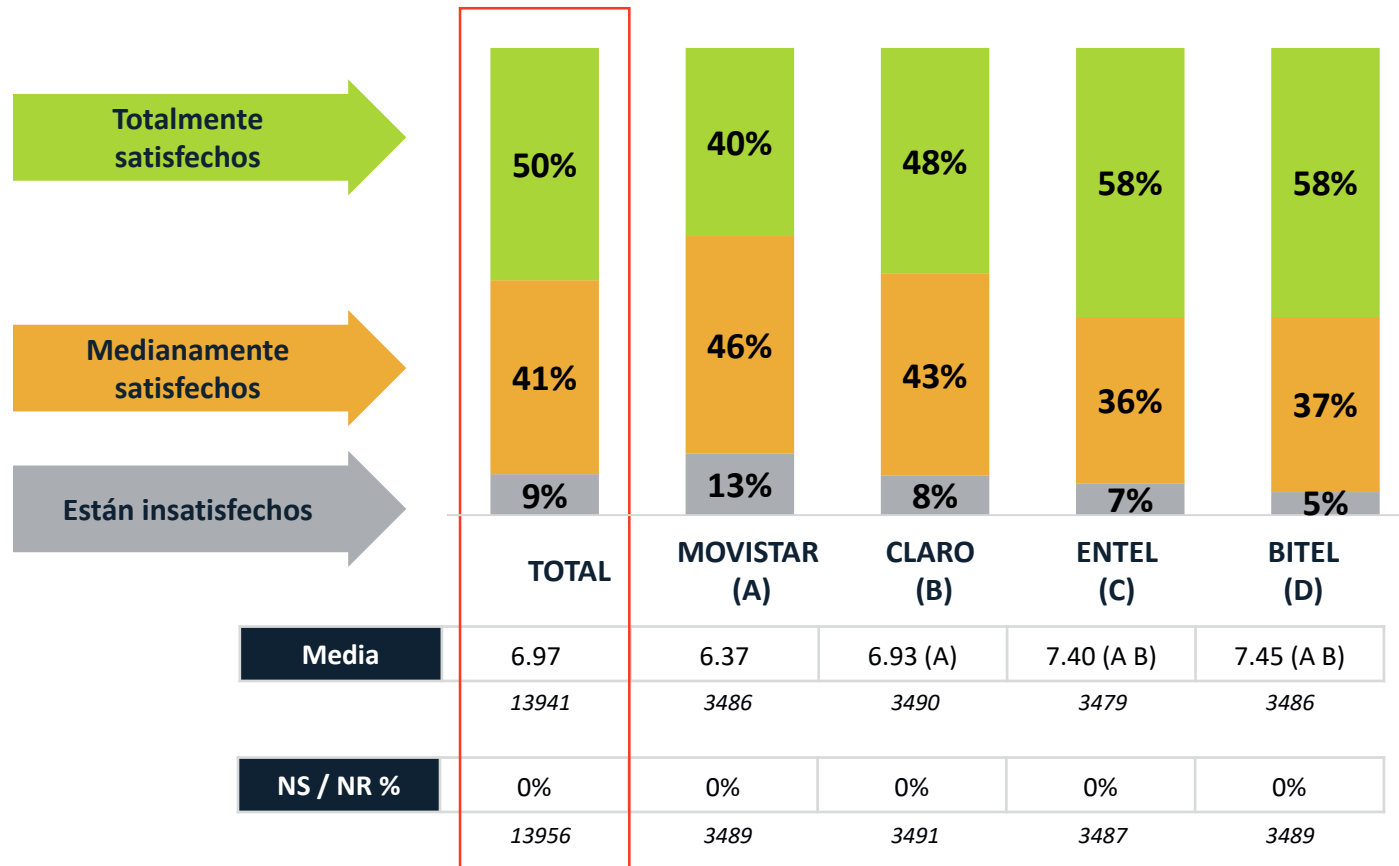
* Bases menores a 30 casos no son representativas



| Satisfacción general con el servicio

SATISFACCIÓN GENERAL (1/6)

El nivel de satisfacción general sería alto

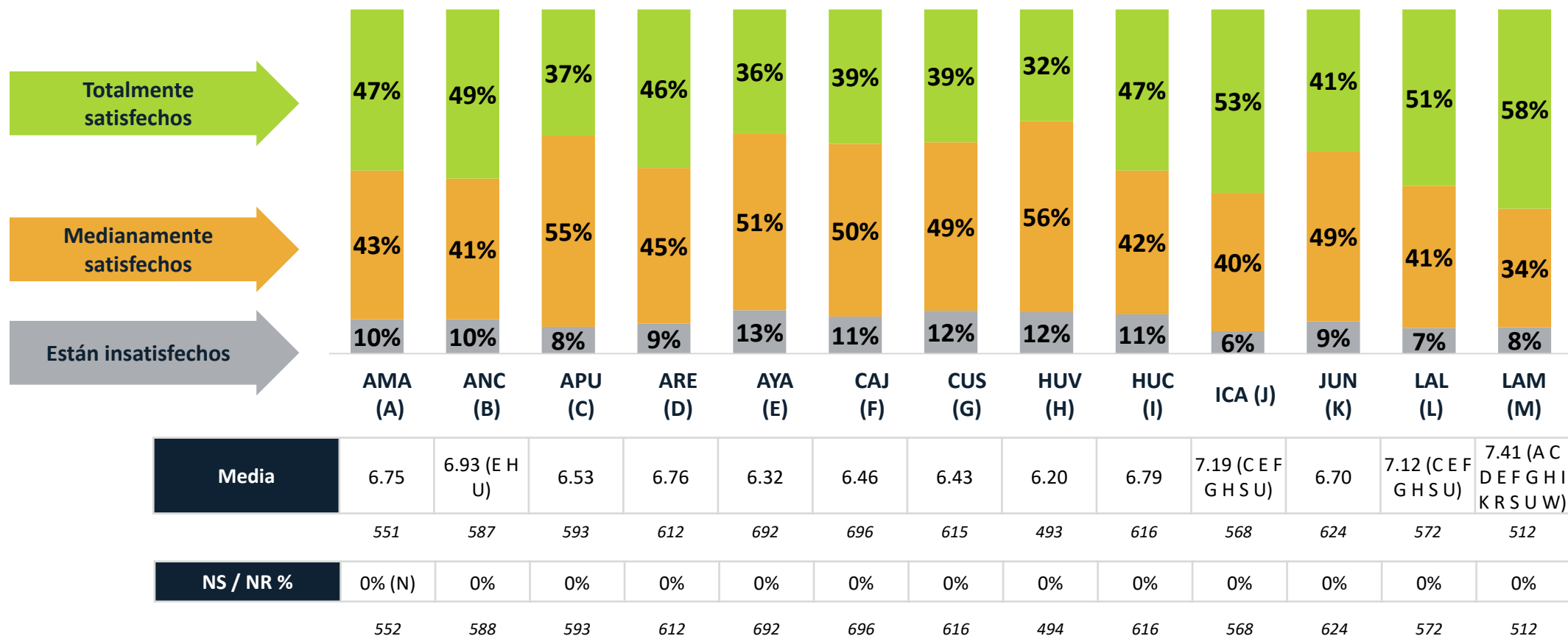


P20. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3
* Bases menores a 30 casos no son representativas

SATISFACCIÓN GENERAL (2/6)

Los niveles más altos de satisfacción se encuentran en Ica, La Libertad, Lambayeque, Callao, Piura y Tumbes

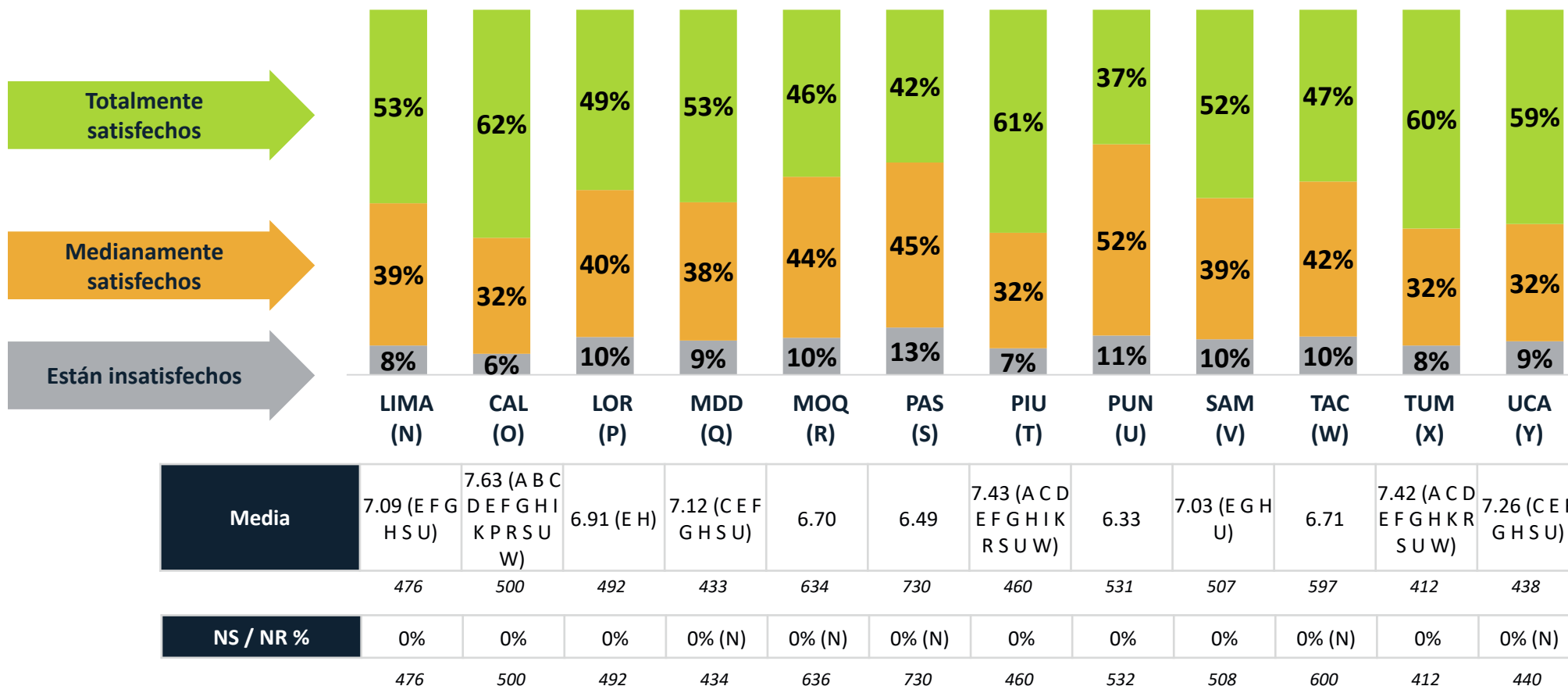


P20. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3
* Bases menores a 30 casos no son representativas

SATISFACCIÓN GENERAL (3/6)

Por el contrario, los más bajos serían Apurímac, Ayacucho, Huancavelica y Puno



P20. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SATISFACCIÓN GENERAL (4/6)

Mayor cantidad de clientes totalmente satisfechos en Lambayeque

DEPARTAMENTO	- Insatisfechos -				- Medianamente satisfechos-			- Totalmente satisfechos -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	4%	1%	2%	3%	5%	16% O T	8%	14%	23%	10%	14%	551
ANCASH (B)	4%	1%	2%	3%	4%	11%	10%	16%	21%	13%	15% E	587
APURÍMAC (C)	3%	1%	2%	2%	5%	18% O T X Y	12%	20%	21%	7%	9%	593
AREQUIPA (D)	4%	0%	2%	2%	7% M	13%	8%	17%	24%	11%	12%	612
AYACUCHO (E)	4%	1%	2%	5% D N O T	7% M	14% O	12%	19%	21%	8%	8%	692
CAJAMARCA (F)	5%	1%	2%	2%	6%	15% O	14% O T	15%	19%	10%	11%	696
CUSCO (G)	5%	0%	3%	4%	5%	14%	13%	17%	20%	9%	10%	615
HUANCAVELICA (H)	6%	1%	2%	3%	7% M O	18% O T X	12%	18%	15%	7%	11%	493
HUÁNUCO (I)	5%	1%	2%	4%	5%	12%	8%	16%	20%	10%	17% C E	616
ICA (J)	3%	0%	1%	2%	6%	12%	8%	15%	22%	13%	18% C E G U	568
JUNÍN (K)	3%	1%	3%	3%	6%	14% O	10%	20%	18%	11%	12%	624
LA LIBERTAD (L)	3%	0%	2%	2%	4%	14%	12%	12%	18%	14%	19% C E F G U	572
LAMBAYEQUE (M)	4%	0%	1%	3%	2%	11%	9%	13%	20%	14%	24% C D E F G H K R U W	512

P20. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SATISFACCIÓN GENERAL (5/6)

Mayor cantidad de clientes totalmente satisfechos en Callao, Madre de Dios, Piura, San Martín, Tumbes y Ucayali

DEPARTAMENTO	- Insatisfechos -				- Medianamente satisfechos-				- Totalmente satisfechos -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
LIMA (N)	5%	0%	1%	2%	3%	12%	12%	13%	22%	11%	19% CE	476	
CALLAO (O)	4%	0%	1%	1%	3%	7%	7%	16%	23%	15% CH	25% ABCDEFGHI KRUW	500	
LORETO (P)	5%	2%	2%	2%	4%	12%	10%	15%	20%	10%	19% CEFGU	492	
MADRE DE DIOS (Q)	4%	1%	2%	3%	3%	12%	10%	14%	20%	12%	21% CDEFGHU W	433	
MOQUEGUA (R)	5%	1%	2%	3%	6% M	14% O	10%	14%	21%	11%	14% E	634	
PASCO (S)	6%	1%	3% OT	3%	6% M	13%	12%	14%	18%	9%	15% E	730	
PIURA (T)	5%	0%	1%	1%	5%	9%	6%	12%	20%	15% C	25% ABCDEFGHI KRSUW	460	
PUNO (U)	5%	1%	2%	3%	5%	22% BDIJMNOP QSTVWXY	11%	14%	19%	8%	10%	531	
SAN MARTÍN (V)	6%	0%	1%	2%	4%	11%	8%	16%	20%	12%	20% CDEFGHU W	507	
TACNA (W)	6%	1%	2%	1%	4%	12%	8%	18%	25% H	11%	11%	597	
TUMBES (X)	4%	0%	1%	2%	4%	8%	8%	12%	20%	16% CEHU	24% ACDEFGHK RUW	412	
UCAYALI (Y)	5%	0%	1%	3%	3%	9%	7%	13%	24%	14%	21% CDEFGHKU W	438	

P20. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SATISFACCIÓN GENERAL (6/6)

Movistar presenta oportunidades de mejora en satisfacción general en comparación con los otros operadores

		- Insatisfechos -				- Medianamente satisfechos-				- Totalmente satisfechos -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	8% B C D	1%	1%	3%	6% D	15% C	11%	14%	18%	9%	13%	3486
	CLARO (B)	4% D	0%	2%	2%	4%	14% C	11%	14%	21%	11%	16%	3490
	ENTEL (C)	3%	0%	1%	2%	4%	8%	9%	15%	23%	13%	22% A B	3479
	BITEL (D)	2%	1%	1%	1%	2%	11%	10%	14%	24%	15% A	20% A	3486

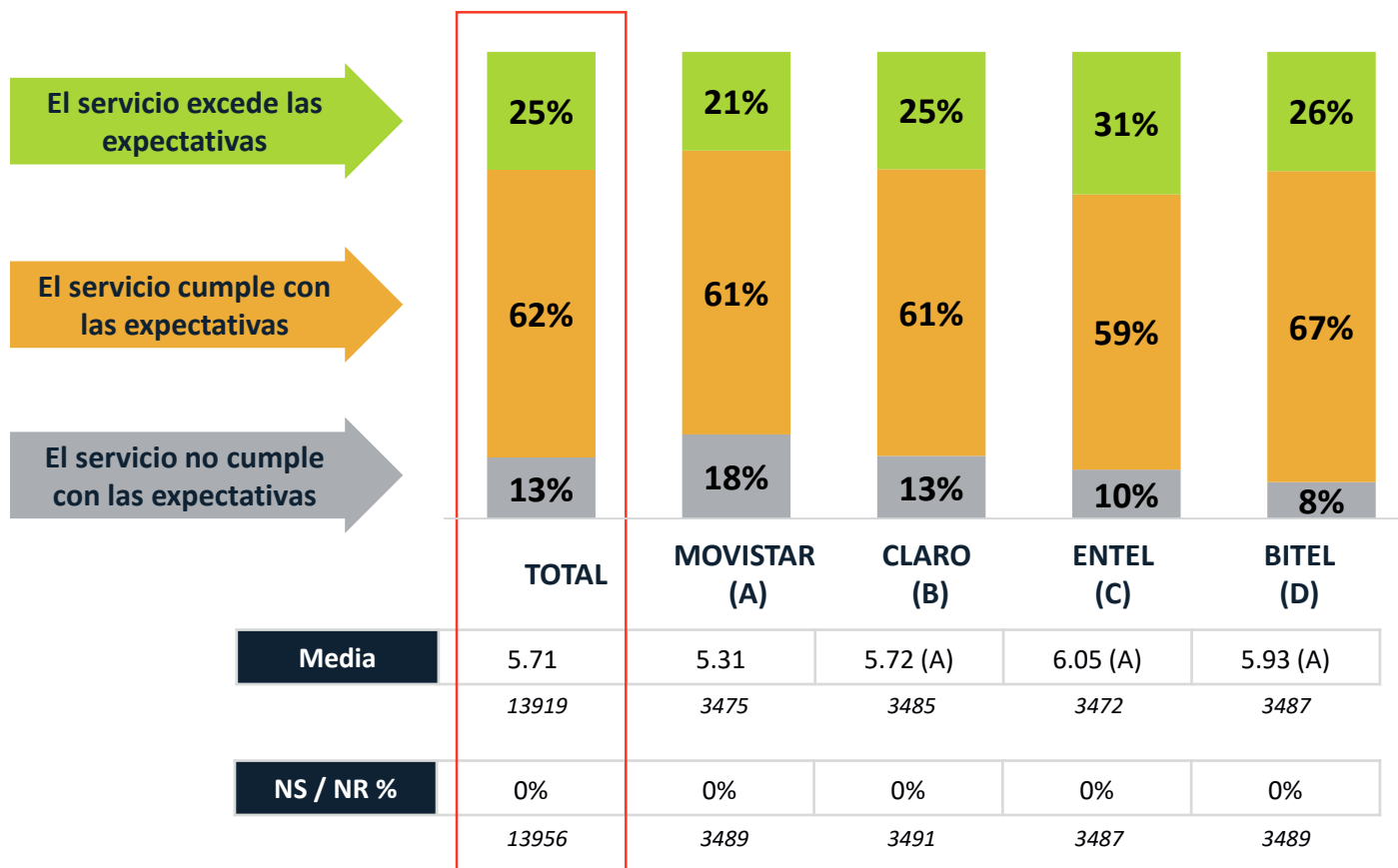
P20. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (1/6)

En general, el servicio cumple con las expectativas de la mayoría de lo usuarios. No obstante, no excedería las expectativas



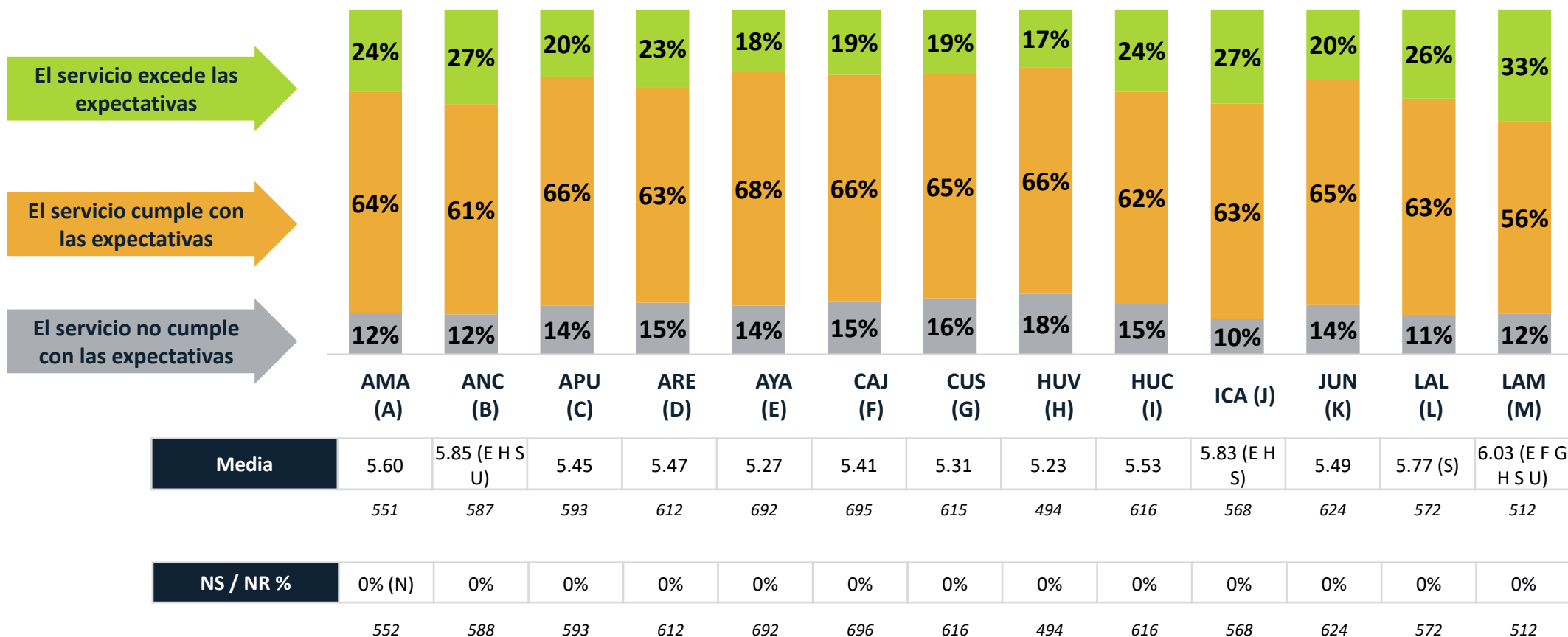
P21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

Excede expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Cumple expectativas= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No cumple expectativas= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (2/6)

En Lambayeque, la tercera parte de usuarios considera que el servicio excede las expectativas



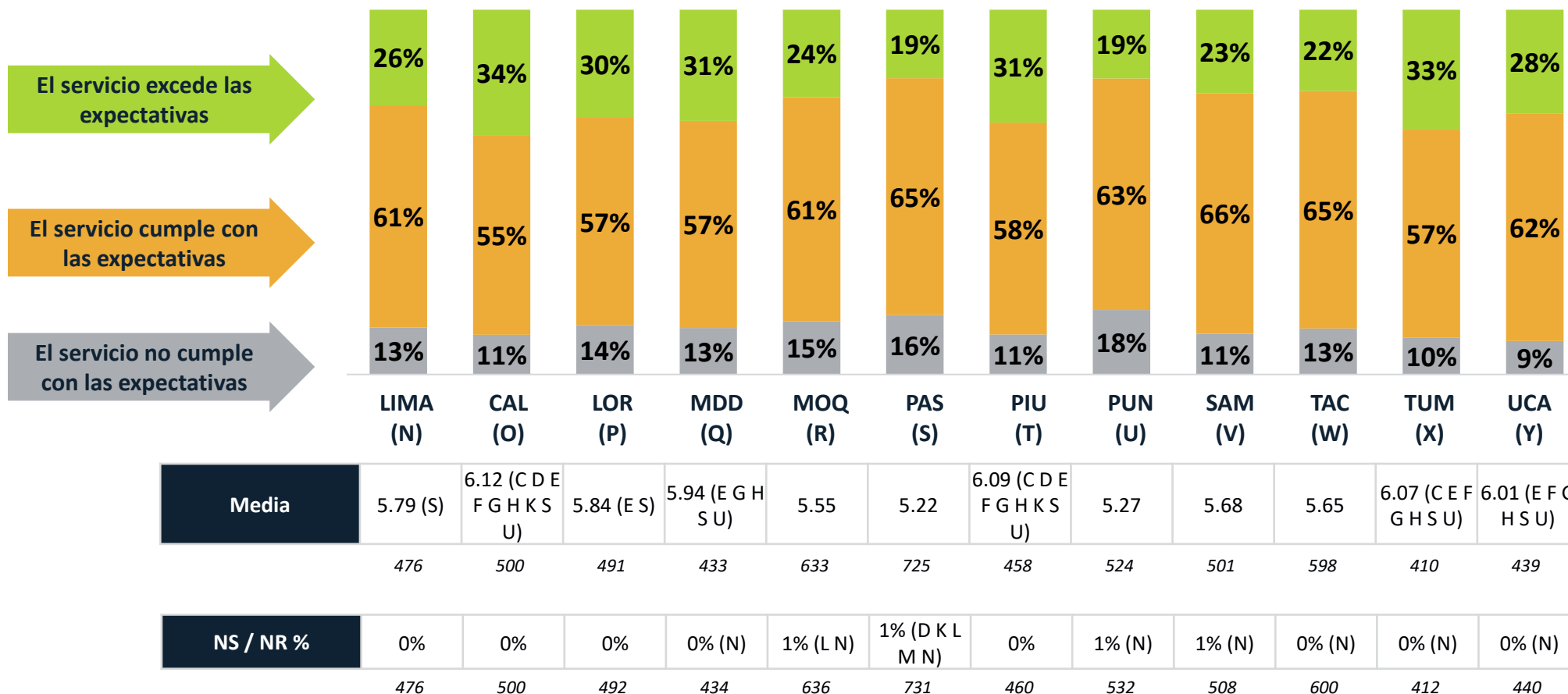
P21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

Excede expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Cumple expectativas= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No cumple expectativas= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (3/6)

Lo mismo ocurriría en Callao, Madre de Dios, Piura, Tumbes y Ucayali



P21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

Excede expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Cumple expectativas= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No cumple expectativas= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (4/6)

Menor grado de cumplimiento de expectativas en Huancavelica, por ejemplo

	- No cumple con las expectativas -				- Cumple con las expectativas -				- Excede las expectativas -			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DEPARTAMENTO AMAZONAS (A)	6%	1% N	1%	4%	10%	41%	6%	7%	12%	3%	9%	551
ANCASH (B)	6%	0%	2%	3%	5%	37%	9%	10%	12%	6%	9%	587
APURÍMAC (C)	5%	0% N	3% O	6%	9%	39%	7%	11%	11%	4%	4%	593
AREQUIPA (D)	7%	1%	2%	5%	9%	37%	6%	10%	12%	5%	6%	612
AYACUCHO (E)	6%	1% N	3%	4%	10%	42%	8%	8%	11%	2%	4%	692
CAJAMARCA (F)	6%	1% N	3%	5%	7%	39%	9%	11%	9%	4%	5%	695
CUSCO (G)	8%	1%	3%	5%	11% O	36%	9%	10%	9%	3%	7%	615
HUANCAVELICA (H)	6%	1% N	5% J M N O	6%	9%	39%	8%	10%	9%	3%	5%	494
HUÁNUCO (I)	7%	1% N	1%	5%	10%	36%	8%	8%	11%	5%	8%	616
ICA (J)	6%	0%	1%	2%	8%	39%	6%	10%	13%	5%	9%	568
JUNÍN (K)	6%	1%	2%	6%	9%	37%	9%	11%	9%	5%	6%	624
LA LIBERTAD (L)	4%	1%	2%	5%	9%	39%	7%	7%	10%	6%	10%	572
LAMBAYEQUE (M)	7%	0%	1%	4%	5%	36%	6%	9%	12%	7%	13% C D E F H K	512

P21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “no cumple mis expectativas”, 5 significa “cumple mis expectativas” y 10 significa “excede mis expectativas”?

Excede expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Cumple expectativas= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No cumple expectativas= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (5/6)

Aproximadamente, la décima parte de usuarios se encuentra insatisfecha

DEPARTAMENTO	- Insatisfechos -				- Medianamente satisfechos-				- Totalmente satisfechos -				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
LIMA (N)	6%	0%	1%	6%	7%	37%	7%	10%	11%	5%	9%	476	
CALLAO (O)	7%	0% N	0%	4%	4%	35%	6%	10%	16%	8%	11% C E	500	
LORETO (P)	6%	1% N	1%	5%	7%	36%	6%	8%	12%	6%	12% C D E F	491	
MADRE DE DIOS (Q)	5%	1% N	2%	4%	6%	35%	6%	10%	13%	7% E	10% E	433	
MOQUEGUA (R)	8%	0% N	2%	5%	7%	39%	6%	10%	12%	6%	7%	633	
PASCO (S)	9%	1% N	2%	5%	10% O Y	42%	6%	7%	8%	5%	6%	725	
PIURA (T)	6%	0%	1%	3%	6%	36%	4%	12%	11%	6%	15% C D E F G H K S U W	458	
PUNO (U)	7%	2% N	3%	6%	6%	41%	8%	8%	10%	3%	6%	524	
SAN MARTÍN (V)	6%	1% N	2%	2%	6%	44%	7%	9%	8%	5%	9%	501	
TACNA (W)	7%	0% N	2% O	3%	7%	37%	7%	14% L S	11%	5%	6%	598	
TUMBES (X)	6%	1% N	1%	3%	5%	39%	6%	6%	13%	6%	14% C D E F G H K R S U W	410	
UCAYALI (Y)	5%	0%	1%	3%	4%	43%	7%	8%	9%	8% E U	11% C E	439	

P21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

Excede expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Cumple expectativas= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No cumple expectativas= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (6/6)

Expectativas superadas en mayor cantidad de clientes de Entel. Movistar, mayores oportunidades de mejora

		- Insatisfechos -				- Medianamente satisfechos-				- Totalmente satisfechos -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	9% C D	1%	2%	6% D	9%	35%	8%	9%	11%	4%	6%	3475
	CLARO (B)	6% D	0%	2%	5%	8%	36%	6%	11%	10%	6%	9%	3485
	ENTEL (C)	5%	0%	2%	4%	5%	37%	7%	9%	12%	5%	13% A D	3472
	BITEL (D)	3%	0%	1%	3%	6%	44% A B	8%	9%	11%	6%	8%	3487

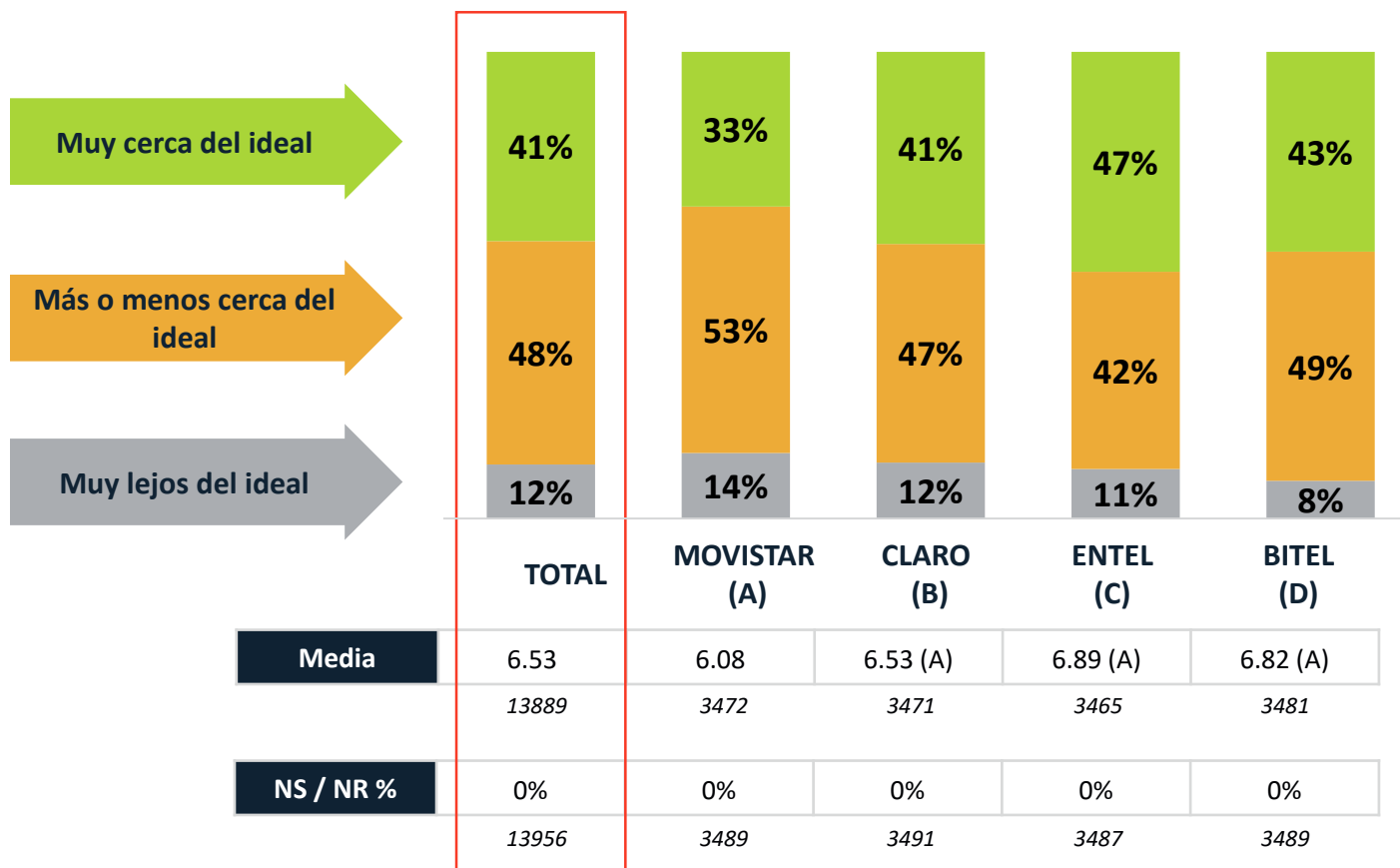
P21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

Excede expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Cumple expectativas= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No cumple expectativas= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE EL SERVICIO IDEAL (1/6)

Para la mitad de usuarios, el servicio de televisión paga estaría más o menos cerca del ideal esperado



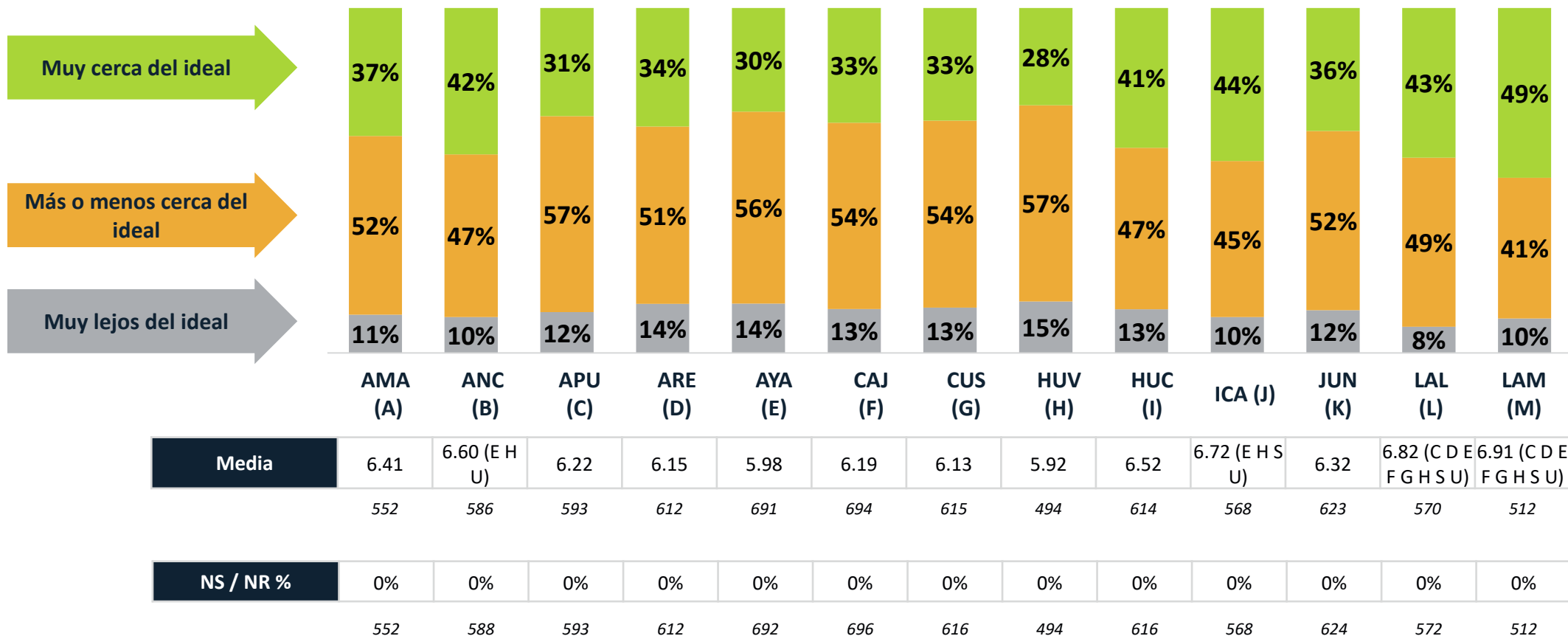
P22. Ahora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE EL SERVICIO IDEAL (2/6)

Para aproximadamente la mitad de usuarios de macroregión Norte y Oriente, el servicio ofrecido sería muy cercano al ideal



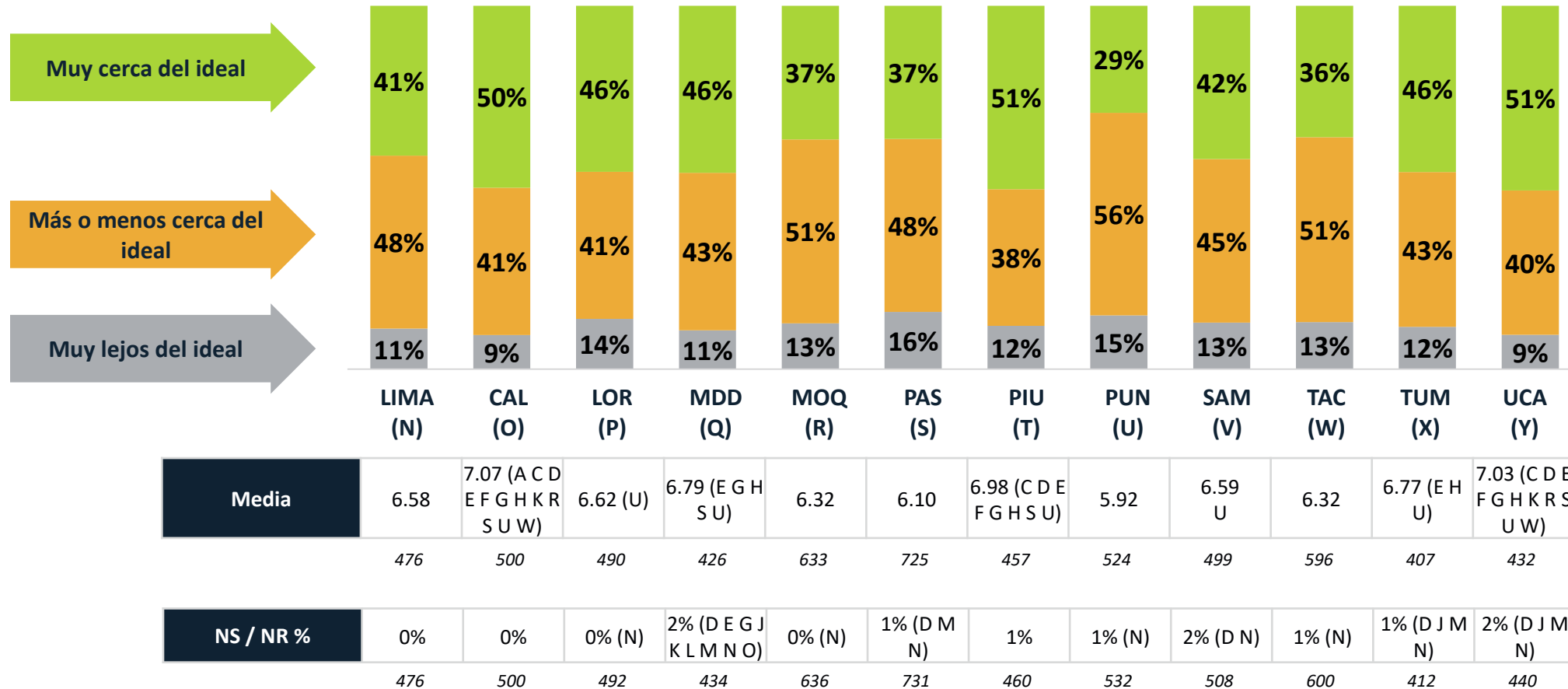
P22. Ahora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE EL SERVICIO IDEAL (3/6)

Principales oportunidades de mejora en algunos departamentos de macroregión Centro



P22. Ahora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE EL SERVICIO IDEAL (4/6)

Más usuarios perciben el servicio como lo más cercano al ideal en Lambayeque, Piura, Ucayali y Callao

DEPARTAMENTO	- Lejos del ideal-				- Más o menos cerca del ideal-				- Cerca del ideal-			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	6%	1%	2%	2%	7%	20% T	11%	14%	14%	6%	17%	552
ANCASH (B)	7%	0%	1%	2%	6%	17%	9%	15%	17%	8%	17%	586
APURÍMAC (C)	6%	0%	2%	3%	5%	21% T	15% T	16%	14%	6%	11%	593
AREQUIPA (D)	8%	1%	2%	4%	5%	18%	12%	16%	18%	5%	12%	612
AYACUCHO (E)	8% L	0%	1%	5% Y	7%	20% T	13%	16%	15%	4%	11%	691
CAJAMARCA (F)	6%	1%	2%	4%	8% O P	19%	11%	16%	14%	7%	12%	694
CUSCO (G)	7%	0%	3%	3%	7%	20% T	13%	14%	15%	5%	13%	615
HUANCAVELICA (H)	8%	1% T	3%	4%	9% O P T	19% T	13%	16%	11%	6%	12%	494
HUÁNUCO (I)	6%	0%	2%	4%	5%	17%	9%	15%	15%	9%	16%	614
ICA (J)	6%	0%	2%	2%	5%	17%	9%	15%	17%	9%	19% E	568
JUNÍN (K)	6%	1%	2%	3%	5%	20% T	10%	17%	16%	6%	14%	623
LA LIBERTAD (L)	3%	1%	2%	2%	6%	16%	13%	14%	17%	7%	19% E	570
LAMBAYEQUE (M)	7%	0%	1%	2%	5%	13%	11%	12%	18%	6%	25% C D E F G H K R S U W	512

P22. Ahora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE EL SERVICIO IDEAL (5/6)

Más usuarios perciben el servicio como lo más lejano al ideal en Ayacucho, Huancavelica y Pasco

- Lejos del ideal-

- Más o menos cerca del ideal-

- Cerca del ideal-

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
LIMA (N)	7%	0%	1%	2%	6%	14%	9%	18%	18%	7%	17%	476
CALLAO (O)	7%	0%	1%	2%	2%	14%	9%	15%	16%	8%	26% C D E F G H K R S U W	500
LORETO (P)	9% L	1%	1%	2%	2%	18%	8%	12%	15%	8%	23% C D E F G H K U W	490
MADRE DE DIOS (Q)	6%	0%	2%	3%	3%	18%	8%	14%	17%	9%	20% C D E F U	426
MOQUEGUA (R)	6%	1%	3%	3%	7%	19% T	10%	15%	15%	7%	14%	633
PASCO (S)	8% L	1% N T	4% M O	3%	7% O P	19% T	11%	11%	16%	5%	15%	725
PIURA (T)	8%	0%	1%	3%	3%	10%	8%	16%	18%	7%	25% C D E F G H K R S U W	457
PUNO (U)	7%	0%	3%	4%	8%	22% M T	13%	13%	14%	4%	11%	524
SAN MARTÍN (V)	7%	0%	1%	4%	5%	15%	9%	15%	16%	6%	20% D E F U	499
TACNA (W)	7%	0%	3%	3%	4%	17%	14%	16%	17%	6%	13%	596
TUMBES (X)	9% L	0%	1%	2%	4%	15%	7%	16%	14%	8%	24% C D E F G H K U W	407
UCAYALI (Y)	6%	1%	2%	1%	4%	14%	7%	15%	18%	8%	24% C D E F G H K R U W	432

P22. Ahora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE EL SERVICIO IDEAL (6/6)

Más usuarios perciben el servicio como lo más cercano al ideal a Entel

		- Lejos del ideal-			- Más o menos cerca del ideal-				- Cerca del ideal-				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	8% D	0%	2%	3%	7% C	20% B C	10%	15%	15%	5%	13%	3472
	CLARO (B)	7%	0%	2%	3%	6%	15%	10%	16%	18%	7%	17%	3471
	ENTEL (C)	7%	1%	1%	2%	4%	13%	9%	17%	18%	7%	22% A	3465
	BITEL (D)	5%	0%	1%	2%	5%	16%	11%	17%	16%	8%	19% A	3481

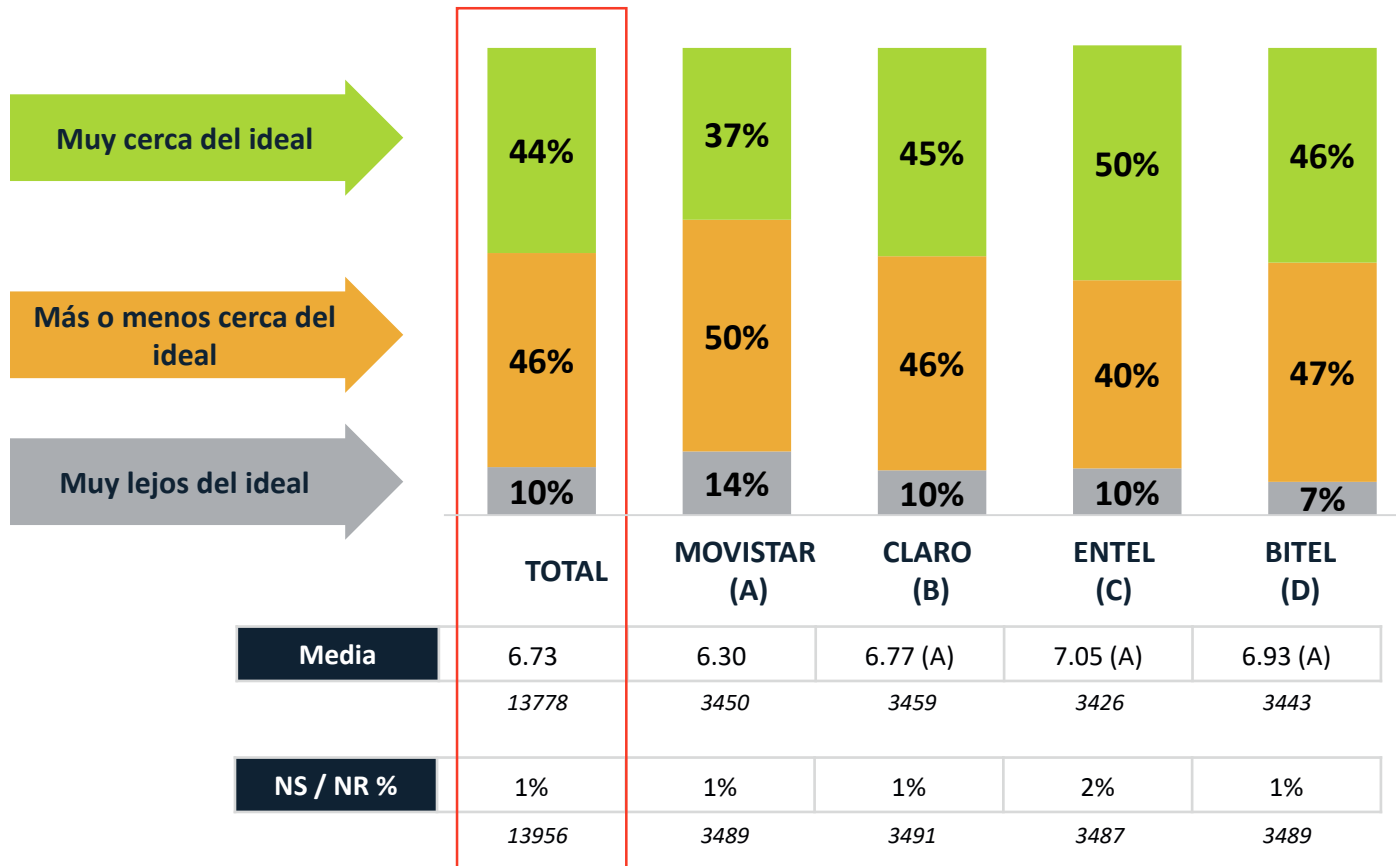
P22. Ahora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE LA ATENCIÓN IDEAL (1/6)

Para una importante parte de usuarios, la atención que reciben estaría muy cerca del ideal esperado



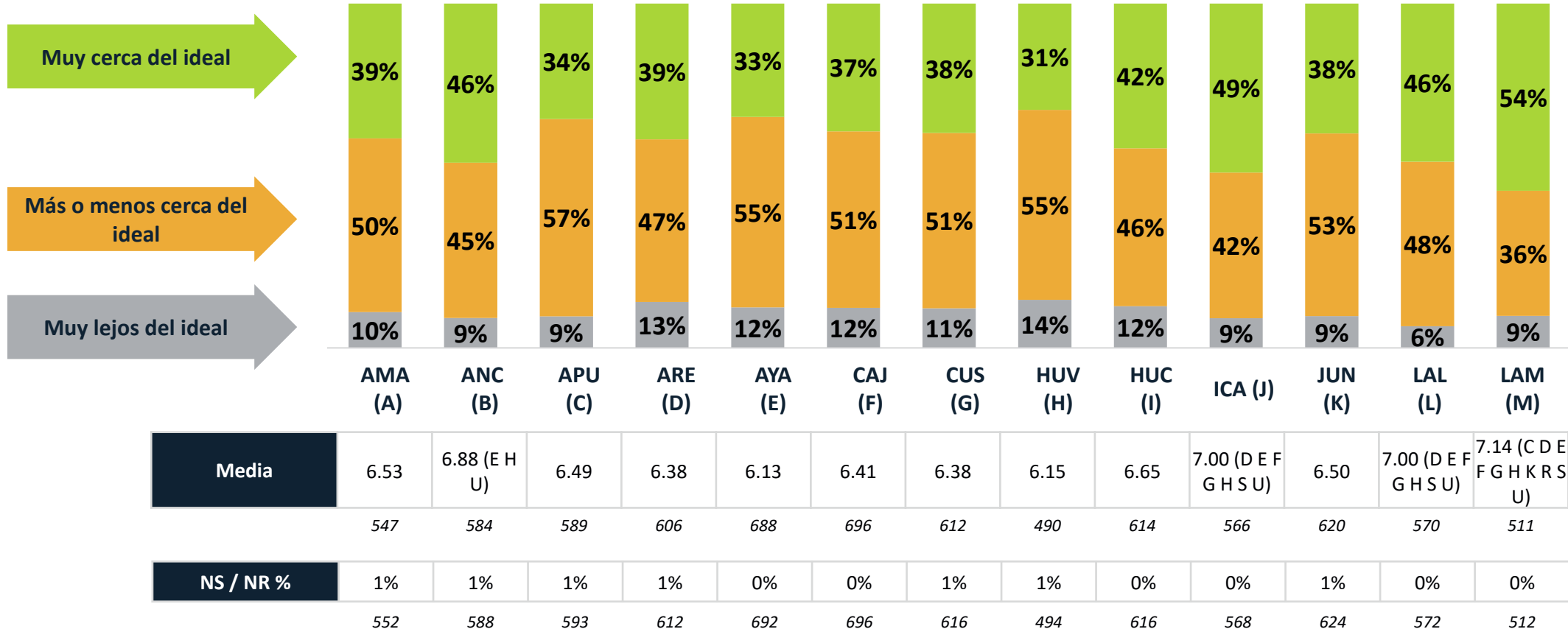
P23. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE LA ATENCIÓN IDEAL (2/6)

Para aproximadamente la mitad de usuarios de macroregión Norte y Oriente la atención brindada sería muy cercano al ideal



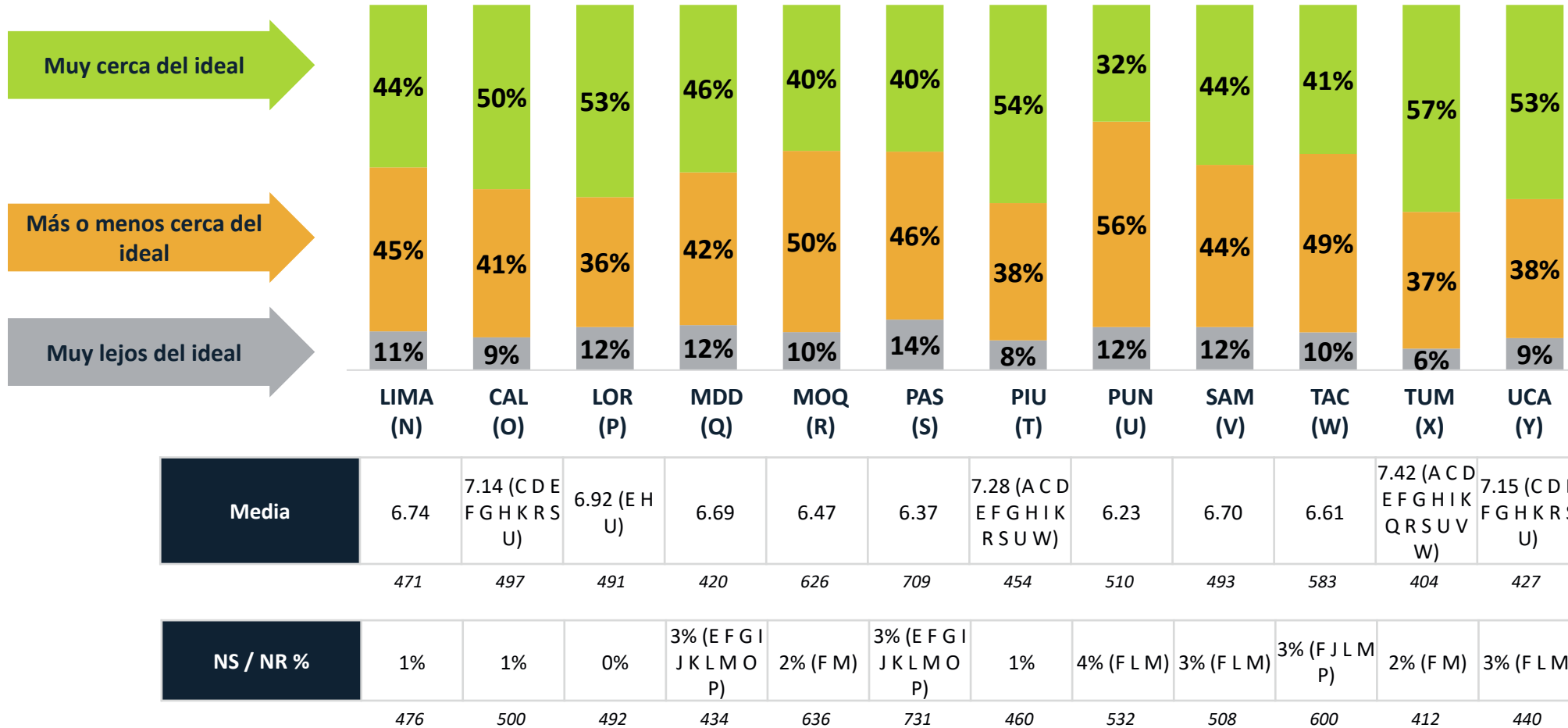
P23. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE LA ATENCIÓN IDEAL (3/6)

Principales oportunidades de mejora en algunos departamentos de macroregión Centro



P23. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE LA ATENCIÓN IDEAL (4/6)

Más usuarios perciben la atención como la más cercano al ideal en La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Tumbes y Ucayali

- Lejos del ideal-

- Más o menos cerca del ideal-

- Cerca del ideal-

DEPARTAMENTO	- Lejos del ideal-				- Más o menos cerca del ideal-				- Cerca del ideal-			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	5%	1%	2%	3%	4%	20% M O T	12%	15%	17%	6%	16%	547
ANCASH (B)	4%	0%	2%	3%	5%	16%	11%	14%	19%	8%	19% E	584
APURÍMAC (C)	4%	1%	1%	3%	5%	16%	15% O T Y	21% P Q S	15%	7%	11%	589
AREQUIPA (D)	7%	1%	2%	4%	5%	15%	11%	16%	20%	6%	13%	606
AYACUCHO (E)	6%	1%	2%	2%	7%	23% D I J M N O T V	11%	14%	17%	5%	11%	688
CAJAMARCA (F)	5%	1%	2%	4%	5%	18%	12%	16%	18%	6%	14%	696
CUSCO (G)	7%	0%	2%	3%	6%	16%	12%	16%	19%	5%	14%	612
HUANCAVELICA (H)	6%	1%	3%	5% O	8% O	17%	14% Y	16%	12%	6%	13%	490
HUÁNUCO (I)	6%	0%	2%	4%	5%	14%	9%	17%	16%	9%	18%	614
ICA (J)	4%	0%	1%	3%	5%	14%	10%	14%	19%	10%	20% C E U	566
JUNÍN (K)	4%	0%	1%	4%	4%	21% M O T	12%	16%	19%	6%	13%	620
LA LIBERTAD (L)	3%	0%	2%	2%	5%	16%	13%	13%	17%	9%	20% C E U	570
LAMBAYEQUE (M)	6%	1%	1%	2%	4%	11%	8%	13%	20%	10%	25% C D E F G H K R U W	511

P23. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE LA ATENCIÓN IDEAL (5/6)

Más usuarios perciben la atención como la más lejano al ideal en Apurímac, Huancavelica y Pasco

DEPARTAMENTO	- Lejos del ideal-				- Más o menos cerca del ideal-				- Cerca del ideal-			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
LIMA (N)	6%	0%	1%	3%	5%	14%	10%	16%	19%	8%	17%	471
CALLAO (O)	7%	1%	1%	1%	3%	11%	7%	20%	16%	11% G	24% C D E F G H K R U	497
LORETO (P)	7%	1%	1%	3%	3%	14%	8%	11%	20%	10%	23% C D E F G K U	491
MADRE DE DIOS (Q)	6%	1%	1%	4% O	5%	14%	12%	11%	16%	12% E F G K	18%	420
MOQUEGUA (R)	5%	1%	2%	3%	7%	19% M O T	11%	13%	18%	9%	14%	626
PASCO (S)	6%	2% B G L N	2%	4% O	7%	17%	10%	12%	16%	8%	15%	709
PIURA (T)	4%	0%	2%	2%	4%	11%	8%	15%	17%	12% E G	25% C D E F G H K R U W	454
PUNO (U)	6%	0%	2%	3%	5%	19%	16% O T Y	16%	15%	6%	11%	510
SAN MARTÍN (V)	5%	0%	2%	4%	5%	14%	8%	18%	19%	7%	17%	493
TACNA (W)	6%	0%	1%	3%	3%	16%	13%	17%	19%	7%	14%	583
TUMBES (X)	4%	0%	1%	1%	3%	14%	7%	13%	18%	11% G	28% A C D E F G H K N R S U V W	404
UCAYALI (Y)	5%	1%	1%	2%	3%	14%	7%	14%	19%	9%	25% C D E F G H K R U W	427

P23. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

SOBRE LA ATENCIÓN IDEAL (6/6)

Más usuarios perciben la atención como la más cercano al ideal a Entel y Bitel

		- Lejos del ideal-				- Más o menos cerca del ideal-				- Cerca del ideal-			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	7%	0%	2%	5% D	6%	19% B C	9%	16%	16%	6%	14%	3450
	CLARO (B)	5%	0%	2%	2%	5%	13%	11%	16%	18%	9%	17%	3459
	ENTEL (C)	5%	0%	1%	3%	3%	11%	10%	17%	21%	9%	20% A	3426
	BITEL (D)	4%	1%	1%	2%	4%	17% C	11%	14%	18%	8%	20% A	3443

P23. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3

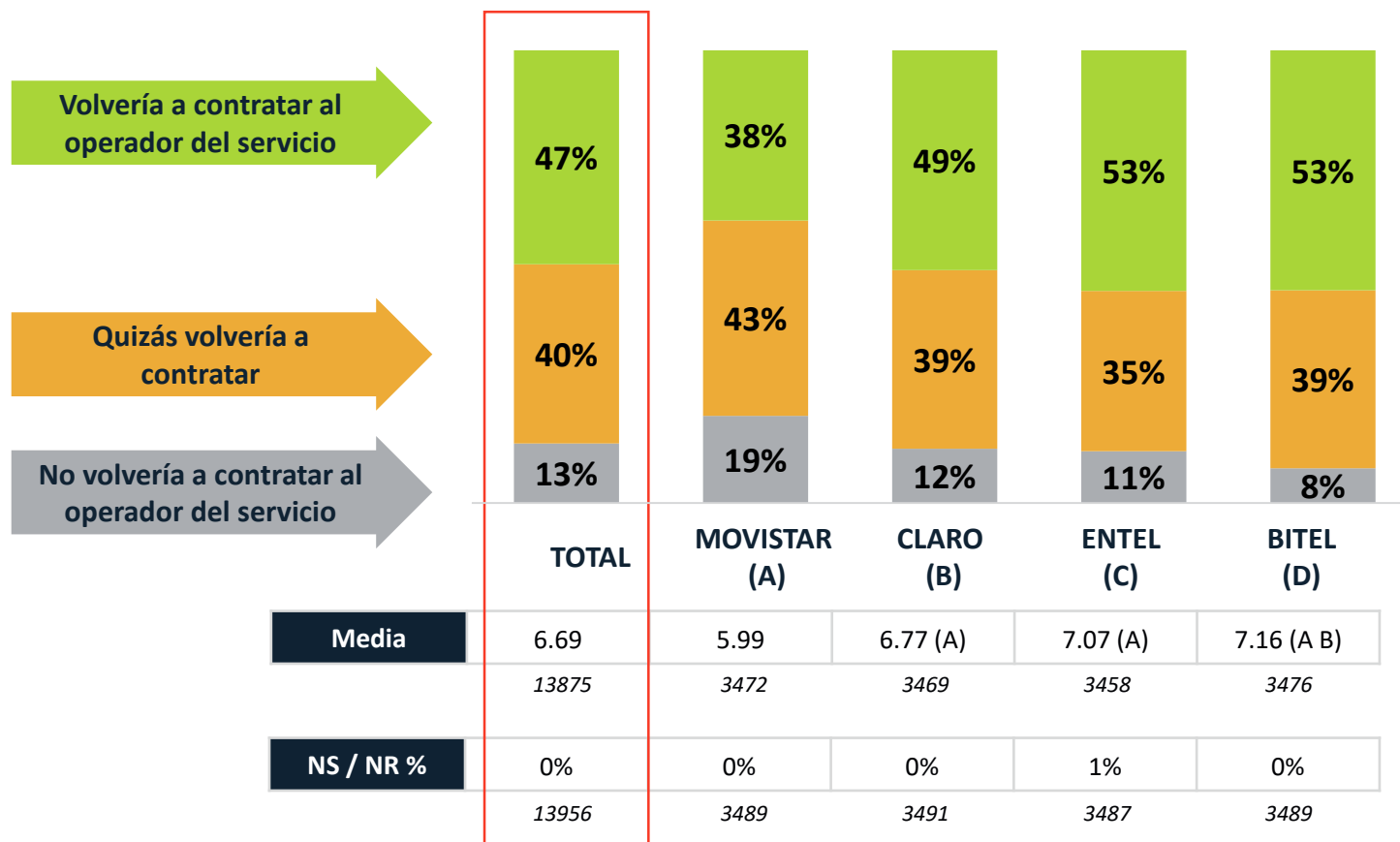
* Bases menores a 30 casos no son representativas



Fidelidad con el servicio

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

Un grupo importante de usuarios tendría certeza acerca de continuar el servicio; aunque en otro grupo la fidelización no es notable



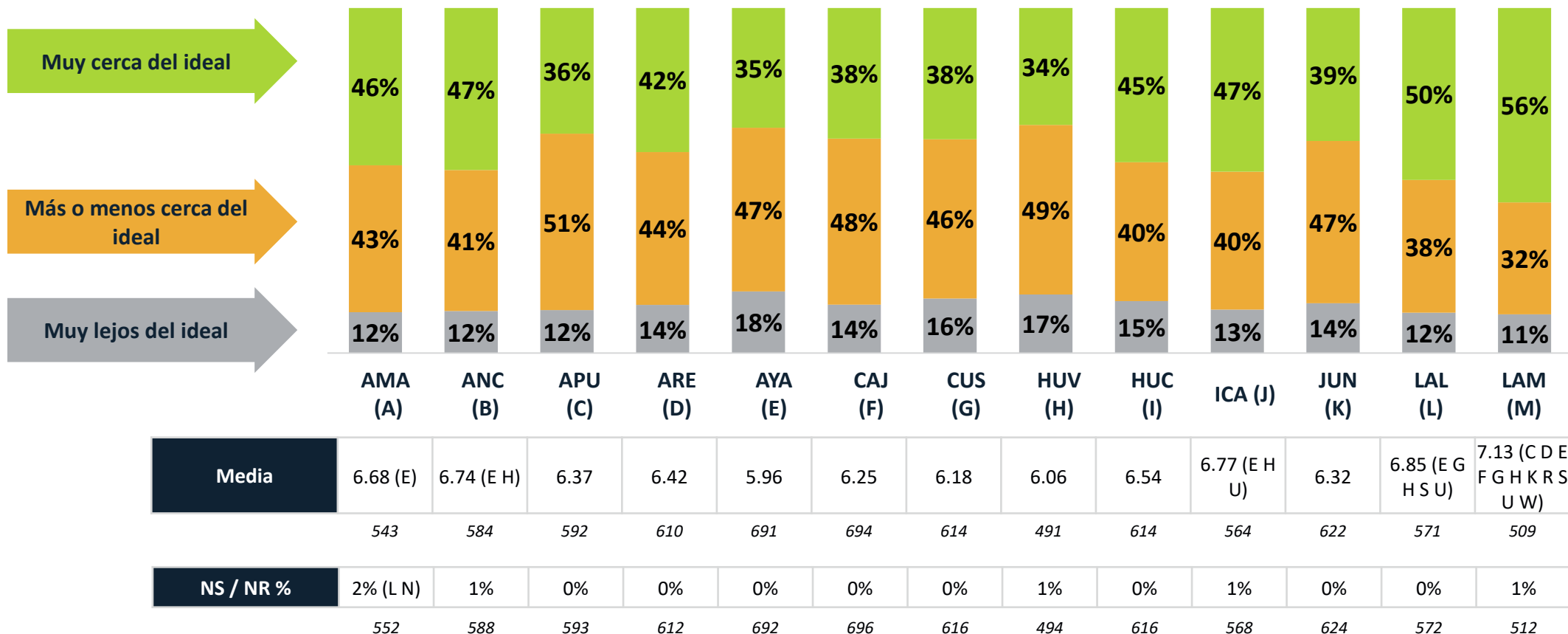
P24. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

En departamentos del Norte como La Libertad, Lambayeque y Piura que el grado de fidelización es mayor



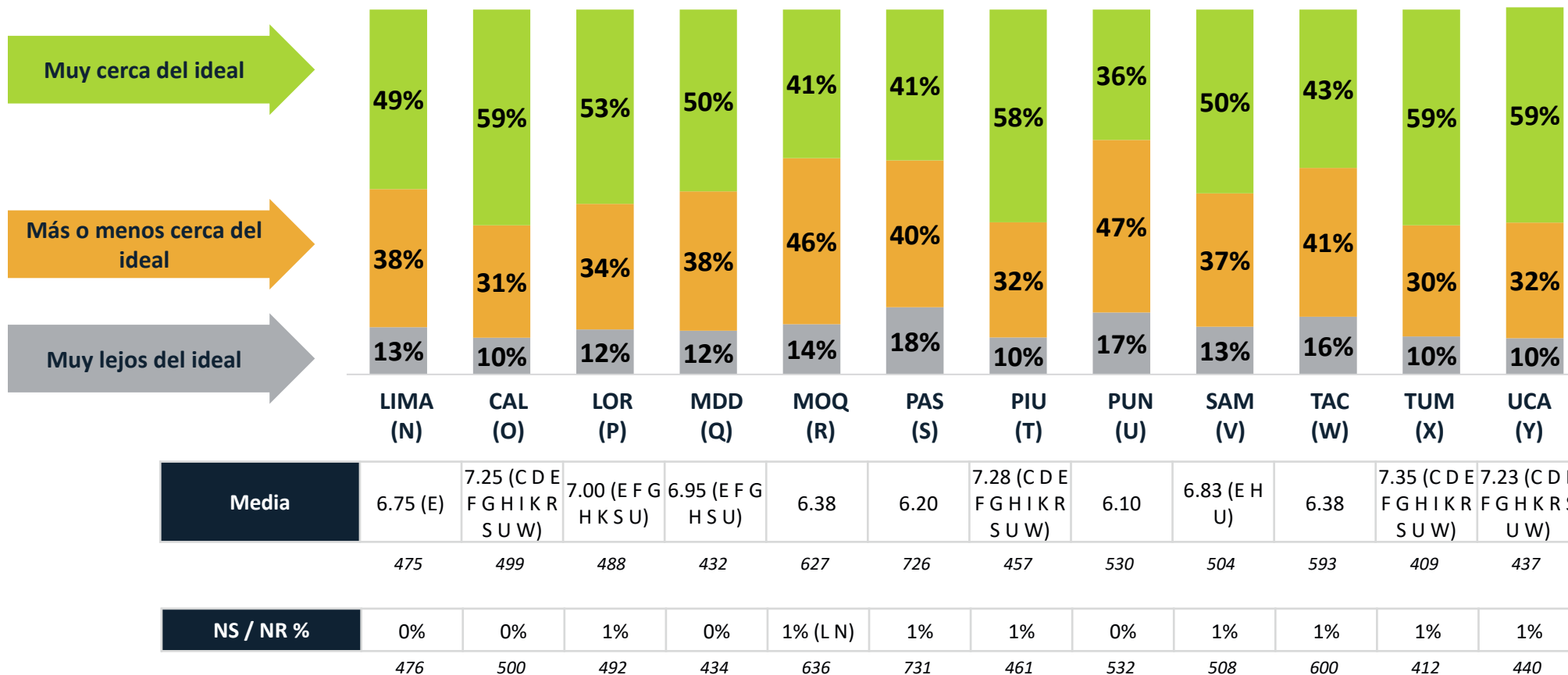
P24. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

Lo mismo ocurriría en departamentos de la zona Oriente, como Loreto y Ucayali



P24. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

Menor grado de fidelización en zona Centro

DEPARTAMENTO	- No volvería a contratar -				- Quizás volvería a contratar -				- Volvería a contratar -			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AMAZONAS (A)	4%	2% M T	2%	4%	7% O	14%	10%	12%	19%	7%	19% E H	543
ANCASH (B)	8%	0%	1%	2%	4%	14%	9%	14%	17%	8%	22% C E H	584
APURÍMAC (C)	4%	1% M T	3%	4%	7% O	17%	10%	17% M	17%	7%	13%	592
AREQUIPA (D)	6%	2%	2%	4%	5%	17%	9%	14%	18%	9%	15%	610
AYACUCHO (E)	9%	1%	3%	4%	7% O	17%	9%	15%	18%	6%	11%	691
CAJAMARCA (F)	8%	1%	2%	3%	8% M O	16%	10%	15%	17%	6%	15%	694
CUSCO (G)	8%	1%	3%	4%	6%	18% O T	11%	11%	17%	5%	16%	614
HUANCAVELICA (H)	6%	1%	5% B L N O	5% O	6%	16%	14% T Y	14%	17%	6%	10%	491
HUÁNUCO (I)	7%	1%	3%	4%	6%	12%	12% Y	11%	17%	7%	21% E H	614
ICA (J)	7%	1%	2%	3%	5%	13%	10%	13%	15%	12% G	21% E H	564
JUNÍN (K)	7%	1%	2%	4%	6%	18% O	10%	14%	15%	9%	15%	622
LA LIBERTAD (L)	6%	1%	1%	3%	5%	14%	8%	11%	17%	8%	25% C D E F H K U	571
LAMBAYEQUE (M)	7%		2%	2%	3%	12%	8%	10%	18%	11%	27% C D E F G H K R U W	509

P24. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

En Callao, aproximadamente 3 de 10 usuarios estarían totalmente seguros acerca de contratar con el mismo operador

DEPARTAMENTO	- No volvería a contratar -				- Quizás volvería a contratar -				- Volvería a contratar -			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
LIMA (N)	8%	1%	2%	3%	6%	11%	9%	12%	18%	11%	20%	475
CALLAO (O)	7%	0%	1%	1%	2%	10%	8%	12%	23%	11%	26% C D E F G H K U W	499
LORETO (P)	6%	1%	1%	3%	3%	11%	8%	12%	20%	8%	25% C D E F G H K U	488
MADRE DE DIOS (Q)	6%	1% T	3%	3%	4%	12%	8%	15%	17%	9%	24% C D E F H U	432
MOQUEGUA (R)	8%	1% M T	1%	4%	7% M O	16%	9%	14%	16%	8%	17%	627
PASCO (S)	10% A C	1% M T	4% B L O	3%	5%	15%	10% Y	10%	16%	7%	19% E H	726
PIURA (T)	6%		2%	2%	4%	10%	7%	11%	17%	11%	30% C D E F G H K R S U W	456
PUNO (U)	6%	1%	4%	6%	5%	22% I N O P T X Y	9%	11%	14%	7%	14%	530
SAN MARTÍN (V)	7%	0%	3%	3%	5%	12%	7%	12%	17%	9%	24% C D E F H K U	504
TACNA (W)	10% C	0%	2%	4%	4%	15%	9%	13%	19%	9%	16%	593
TUMBES (X)	6%	0%	2%	2%	3%	10%	8%	10%	17%	10%	32% A C D E F G H I J K N R S U W	409
UCAYALI (Y)	5%	1%	2%	1%	4%	12%	4%	12%	23%	7%	28% C D E F G H K R U W	437

P24. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

2 de cada 10 usuarios de Movistar no volvería a contratar con este operador. 5 de cada 10 de Entel definitivamente volverían a contratar

		- No volvería a contratar -				- Quizás volvería a contratar -				- Volvería a contratar -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	11% B C D	1%	3%	4% D	7% C	15%	9%	12%	16%	7%	15%	3472
	CLARO (B)	6%	1%	2%	3%	5%	13%	8%	13%	19%	10%	19%	3469
	ENTEL (C)	6%	0%	2%	3%	3%	12%	9%	11%	17%	9%	27% A B	3458
	BITEL (D)	4%	1%	1%	2%	4%	13%	9%	13%	20%	11%	23% A	3476

P24. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

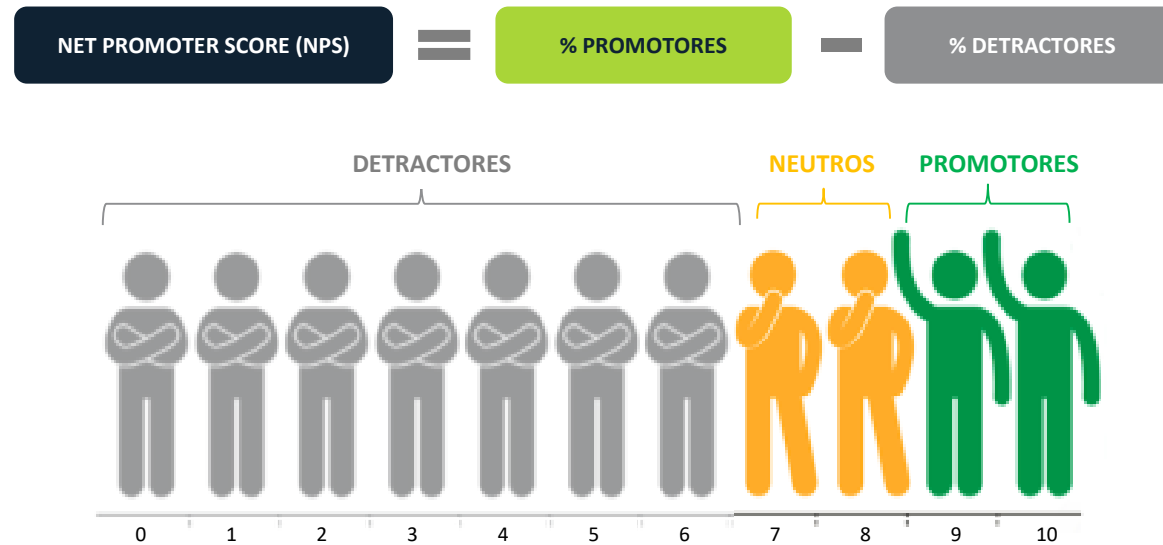
Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

Índice de Recomendación Neta (NPS)

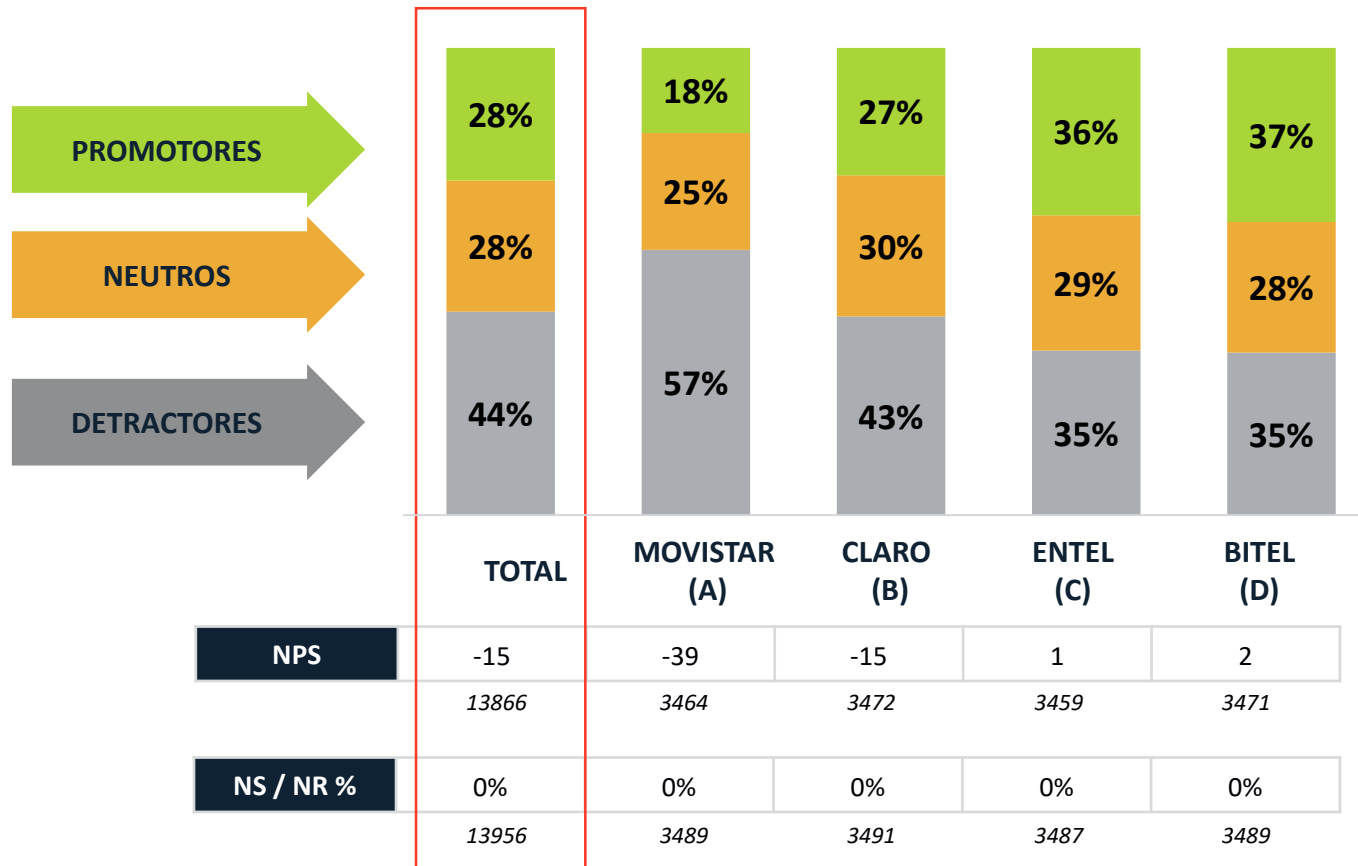
Es un índice internacional para medir la fidelidad de los clientes hacia una marca a partir del nivel de recomendación.

Si tuviera que recomendar a un amigo o familiar que se atienda en X según la siguiente escala... (Escala del 0 al 10 donde “0” es Definitivamente no lo recomendaría y “10” es Definitivamente sí lo recomendaría) **¿Qué tanto la recomendaría?**



NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO – NPS (1/6)

En general, este servicio no alcanza un nivel de recomendación mínimo. Las experiencias negativas aún son mayores que las positivas



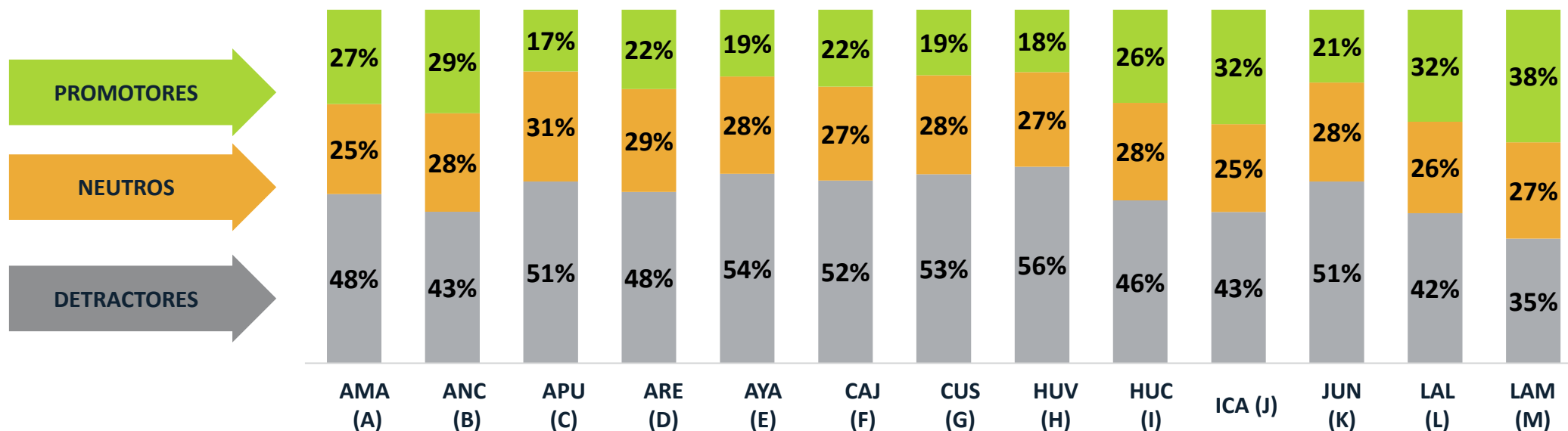
P25. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO – NPS (2/6)

El índice de recomendación más alto se encontraría en Lambayeque, Callao, Piura y Tumbes



NPS	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
	-21	-14	-34	-26	-35	-30	-34	-38	-20	-11	-30	-10	3
	546	587	592	611	686	694	614	489	610	565	624	570	510

NS / NR %	AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
	1% (K N)	0%	0%	0%	1% (N)	0%	0%	1% (K N)	1% (N)	0% (N)	0%	0%	0%
	552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

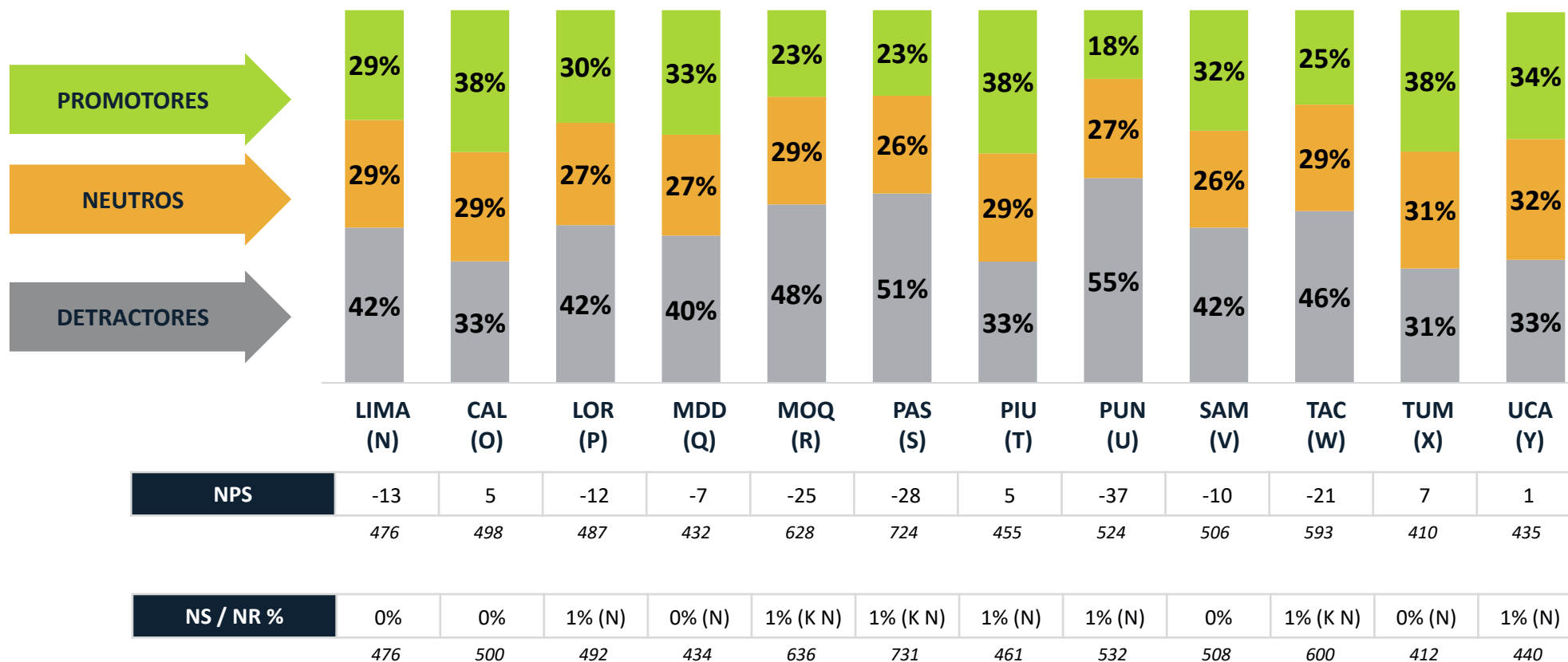
P25. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy improbable” y 10 significa “muy probable”, ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO – NPS (3/6)

El índice de recomendación más bajo se encontraría en Huancavelica, Cusco y Apurímac



P25. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO – NPS (4/6)

En Ancash, Ica, La Libertad y Lambayeque, 2 de cada 10 definitivamente recomendaría a su operador

DEPARTAMENTO	- DETRACTORES -						- NEUTROS-		- PROMOTORES -			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
AMAZONAS (A)	9%	1% T	4%	3%	6%	16%	8%	12%	14%	9%	17%	546
ANCASH (B)	10%	1%	2%	4%	4%	15%	8%	11%	17%	9%	20% CH	587
APURÍMAC (C)	7%	1% T	4%	6% M	5%	18% N T X	11% T	15%	16%	7%	10%	592
AREQUIPA (D)	9%	2%	3%	5%	6%	16%	7%	13%	16%	9%	13%	611
AYACUCHO (E)	11%	2% T	3%	5%	6%	17% N X	8%	14%	13%	6%	12%	686
CAJAMARCA (F)	10%	2%	4%	4%	7%	15%	10%	11%	16%	7%	14%	694
CUSCO (G)	13%	1%	5%	3%	7%	15%	10%	11%	17%	6%	12%	614
HUANCAVELICA (H)	11%	1% T	3%	5%	6%	16%	12% L T	13%	14%	7%	11%	489
HUÁNUCO (I)	9%	1%	5% N	4%	4%	14%	9%	12%	16%	8%	19% C	610
ICA (J)	10%	1%	2%	4%	5%	13%	9%	13%	12%	9%	23% C D E F G H K U	565
JUNÍN (K)	10%	1%	3%	6%	6%	17%	9%	13%	15%	8%	12%	624
LA LIBERTAD (L)	9%	1%	3%	5%	6%	13%	6%	12%	14%	9%	23% C D E G H K U	570
LAMBAYEQUE (M)	9%	0%	3%	2%	3%	11%	8%	11%	16%	11%	26% C D E F G H K U	510

P25. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy improbable” y 10 significa “muy probable”, ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO – NPS (5/6)

En Lima, Callao, Loreto, Madre de Dios, Piura, San Martín, Tacna y Tumbes 2 de cada 10 definitivamente recomendaría a su operador

DEPARTAMENTO	- DETRACTORES -						- NEUTROS-		- PROMOTORES -			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
LIMA (N)	10%	1%	2%	3%	8%	10%	8%	13%	16%	9%	20% C	476
CALLAO (O)	8%	0%	1%	3%	2%	12%	6%	12%	18%	11%	28% C D E F G H K R S U W	498
LORETO (P)	12%	1%	2%	2%	4%	14%	7%	12%	15%	8%	22% C D E G H K U	487
MADRE DE DIOS (Q)	9%	2% T	2%	1%	4%	13%	9%	12%	16%	9%	24% C D E F G H K U	432
MOQUEGUA (R)	12%	2% T	3%	4%	6%	14%	7%	13%	15%	7%	16%	628
PASCO (S)	13% C	1% T	5% N O W	4%	7% M O	14%	7%	10%	16%	6%	17%	724
PIURA (T)	8%		3%	2%	4%	10%	5%	12%	17%	9%	29% A C D E F G H K R S U W	455
PUNO (U)	12%	2%	4%	5%	5%	19% N T X Y	9%	13%	14%	7%	12%	524
SAN MARTÍN (V)	10%	1%	2%	3%	5%	13%	8%	12%	14%	10%	23% C D E G H K U	506
TACNA (W)	12%	1% T	1%	4%	4%	13%	10%	13%	16%	9%	17%	593
TUMBES (X)	9%		2%	1%	2%	8%	7%	13%	19%	10%	28% A C D E F G H K R S U W	410
UCAYALI (Y)	8%	1%	2%	3%	4%	10%	6%	10%	23% E J	9%	25% C D E F G H K U	435

P25. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy improbable” y 10 significa “muy probable”, ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO – NPS (6/6)

Más detractores en Movistar y más promotores en Entel y Bitel

		- DETRACTORES -						- NEUTROS-		- PROMOTORES -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	16% B C D	2%	3%	6% C	8% C D	15%	8%	11%	14%	6%	13%	3464
	CLARO (B)	9% D	1%	2%	3%	7% C	11%	8%	14%	16%	9%	18% A	3472
	ENTEL (C)	8% D	1%	2%	2%	3%	11%	7%	12%	17%	9% A	26% A B	3459
	BITEL (D)	4%	1%	2%	3%	4%	13%	8%	12%	15%	13% A	25% A B	3471

P25. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy improbable” y 10 significa “muy probable”, ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

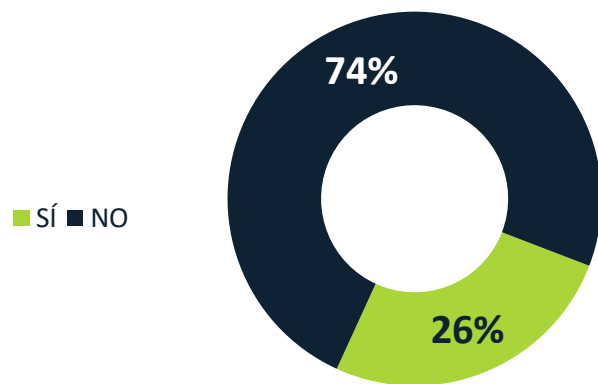
PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

* Bases menores a 30 casos no son representativas

PORTABILIDAD (1/4)

Cerca de la tercera parte habría solicitado portabilidad en los últimos 12 meses

PIDIÓ PORTABILIDAD



% SÍ

DEPARTAMENTO

AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
21%	23%	24%	28%	27%	26%	29%	24%	24%	25%	24%	24%	25%
552	588	593	612	692	696	616	494	616	568	624	572	512

LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
26%	22%	30%	22%	27%	24%	24%	27%	25%	26%	23%	29%
477	500	492	434	636	731	460	532	508	600	412	440

OPERADOR

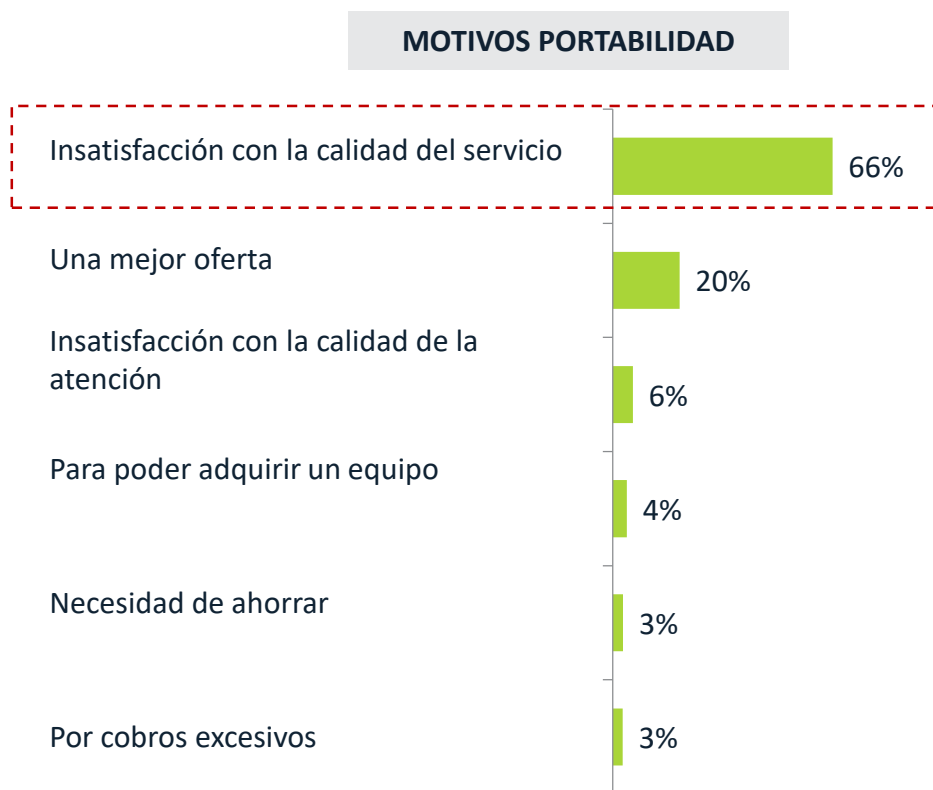
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
28% D	22%	34% A B D	17%
3489	3491	3487	3489

P26. ¿Pidió usted la portabilidad (cambiar de operador manteniendo su número) en los últimos 12 meses?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

PORTABILIDAD (2/4)

La principal razón para haber cambiado de operador sería la insatisfacción con la calidad del servicio



Base 3601

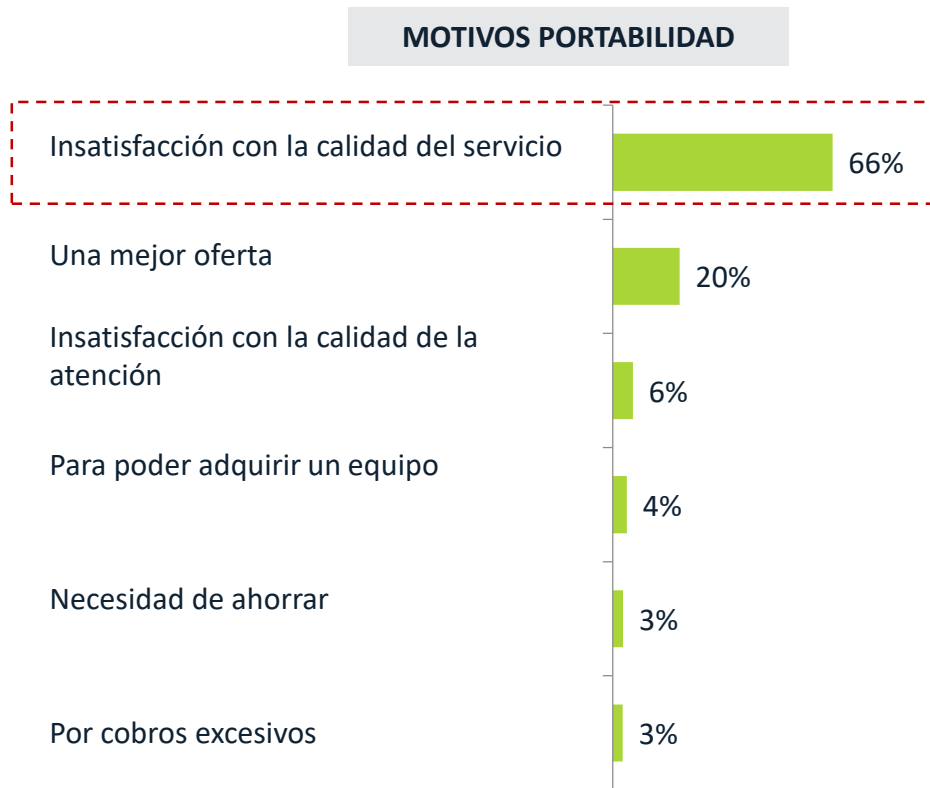
DEPARTAMENTO												
AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)
75%	75% R X Y	72%	64%	76% R W X Y	70%	72%	84% O R S U W X Y	64%	65%	70%	63%	63%
8%	13%	15%	23%	10%	18%	17%	6%	20%	18%	16%	24%	25%
7%	6%	7%	8%	7%	4%	6%	5%	9%	6%	8%	8%	4%
2%	6%		5%	3%	5%	1%		2%	7%	5%	7%	6%
5%	1%	5%	3%	2%	2%	4%	1%	1%	3%	5%	1%	2%
4%	4%	4%	3%	3%	4%	2%	3%	5%	5%	3%	4%	5%
121	141	155	176	192	181	186	128	162	143	155	143	131

P26. ¿Por qué motivos hizo la portabilidad de su última empresa?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

PORTABILIDAD (3/4)

La insatisfacción como principal motivo para realizar la portabilidad sería especialmente relevante en Ancash, Ayacucho, Huancavelica. En Moquegua y Tacna, una mejor oferta sería una razón importante



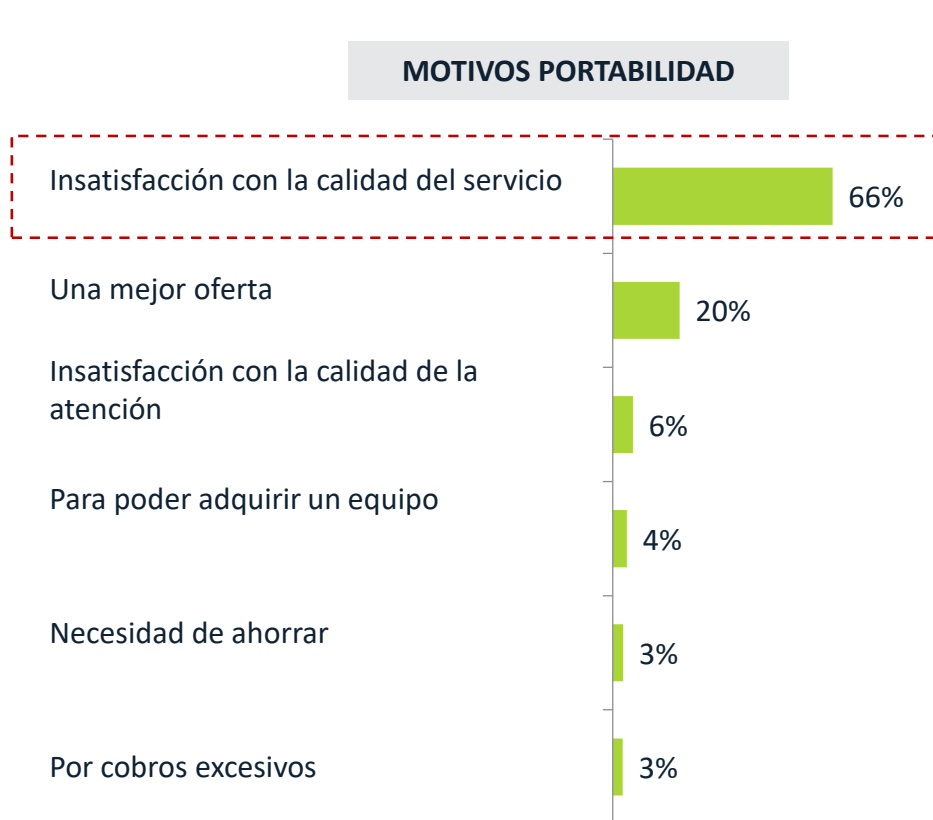
Base 3601

DEPARTAMENTO											
LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)
67%	57%	65%	63%	55%	64%	62%	57%	64%	55%	50%	53%
19%	26%	18%	23%	34% A B C E G H K	25% E H	24%	21%	23%	33% A B E H	25% H	29% E H
3%	4%	7%	10%	6%	15% F M N	9%	12%	8%	12%	6%	9%
3%	3%	8%	3%	5%	2%	7%	2%	5%	5%	9% C G	6%
3%	3%	4%	12% B E F I L	9% B F L	8% B	5%	7%	6%	5%	7%	6%
2%	5%	2%	2%	2%	2%	5%	3%	4%	5%		2%
119	111	144	101	170	180	112	141	125	162	95	127

P26. ¿Por qué motivos hizo la portabilidad de su última empresa?
* Bases menores a 30 casos no son representativas

PORTABILIDAD (4/4)

Para los actuales usuarios de Bitel, la insatisfacción como motivo de cambio sería significativamente mayor



Base 3601

	OPERADOR			
	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
	59%	70%	65%	74% A
	26%	16%	21%	14%
	5%	5%	8%	5%
	3%	7%	3%	1%
	4%	2%	4%	5%
	5%	2%	3%	2%
	890	677	1441	593

P26. ¿Por qué motivos hizo la portabilidad de su última empresa?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

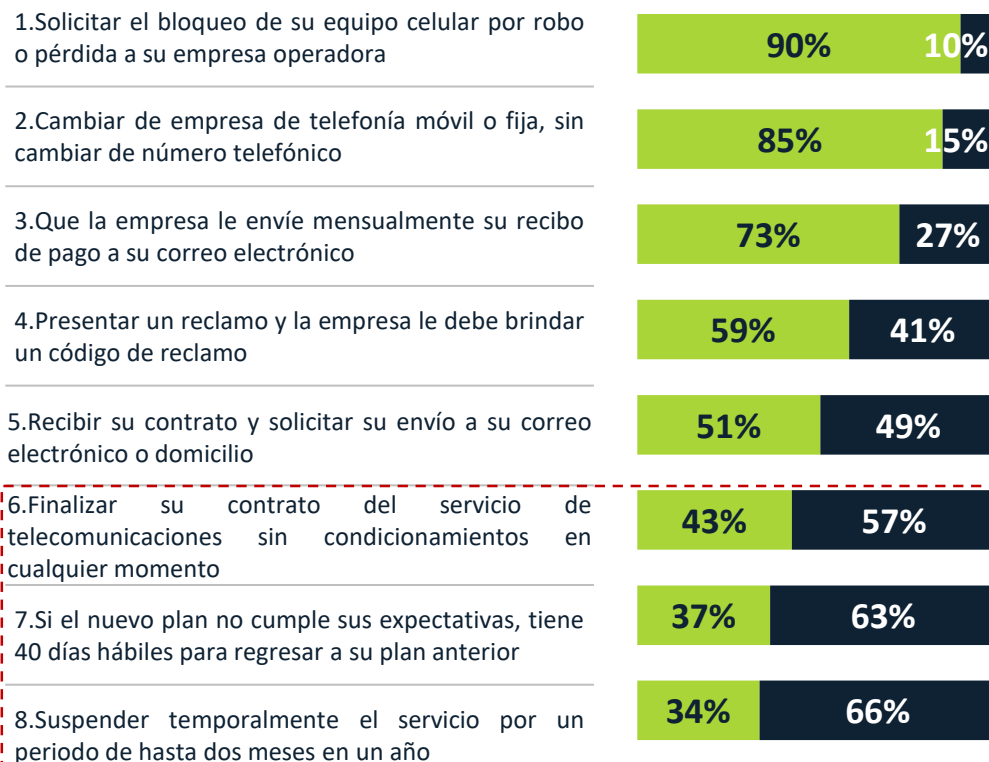
The background of the slide is a dark, blue-tinted photograph showing a close-up of a person's hands. One hand is holding a pen and writing on a document, while the other hand is resting on the paper. The document appears to have some technical drawings or diagrams on it. The overall scene is dimly lit, focusing on the act of writing.

4. Conclusiones y recomendaciones

Sobre Conocimiento de derechos

CONOCE SUS DERECHOS

■ SÍ ■ NO



Se recomienda llevar a cabo o continuar realizando **estrategias dirigidas para comunicar** los derechos respecto a la finalización, suspensión o migración al plan anterior.

Por ejemplo, a través:

- Mensajería instantánea por parte de OSIPTEL
- En los recibos de pago de los operadores
- En RRSS de las instituciones (Facebook, Instagram)

Considerar que gran parte de las medidas deberían ser a través de los operadores de manera obligatoria y protocolar

Sobre la Experiencia con el servicio

Indicador: Experiencia con el servicio (%)	TOTAL	DEPARTAMENTO																										OPERADOR			
		AMA	ANC	APU	ARE	AYA	CAJ	CUS	HUV	HUC	ICA	JUN	LAL	LAM	LIMA	CAL	LOR	MDD	MOQ	PAS	PIU	PUN	SAM	TAC	TUM	UCA	MOV	CLAR	ENT	BIT	
Frecuencia percibida de inconvenientes (B3B – Frecuencia baja)	9	9	9	9	8	5	6	6	4	8	12	7	12	12	9	13	7	9	7	5	8	8	6	8	12	7	8	8	11	11	
Nivel de atención (T3B – Buena atención)	28	33	30	27	26	22	29	26	27	31	31	22	32	30	27	39	37	25	22	24	34	22	29	21	37	48	28	28	29	30	

- Los **inconvenientes principales** son: velocidad de navegación lenta (56%), problemas con la señal, interferencias y cortes (55%)
- 73% considera que la empresa operadora puede prevenir estos problemas.

- Respecto al **contacto por reclamos**: 65% se comunicó con su operador; sin embargo, 34% no recibió explicación por los inconvenientes.
- Aquellos que no lograron comunicarse expresaron como razón principal: Toma mucho tiempo para que atiendan (25%)

Se **recomienda monitorear el porqué de los principales reclamos** o inconvenientes reportados y promover entre los operadores el trabajar en torno a sus debilidades, sobre todo en departamentos que presentan mayor frecuencia de incidentes. Asimismo, se sugiere establecer y **monitorear los tiempos de respuesta para reclamos**.

Sobre la Calidad percibida (1/5)

Indicador: Calidad del SERVICIO (T3B) (%)	TOTAL	62DEPARTAMENTO																								OPERADOR				
		AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)	MOV (A)	CLAR (B)	ENT (C)	BIT (D)
Intensidad de la señal en lugares abiertos	50	40	48 C E F H U	36	48 C E F H U	37	35	40	32	47 C F H U	49 C E F H U	41	54 A C E F G H K S U	55 A C E F G H K S U	56 A C E F G H K P S U	62 A B C D E F G H I J K P R S U W	43	52 C E F H S U	48 C E F H U	39	59 A C E F G H I K P R S U	34	52 C E F G H S U	50 C E F H S U	59 A C E F G H K P S U	56 A C E F G H K S U	41	52 A	60 A B D	51 A
Intensidad de la señal en lugares cerrados	27	21	28 E G U	20	27 E G U	17	19	17	18	21	30 C E F G H S U	25 U	29 E F G H U	35 A C E F G H I P S U	28 E G U	35 A C E F G H I P S U	23	34 A C E F G H I S U	27 E G U	20	37 A C E F G H I K P S U	15	30 E F G H U	27 E G U	38 A C E F G H I K P S U	31 C E F G H S U	20	27 A	34 A B D	28 A
Velocidad para ver videos en vivo	43	34	41 C E H	27	39 C H	29	31	34	27	41 C E H	46 A C E F G H S U	36	46 A C E F G H S U	49 A C E F G H K S U	46 C E F H U	54 A B C D E F G H I K P R S U	39 C	50 A C E F G H K S U	39 C H	35	52 A C D E F G H K P R S U	31	43 C E F H U	45 A C E F G H U	52 A C D E F G H K P R S U	51 A C E F G H K S U	39	42	51 A B D	40
Velocidad de navegación en otr.	46	36	44 E F H	33	43 E H	29	33	34	29	41 E H	45 C E F H	37	48 A C E F G H K U	50 A C E F G H K S U	50 A C E F G H K S U	55 A C E F G H I K P S U	41 E H	52 A C E F G H K S U	43 E H	38	53 A C E F G H I K S U	35	48 A C E F G H K U	47 C E F G H U	54 A C E F G H I K S U	52 A C E F G H K S U	39	45	56 A B D	44

Continuación

Sobre la Calidad percibida (2/5)

Indicador: Calidad del SERVICIO (T3B) (%)	TOTAL	62 DEPARTAMENTO																								OPERADOR				
		AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)	MOV (A)	CLAR (B)	ENT (C)	BIT (D)
Internet sin interrupciones	42	34	39 E	30	38 E	26	29	32	28	37 E	45 CEF GHU	34	41 EFH	47 ACE FGH KSU	47 ACE FGH KSU	49 ACE FGH KPSU	36	46 CEF GHU	40 EFH	35	50 ACE FGH IKPSU	30	45 CEF GHU	43 CEF GHU	48 ACE FGH KSU	50 ACD EFG HIKPSU	36	42	50 ABD	41
Calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos	62	54	61 E	52	59	49	54	56	51	63 EH	60 E	57	60 E	66 ACE FH	65 CEF H	70 ACE FGH KSUV	65 CEH	67 ACE FH	60	57	67 ACE FH	57	56	60 E	68 ACE FH	66 ACE FH	54	59	68 AB	72 AB
Calidad de las llamadas: sin cortes	62	54	63 E	53	58	52	54	56	53	62	64 E	59	64 E	67 ACE FHU	65 CEH	72 ACD EFG HKRSUW	65 CEF HU	70 ACD EFG HSUW	61	59	67 ACE FHU	53	61	57	73 ACD EFG HKRSUW	69 ACE FGH UW	55	61	68 AB	70 AB
Cantidad de intentos para establecer llamada	56	48	58 CEF HU	43	54	43	45	47	44	56 CEF HU	61 ACE FGH SU	52	61 ACE FGH SU	63 ACE FGH SU	58 CEF HU	68 ACD EFG HIK PQSUWY	55 CEU	55	58 CEF GHU	48	59 CEF GHU	43	51	55 CEU	61 ACE FGH SU	56 CEU	51	53	61 AB	59 A

Se sugiere **profundizar en las razones por las cuales se dan algunos casos en los que falla la intensidad de la señal en lugares cerrados**. Asimismo, se **recomienda analizar de manera comparativa las diferencias entre algunos departamentos de zona Norte versus zona Centro**, donde está el mejor y peor desempeño respectivamente. Además, **rescatar las buenas prácticas de operadores con un mejor desempeño**, como Entel y Bitel.

Sobre la Calidad percibida (3/5)

Indicador: Nivel de atención respecto a la ACCESIBILIDAD(T3B) (%)	TOTAL	DEPARTAMENTO																								OPERADOR				
		AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)	MOV (A)	CLAR (B)	ENT (C)	BIT (D)
Cercanía de oficinas	49	33	48	19	55 C	36	30	39	23	46	49	51 C	53 C	58 C H	54 C	52	46	43	40	36	38	52	51	51	40	72 C H	42	56	46	55
Cantidad de asesores en oficina	38	32	43	21	40	23	24	33	26	37	34	42	47	57 C E	36	42	46	35	29	31	48	37	63	39	34	56	29	34	50 A	46
Comodidad de ambiente para espera en oficina	42	41	35	27	40	28	32	25	24	46	51	37	45	58 G H	45	56	50	27	42	35	44	32	62	33	48	62	34	37	54	52
Tiempo de espera en oficina	35	43	35	18	38	26	33	21	16	30	30	35	40	50 C G H	34	46	43	20	32	27	46	15	47	39	28	49	29	27	41	55 A B
Tiempo de espera para ser atendido por llamada	30	26	33	18	25	24	32	21	24	30	33	24	32	30	33	30	38	34	27	28	39	23	33	18	38	38	24	30	41 A	28
Cantidad de intentos de llamadas	28	25	31	20	23	21	29	20	19	30	31	20	31	30	30	29	29	25	22	25	28	27	32	22	34	38	24	26	36 A	30
Facilidad en web para consultas/ trámites	45	43	52	43	46	34	26	34	42	48	46	29	62	47	46	51	47	75		36	47		59	18	53	64	40	52	49	40
Facilidad en app para consultas / trámites	47	43	45	38	49	37	37	37	29	40	49	34	48	50	51	55	51	76	49	16	50	41	60	31	49	58	35	55 A	54 A	54 A
Tiempo de espera para ser atendido por WhatsApp / RRSS	35	38	33	34	36	30	36	24	29	35	41	36	34	52	33	31	50	46	46	27	45	27	64	39	30	18	25	40	44 A	37

La accesibilidad percibida es uno de los elementos más importantes a reforzar, especialmente en lo que respecta a cantidad de intentos de llamadas, tiempos de espera para ser atendidos por llamada y WhatsApp/RRSS Se sugiere indagar de manera general en las buenas prácticas de Entel y Bitel, las cuales los llevarían a tener una mejor evaluación que Movistar.

Sobre la Calidad percibida (4/5)

Indicador: Nivel de atención respecto al CUMPLIMIENTO (T3B) (%)	TOTAL	DEPARTAMENTO																								OPERADOR				
		AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)	MOV (A)	CLAR (B)	ENT (C)	BIT (D)
Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	40	38	40 C	23	37	30	31	33	26	39	45 C H	31	42 C	48 C E F H K	43 C	45 C H	45 C H	36	31	35	47 C H	33	43	30	39	51 C H	35	40	48 A	43
Seguimiento de la atención hasta resolverla	39	33	35	29	35	28	32	34	27	39	43	33	43	45 E	40	41	45	32	28	31	47	30	43	26	39	48	32	39	48 A	38
Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud	43	42	42	30	38	34	38	38	29	41	51 C E H K W	35	48 H	50 C H W	44	43	49	37	34	36	50	32	48	30	43	56 C E H K U W	37	43	51 A	42

El cumplimiento a nivel general es adecuado; sin embargo, sigue existiendo oportunidades de mejora en este punto. De manera paralela a lo revisado anteriormente, se recomienda **conocer los protocolos que llevan a cabo operadores como Entel y Bitel versus Movistar**, que lo llevan a tener una mejor evaluación global. Asimismo, **se sugiere poner especial atención a Lambayeque, Ica y Ucayali dado que son departamentos con una evaluación más positiva.**

Sobre el Valor percibido del servicio

Indicador: Valor percibido del servicio (T3B) (%)	TOTAL	DEPARTAMENTO																									OPERADOR			
		AMA	ANC	APU	ARE	AYA	CAJ	CUS	HUV	HUC	ICA	JUN	LAL	LAM	LIMA	CAL	LOR	MDD	MOQ	PAS	PIU	PUN	SAM	TAC	TUM	UCA	MOV	CLAR	ENT	BIT
Nivel de precio dada la calidad del servicio y atención	46	40	48	32	41	35	34	36	32	44	50	40	50	55	49	60	50	51	41	39	55	32	47	40	55	55	37	43	54	57
Calidad del servicio de internet móvil dado el precio	44	36	43	27	38	33	31	35	27	40	47	39	45	50	47	59	42	47	40	32	51	30	44	43	53	52	36	41	53	49
Calidad del servicio de telefonía móvil dado el precio	58	51	58	43	52	45	48	50	43	56	59	52	59	65	62	69	61	61	53	49	65	47	57	52	64	62	51	56	65	64
Calidad de la atención dado el precio	51	47	50	37	48	40	41	43	36	48	55	44	54	62	55	63	54	51	47	41	60	35	52	45	61	57	44	50	60	56

A nivel general, es el **valor se percibe como acorde al precio**. Aún así, se recomienda seguir **afinando los parámetros del servicio de internet móvil dado el precio**, para mejorar la calidad global del servicio móvil. Asimismo, ahondar en la **calidad del servicio ofrecido en Apurímac, Huancavelica y Puno**, ya que existiría una percepción menos positiva. Además, sería pertinente **ahondar en el servicio de Movistar**, que históricamente muestra un menor desempeño.

Sobre la Calidad percibida (5/5)

Indicador: Nivel de atención recibida por el ASESOR(T3B) (%)	TOTAL	DEPARTAMENTO																								OPERADOR				
		AMA (A)	ANC (B)	APU (C)	ARE (D)	AYA (E)	CAJ (F)	CUS (G)	HUV (H)	HUC (I)	ICA (J)	JUN (K)	LAL (L)	LAM (M)	LIMA (N)	CAL (O)	LOR (P)	MDD (Q)	MOQ (R)	PAS (S)	PIU (T)	PUN (U)	SAM (V)	TAC (W)	TUM (X)	UCA (Y)	MOV (A)	CLAR (B)	ENT (C)	BIT (D)
Conocimiento del asesor para atender solicitud	53	53	54	38	51	46	44	47	39	50	55	43	59 CH	57 C	54	56	60 CH	56	42	43	61 CH	41	54	43	57	66 CHKR	46	55	58 A	53
Facilidad para entender información que brinda el asesor	54	51	56	43	53	44	46	45	43	50	56	45	63 CEG HKU	64 CEF GHK SU	55	59 U	62 U	55	47	45	61 U	37	60	45	61 U	61 U	47	57	58 A	55
Ofrecer una atención personalizada	50	45	53	37	48	43	48	44	44	49	53	42	56 CU	56 CU	50	55 C	53	54	45	38	58 C	36	49	40	57	64 CKSU	42	51	58 A	49
Entender sus necesidades específicas	44	45	49 U	35	41	34	41	39	33	43	51 EU	36	49	55 CEH KU	44	54 CEH KU	45	51	39	42	52	30	53 U	40	54 U	58 CEH KU	38	47	49 A	45
Paciencia para escuchar y entender la solicitud	52	55	59	44	54	45	55	45	42	56	58	45	62 CHU	62 CEH KU	48	61 HU	58	53	48	47	62	40	60	45	62	65 U	44	53	58 A	57 A
Amabilidad de los asesores	63	70 S	71 CS	54	62	58	66	61	57	66	64	58	72 CS	74 CEH KSU	60	72 CS	76 CEH KSU	64	60	51	77 CEH SU	53	68	58	69	79 CEH KSU	58	67	67	61
Disposición para ayudarlo	58	56	61 U	46	56	47	59	52	45	60	62 U	49	70 CEG HKR SUW	73 CDE GHK NRS UW	55	67 CEH KU	72 CEG HKR SUW	59	49	50	70 CEH KRS U	41	63	49	67 U	73 CEG HKR SUW	52	59	64 A	56

A nivel de características de personalidad como amabilidad y disposición para atender, la evaluación general de los asesores es muy positiva, especialmente en La Libertad, Lambayeque y Ucayali. Algunos otros elementos como el entendimiento específico de las necesidades del cliente o personalización todavía tienen oportunidades de mejora. Se recomienda monitorear que como parte del programa de entrenamiento o capacitación de los asesores de los principales operadores cubra este punto, desarrollando aptitudes de flexibilidad.

Sobre la Satisfacción general

Indicador: Satisfacción general (T3B) (%)	TOTAL	DEPARTAMENTO																									OPERADOR			
		AMA	ANC	APU	ARE	AYA	CAJ	CUS	HUV	HUC	ICA	JUN	LAL	LAM	LIMA	CAL	LOR	MDD	MOQ	PAS	PIU	PUN	SAM	TAC	TUM	UCA	MOV	CLAR	ENT	BIT
Satisfacción general	50	47	49	37	46	36	39	39	32	47	53	41	51	58	53	62	49	53	46	42	61	37	52	47	60	59	40	48	58	58
Expectativas sobre el servicio	25	24	27	20	23	18	19	19	17	24	27	20	26	33	26	34	30	31	24	19	31	19	23	22	33	28	21	25	31	26
Sobre el servicio ideal	41	37	42	31	34	30	33	33	28	41	44	36	43	49	41	50	46	46	37	37	51	29	42	36	46	51	33	41	47	43
Sobre la atención ideal	44	39	46	34	39	33	37	38	31	42	49	38	46	54	44	50	53	46	40	40	54	32	44	41	57	53	37	45	50	46

Se presenta un **nivel de satisfacción adecuado**, pero las **expectativas sobre los distintos operadores todavía no están siendo cumplidas de manera destacada** (es promedio). Además, si bien ya existe un grupo que asegura que servicio y atención están muy cerca del ideal, **todavía existe un grupo importante que considera que aún están lejos del ideal esperado** por el usuario. **Se recomienda monitorear a las principales operadoras de cada departamento y conocer el manejo de procesos de cara al cliente, gestión de incidencias y otros.**

Sobre la Fidelidad con el servicio

Indicador: Satisfacción general (T3B)	TOTAL	DEPARTAMENTO																									OPERADOR			
		AMA	ANC	APU	ARE	AYA	CAJ	CUS	HUV	HUC	ICA	JUN	LAL	LAM	LIMA	CAL	LOR	MDD	MOQ	PAS	PIU	PUN	SAM	TAC	TUM	UCA	MOV	CLAR	ENT	BIT
Nivel de fidelidad con el servicio (%)	47	46	47	36	42	35	38	38	34	45	47	39	50	56	49	59	53	50	41	41	58	36	50	43	59	59	38	49	53	53
Nivel de recomendación del servicio (NPS)	-15	-21%	-14%	-34%	-26%	-35%	-30%	-35%	-38%	-20%	-10%	-31%	-11%	2%	-13%	5%	-12%	-6%	-25%	-28%	5%	-37%	-9%	-21%	7%	1%	-39	-15	1	2

En general, la categoría de servicio móvil muestra un **NPS negativo**, además **en la zona Centro la situación se agudiza**. No obstante, podemos ver que **Entel y Bitel, tendrían una performance positiva, mientras que Movistar tendría el NPS más bajo de los cuatro operadores.**

Se recomienda:

- Realizar **investigaciones comparativas** que ayuden a conocer la situación en todas las zonas y, en especial, la zona Centro
- **Monitorear a los operadores con los desempeños más bajos** para conocer las causas y argumentos reportados
- **Obtener mayor información acerca de Entel y Bitel**, así como también con los usuarios de los mismos con la finalidad de establecer líneas de trabajo usando sus modelos

Arellano

CONSULTORÍA PARA CRECER

Elaborado por:

Gerente General: Rolando José Arellano Bahamonde

Gerente de Consultoría: Hugo Ante Hidalgo

Coordinadora de Investigación y Consultoría: Nathalia Torres Kanno

Confidencialidad de la información

ARELLANO MARKETING reconoce que los resultados del presente estudio son de propiedad de OSIPTEL para su uso interno.

Asimismo, OSIPTEL en caso requiera que los resultados sean publicados en medios de comunicación externos y citar como fuente a ARELLANO MARKETING, deberá solicitar previamente la validación de ARELLANO MARKETING, esto a fin de salvaguardar de manera fidedigna los resultados del presente estudio.

Ante cualquier consulta respecto al presente informe, no dude en contactar a su Gerente de cuentas asignado o a Diana Quinde: dquinde@arellano.pe // 221 -7330 Anexo 1034. El área Comercial de Arellano estará gustoso de poder ayudarlo.

25 años innovando
y agrandando mercados