

Arellano
CONSULTORÍA PARA CRECER

| Informe Final – Telefonía fija

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**

The background of the slide is a dark, blue-tinted photograph of a person's hand holding a pen and writing on a document. The document appears to be a technical drawing or a flowchart, with some lines and shapes visible. The overall scene is dimly lit, focusing on the act of writing.

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 de telefonía fija 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 30 de setiembre al 17 de noviembre
Ponderación de los resultados	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables región y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2021

Región	Telefonía fija			Total
	Movistar	Claro	Entel	
Lima	123	188	86	397
Resto del Perú	188	188	86	462
Total Perú	311	376	172	859

Elaboración: OSIPTEL

DIVISIÓN REGIONAL DEFINIDA PARA EL ESTUDIO

Se dividió el Perú en Lima y Resto del Perú

▣ Lima

▣ Resto del Perú:

- Amazonas
- Ancash
- Apurímac
- Arequipa
- Ayacucho
- Cajamarca
- Cusco
- Huancavelica
- Huánuco
- Ica
- Junín
- La Libertad
- Lambayeque
- Loreto
- Madre De Dios
- Moquegua
- Pasco
- Piura
- Puno
- San Martín
- Tacna
- Tumbes
- Ucayali



CRITERIOS DE ANÁLISIS

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

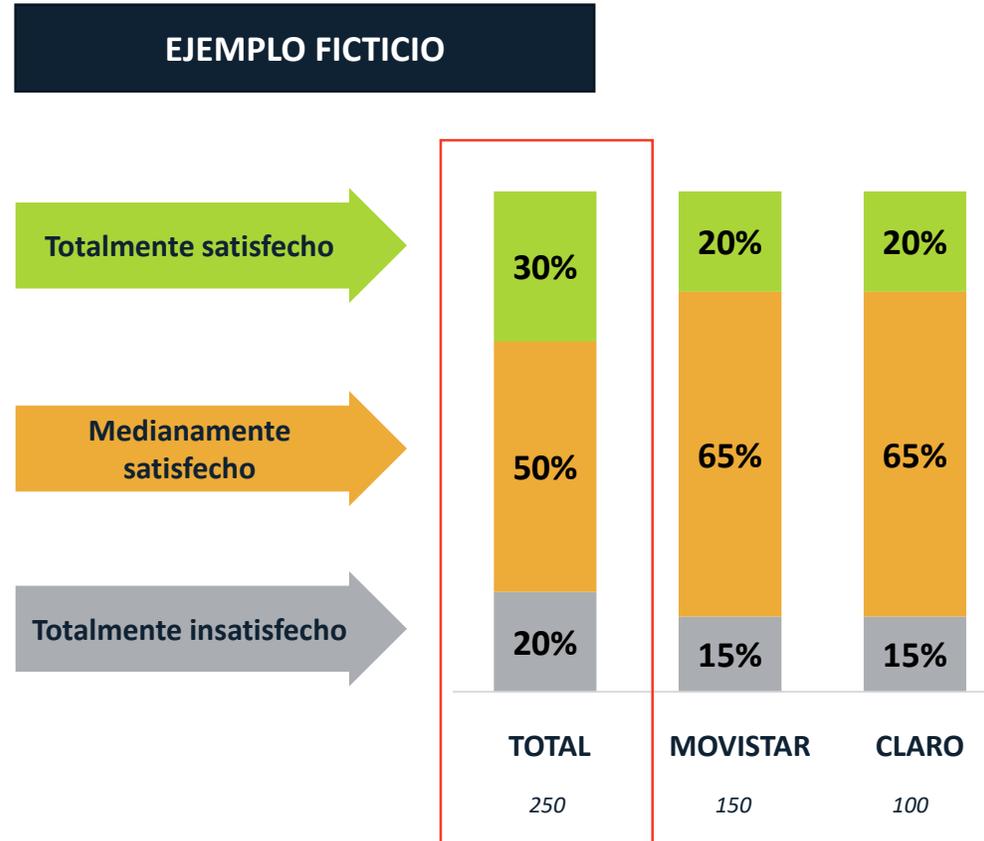
Interpretación: Los resultados de las evaluaciones con escalas del 1 al 10, se presentarán agrupados de la siguiente manera:

- **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 P24 (recomendación), que se evalúa con la escala del NPS

EJEMPLO FICTICIO



CRITERIOS DE ANÁLISIS

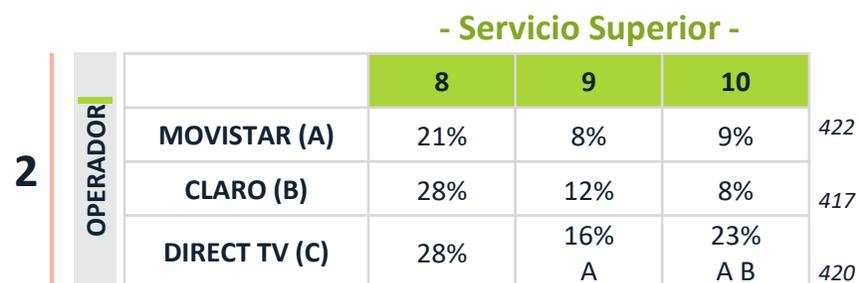
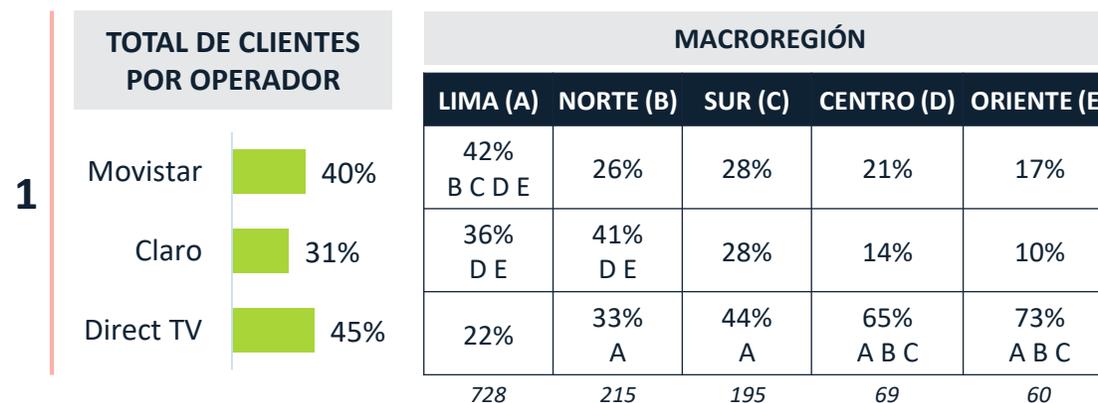
Interpretación de resultados con diferencias estadísticamente significativas*

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

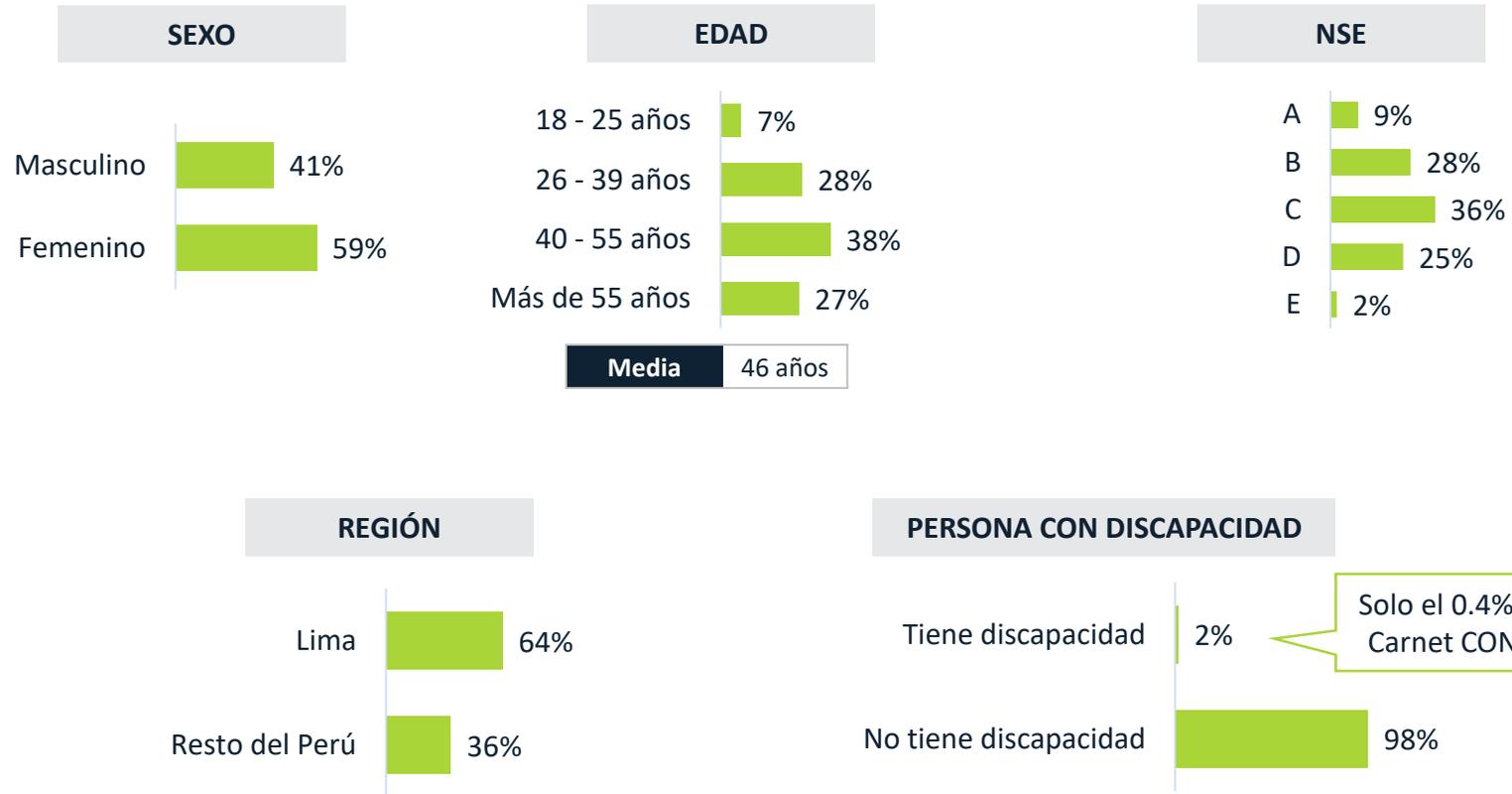


*En este estudio, las diferencias significativas se calcularon utilizando la Prueba Z con correcciones de Bonferroni (método utilizado en estadística para realizar comparaciones múltiples)



2. Perfil del consumidor

La muestra de usuarios está conformada por hombres y mujeres de, en promedio, 46 años Presencia significativamente mayor en Lima y de personas sin discapacidad



Población del encuestado (Base: 859)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

7 de cada 10 usuarios de telefonía fija son clientes de Movistar

La mayoría tiene más de 18 meses con el servicio, los menos antiguos tienen a Entel como operador



MACROREGIÓN

LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
64%	78% A
35% B	19%
2%	3%
397	462



MACROREGIÓN

LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
5%	9%
10%	12%
85%	80%
397	462

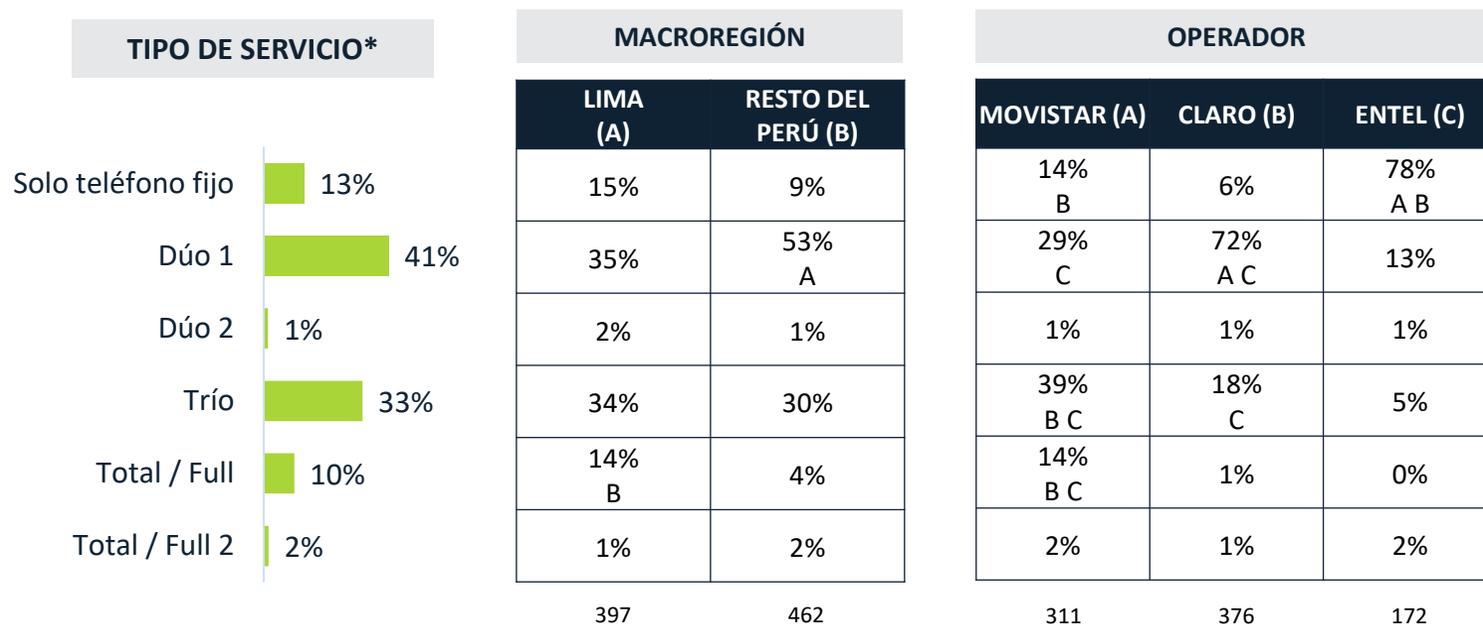
OPERADOR

MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
6%	6%	12%
12%	7%	15% B
82%	87% C	72%
311	376	172

Población del encuestado (Base: 859)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

Las modalidades más comunes de adquisición de telefonía fija son en paquete dúo (con internet) sobre todo para Claro, o trío (fijo + internet + cable) principalmente para Movistar

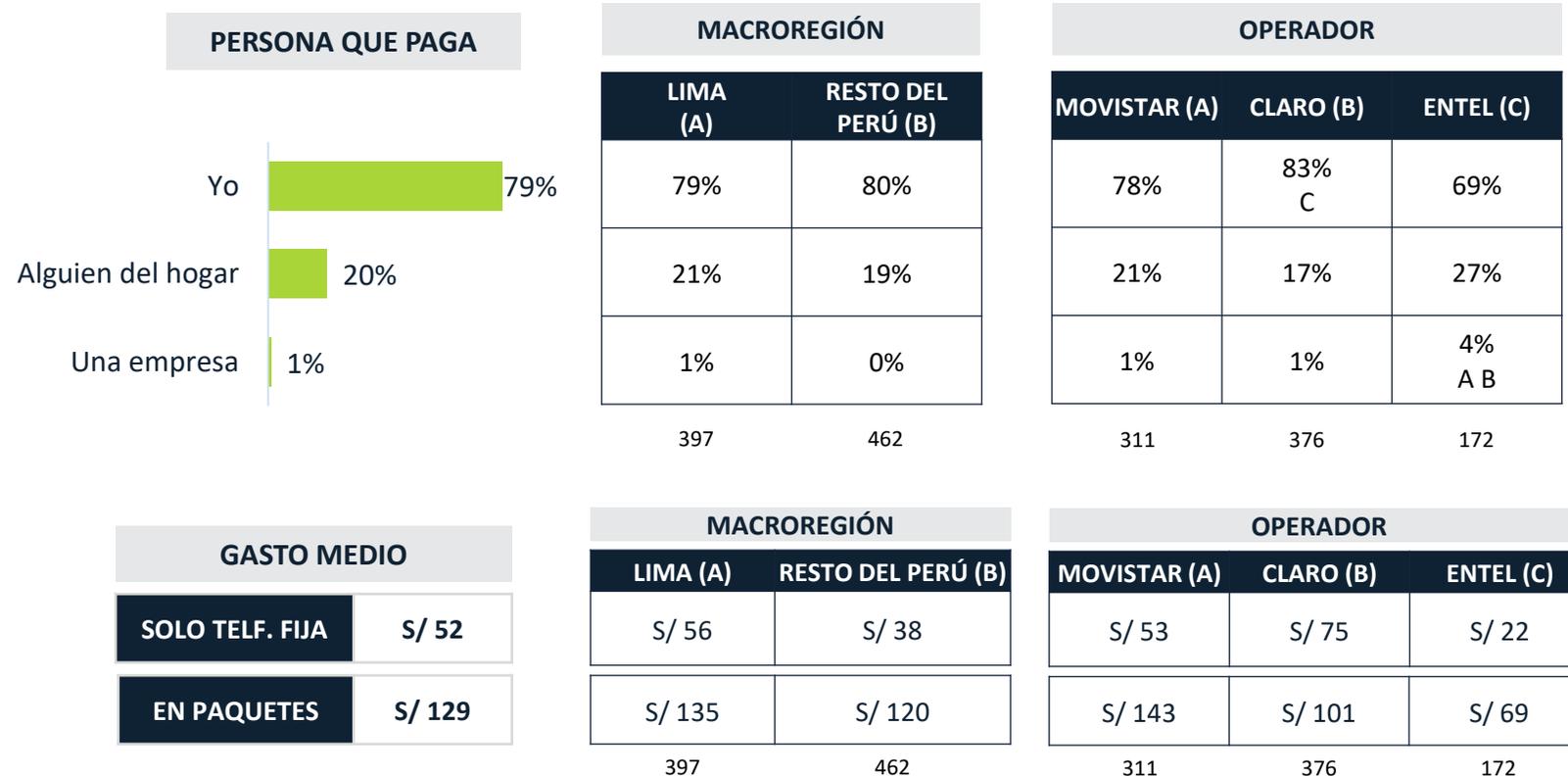


* Dúo 1= teléfono fijo + internet; Dúo 2= teléfono fijo + cable; Trío= teléfono fijo + internet + cable; Total / Full= teléfono fijo + internet + cable + celular; Total / Full 2= teléfono fijo + internet + celular / internet + cable + celular

Población del encuestado (Base: 859)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

En general son ellos o alguien del hogar quienes pagan por el servicio En Lima se paga más que en el Resto del Perú



* Dúo 1= teléfono fijo + internet; Dúo 2= teléfono fijo + cable; Trío= teléfono fijo + internet + cable; Total / Full= teléfono fijo + internet + cable + celular; Total / Full 2= teléfono fijo + internet + celular / internet + cable + celular

Población del encuestado (Base: 859)

* Bases menores a 30 casos no son representativas



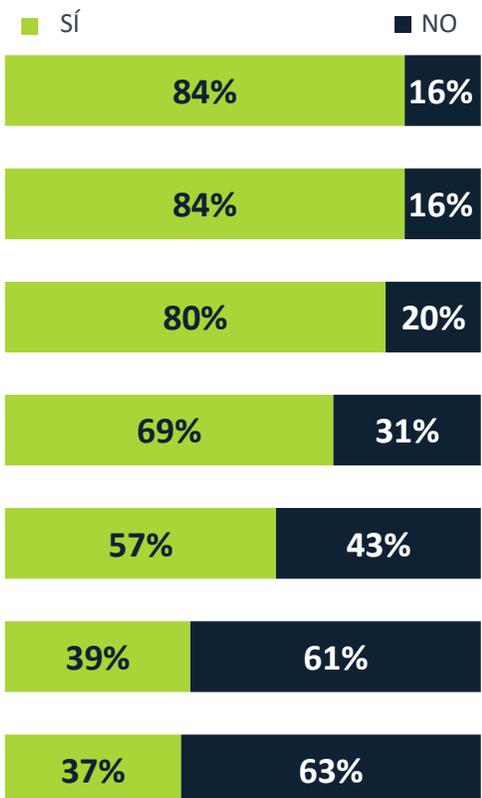
| **Conocimiento** sobre derechos del consumidor

CONOCIMIENTO SOBRE SUS DERECHOS

Los usuarios tienen menor conocimiento sobre la suspensión temporal de servicios y el poder regresar a su plan anterior

CONOCE SUS DERECHOS

1. Presentar un reclamo y la empresa le debe brindar un código de reclamo
2. Que la empresa le envíe mensualmente su recibo de pago a su correo electrónico
3. Cambiar de empresa de telefonía móvil o fija sin cambiar su número telefónico
4. Recibir su contrato y solicitar su envío a tu correo electrónico o domicilio
5. Finalizar su contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento
6. Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año
7. Si el nuevo plan no cumple sus expectativas, tiene 40 días hábiles para regresar a su plan anterior

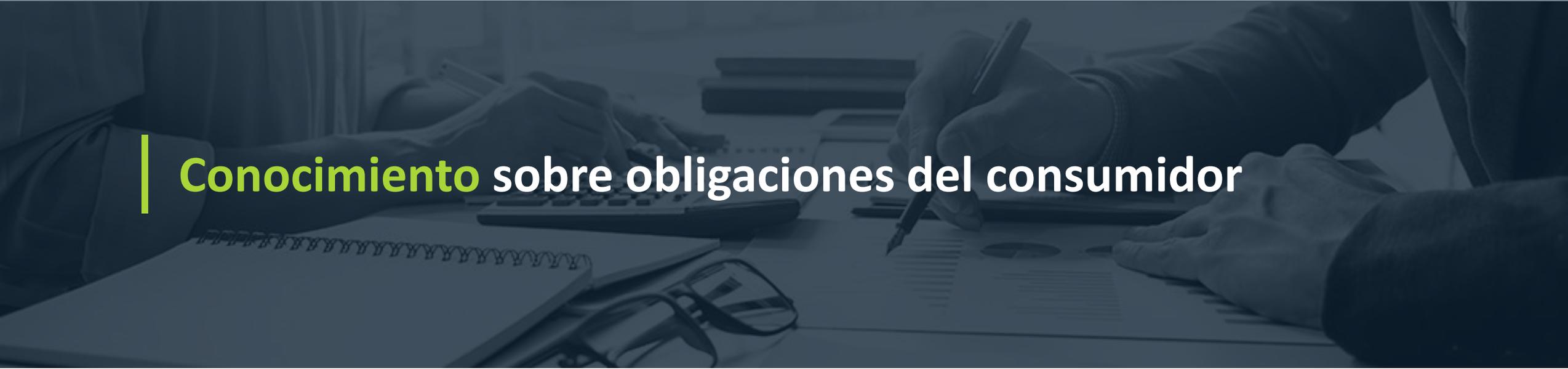


% SÍ				
LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
88% B	78%	86% C	82%	72%
87%	79%	84% C	86% C	69%
83% B	74%	78%	83%	74%
75% B	60%	69%	73% C	55%
63% B	47%	59%	55%	46%
38%	41%	41%	34%	32%
41% B	29%	37%	35%	37%
397	462	311	376	172

Base: 859

P25. 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



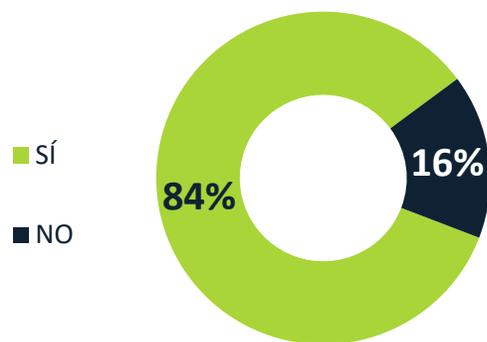
| **Conocimiento** sobre obligaciones del consumidor

CONOCIMIENTO SOBRE SUS OBLIGACIONES

En general, los usuarios sí conocen sobre sus obligaciones

CONOCE

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

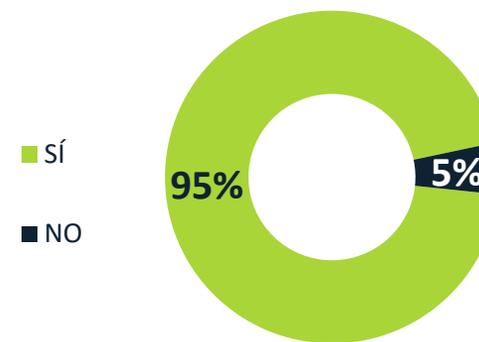


Base 859

MACROREGIÓN			OPERADOR		
CONOCE	LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
SÍ	87% B	79%	84% C	85% C	73%
NO	13%	21% A	16%	15%	27% A B
	397	462	311	376	172

CONOCE

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

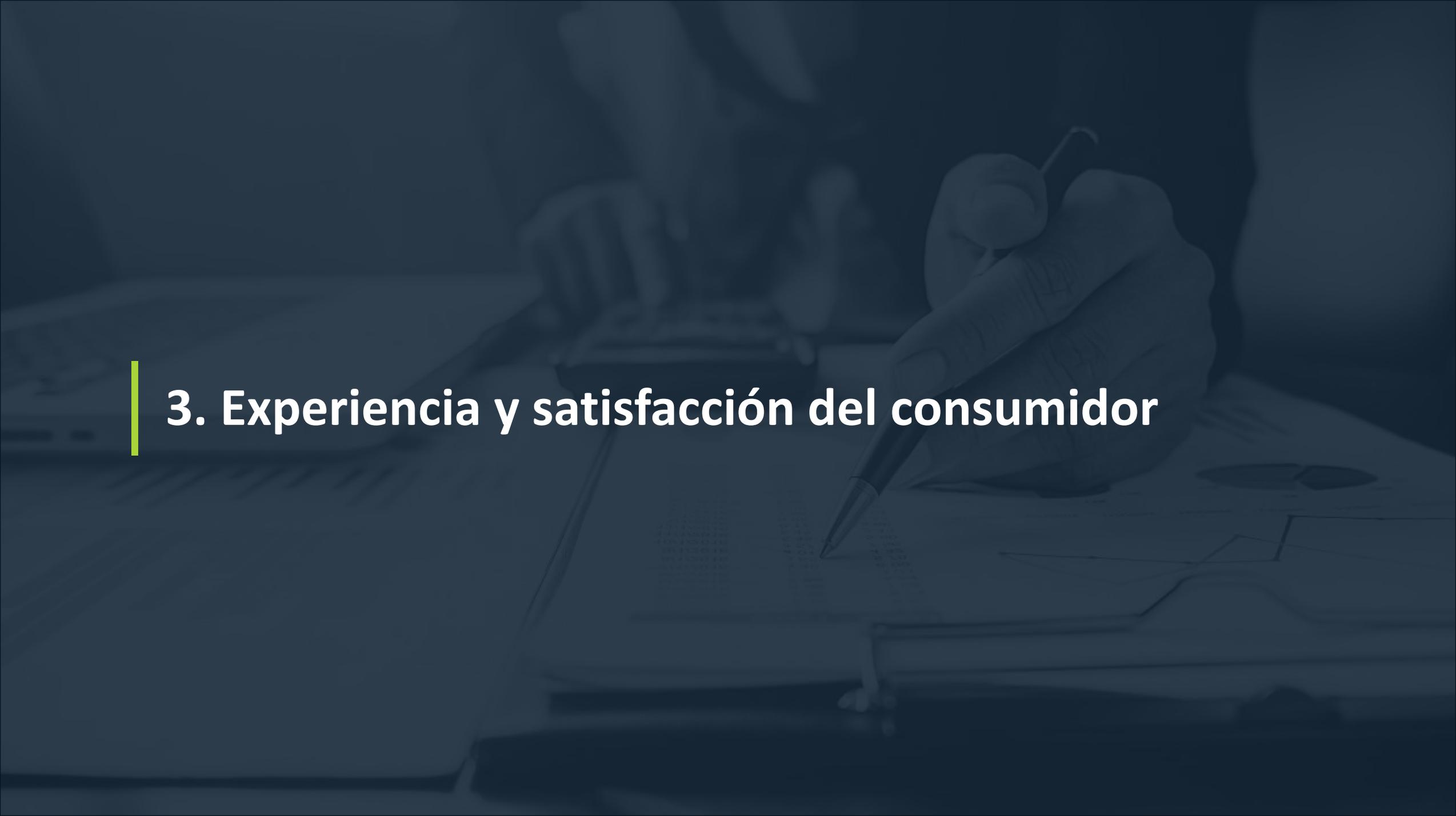


Base 859

MACROREGIÓN			OPERADOR		
CONOCE	LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
SÍ	96%	94%	95%	96%	94%
NO	4%	6%	5%	4%	6%
	397	462	311	376	172

P26. 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



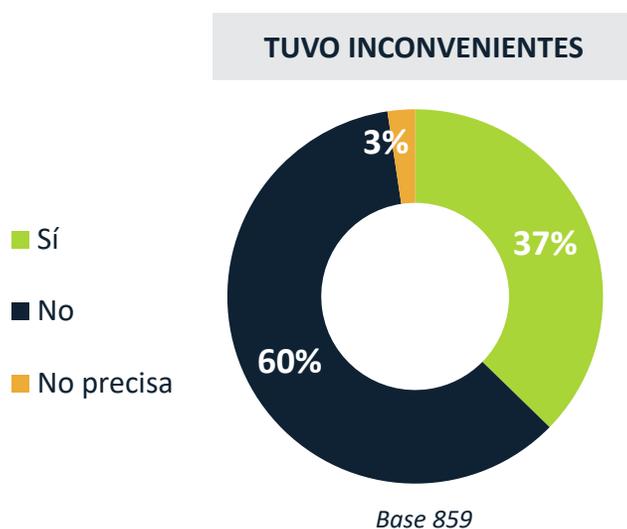
3. Experiencia y satisfacción del consumidor



| **Experiencia** con el servicio

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (1/2)

4 de cada 10 usuarios tuvo problemas con el servicio, principalmente los clientes de Movistar



MACROREGIÓN		
TUVO INCIDENTE	LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
SÍ	38%	37%
NO	60%	61%
NO PRECISA	2%	2%
	397	462

OPERADOR			
TUVO INCIDENTE	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
SÍ	41% B	29%	27%
NO	56%	71% A	73% A
NO PRECISA	3%	1%	-
	311	376	172

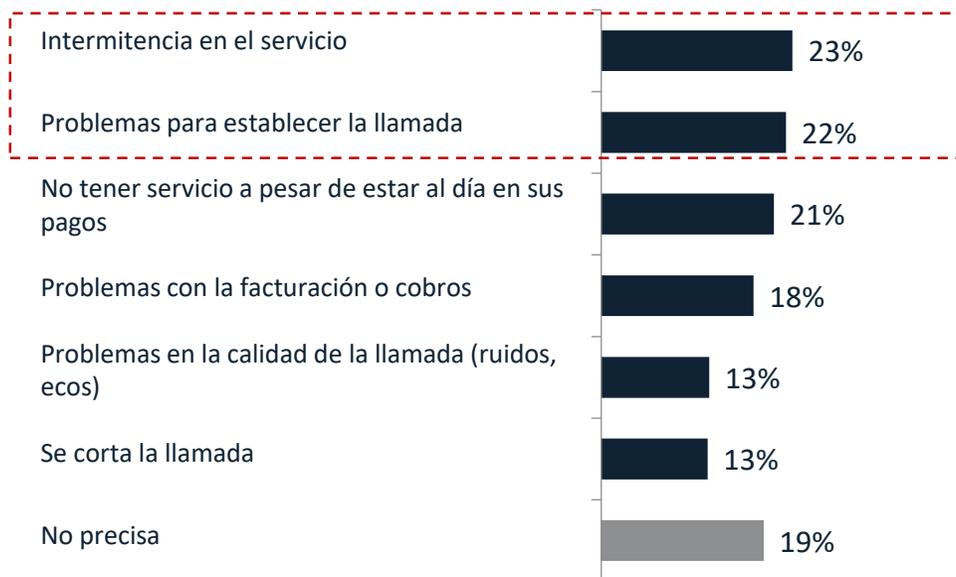
P1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de telefonía fija? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, cobros no reconocidos, entre otros)?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

INCONVENIENTES CON EL SERVICIO (2/2)

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

PRINCIPALES PROBLEMAS



Base 302

VECES QUE PRESENTÓ PROBLEMAS EN EL AÑO

MEDIA	11.63
--------------	-------

Base 295

MACROREGIÓN

LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
16%	36% A
21%	24%
19%	23%
16%	23%
10%	18%
7%	24% A
28% B	4%

137

165

OPERADOR

MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
23%	23%	26%
22%	23%	24%
21%	19%	21%
21%	11%	16%
14%	10%	23%
15%	6%	5%
17%	26%	22%

134

121

47

LIMA (A)

RESTO DEL PERÚ (B)

11.43	12.03
-------	-------

135

160

MOVISTAR (A)

CLARO (B)

ENTEL (C)

11.68	11.68	8.90
-------	-------	------

130

118

47

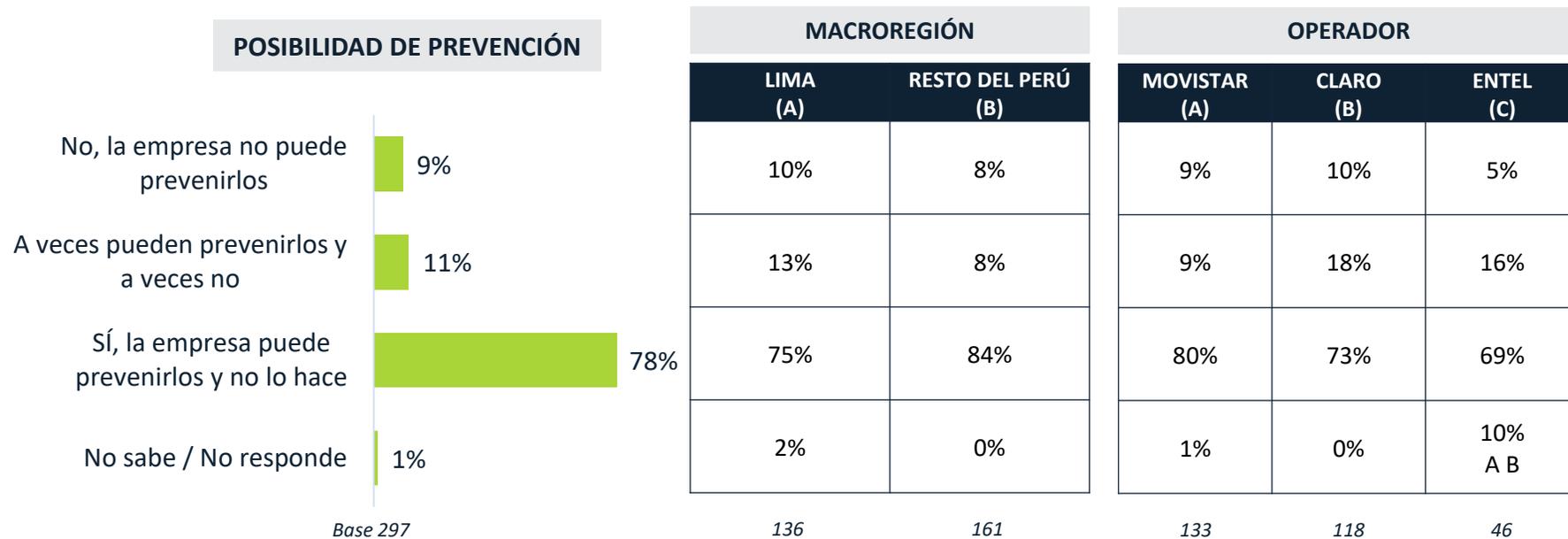
P2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas) – Solo para los que respondieron Sí en P1

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

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

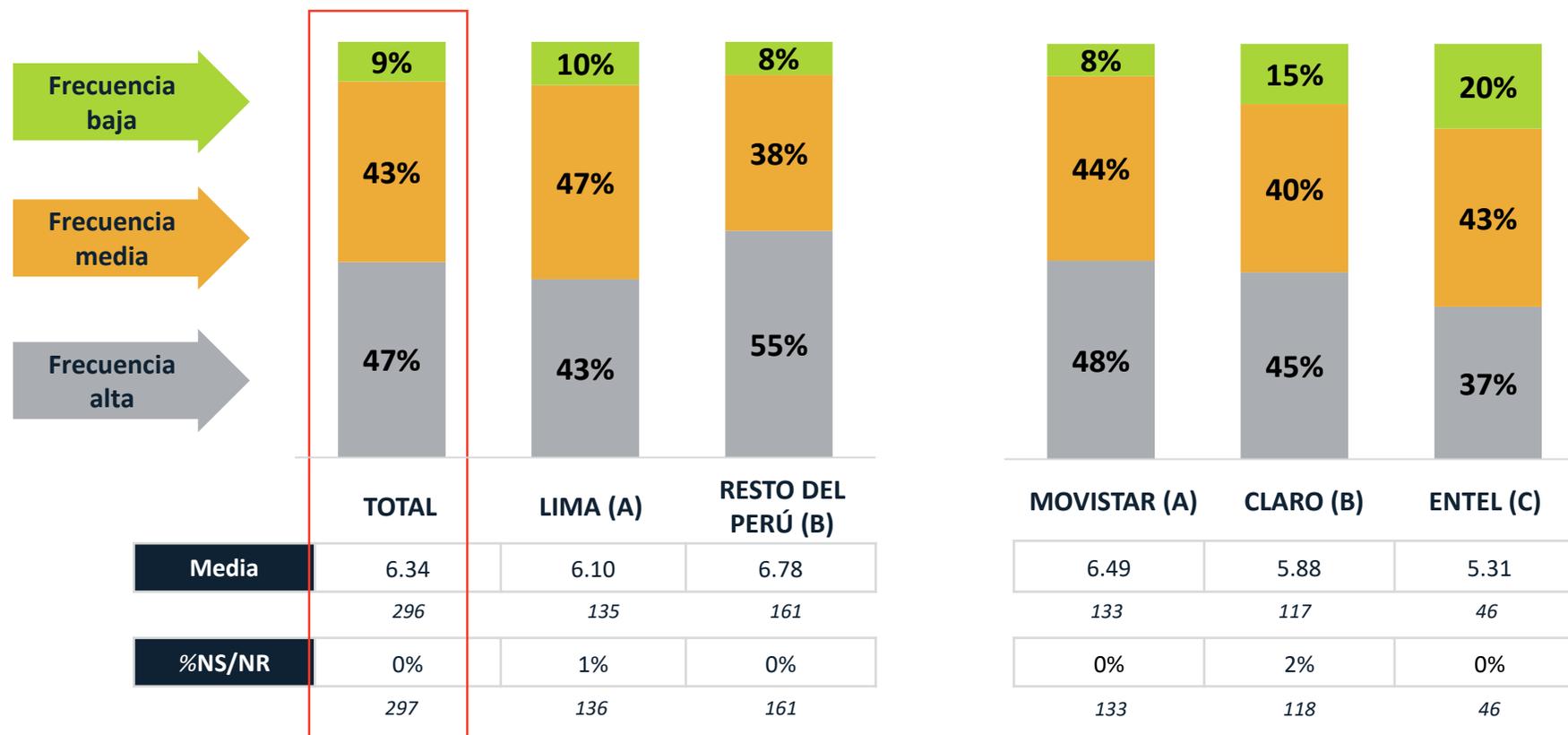


P4. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas? (E: inconvenientes en general, considerar todos los que señaló en la P2)

* Bases menores a 30 casos no son representativas

FRECUENCIA PERCIBIDA DE INCONVENIENTES (1/2)

La mayoría considera que los inconvenientes ocurren con cierta frecuencia



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 (2/2)

Menor frecuencia de incidentes en Claro y Entel vs Movistar

		- Frecuencia baja-			- Frecuencia media-			- Frecuencia alta-					
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	5%	2%	3%	6%	9%	22%	9%	7%	10%	9%	17%	135
	RESTO DEL PERÚ (B)	2%	0%	6%	6%	2%	17%	12%	12%	12%	6%	25%	161
OPERADOR	MOVISTAR (A)	2%	1%	5%	6%	7%	22%	10%	7%	11%	10%	20%	133
	CLARO (B)	11% A	2%	1%	6%	8%	13%	13%	13%	11%	2%	20%	117
	ENTEL (C)	15% A	2%	3%	16%	5%	13%	8%	1%	11%	4%	21%	46

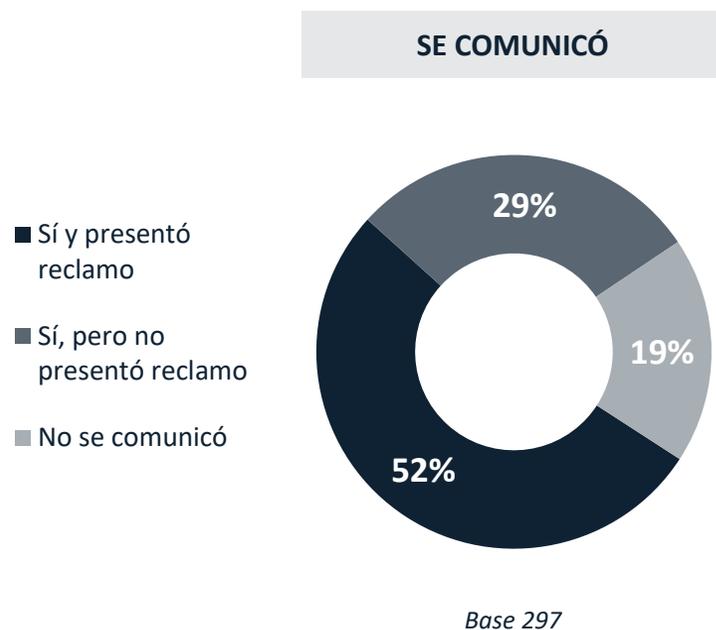
P5. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor, use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo"

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 (1/3)

En provincias no se llegan a comunicar tanto como en Lima ante problemas con el servicio



P6. ¿Comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

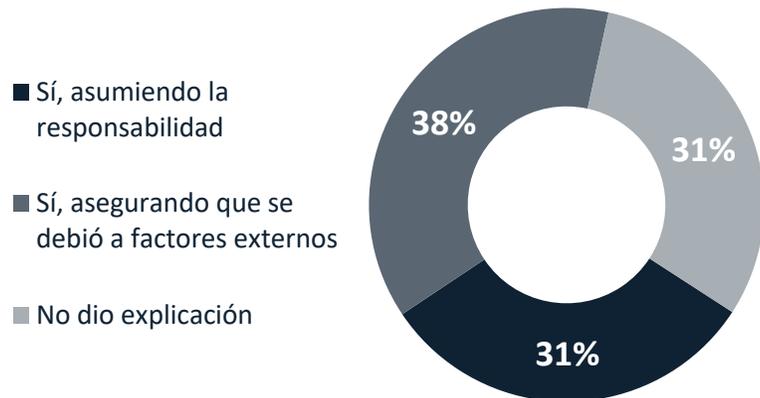
MACROREGIÓN		
RECLAMÓ	LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
Sí, presentó reclamo	48%	61%
Sí, no presentó reclamo	40% B	8%
No se comunicó	12%	31% A
	136	161

OPERADOR			
RECLAMÓ	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
Sí, presentó reclamo	51%	59%	38%
Sí, no presentó reclamo	28%	30%	33%
No se comunicó	21%	12%	28%
	133	118	46

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (2/3)

3 de cada 10 usuarios que tuvieron problemas con el servicio no recibieron explicación
Falta de explicación se da principalmente en Entel

LE BRINDARON EXPLICACIÓN



Base 242

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

* Bases menores a 30 casos no son representativas

MACROREGIÓN		
BRINDARON EXP.	LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
Sí, asumiendo responsabilidad	31%	33%
Sí, asegurando factores ext.	36%	42%
No dio explicación	33%	25%
	116	126

OPERADOR			
BRINDARON EXP.	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
Sí, asumiendo responsabilidad	28%	42% C	12%
Sí, asegurando factores ext.	42%	23%	41%
No dio explicación	29%	35%	47%
	109	99	34

RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO (3/3)

Entre las principales razones se encuentran la falta de respuesta/solución



MACROREGIÓN	
LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
25%	36%
24%	28%
13%	23%
14%	20%
19%	-
7%	3%
20*	36

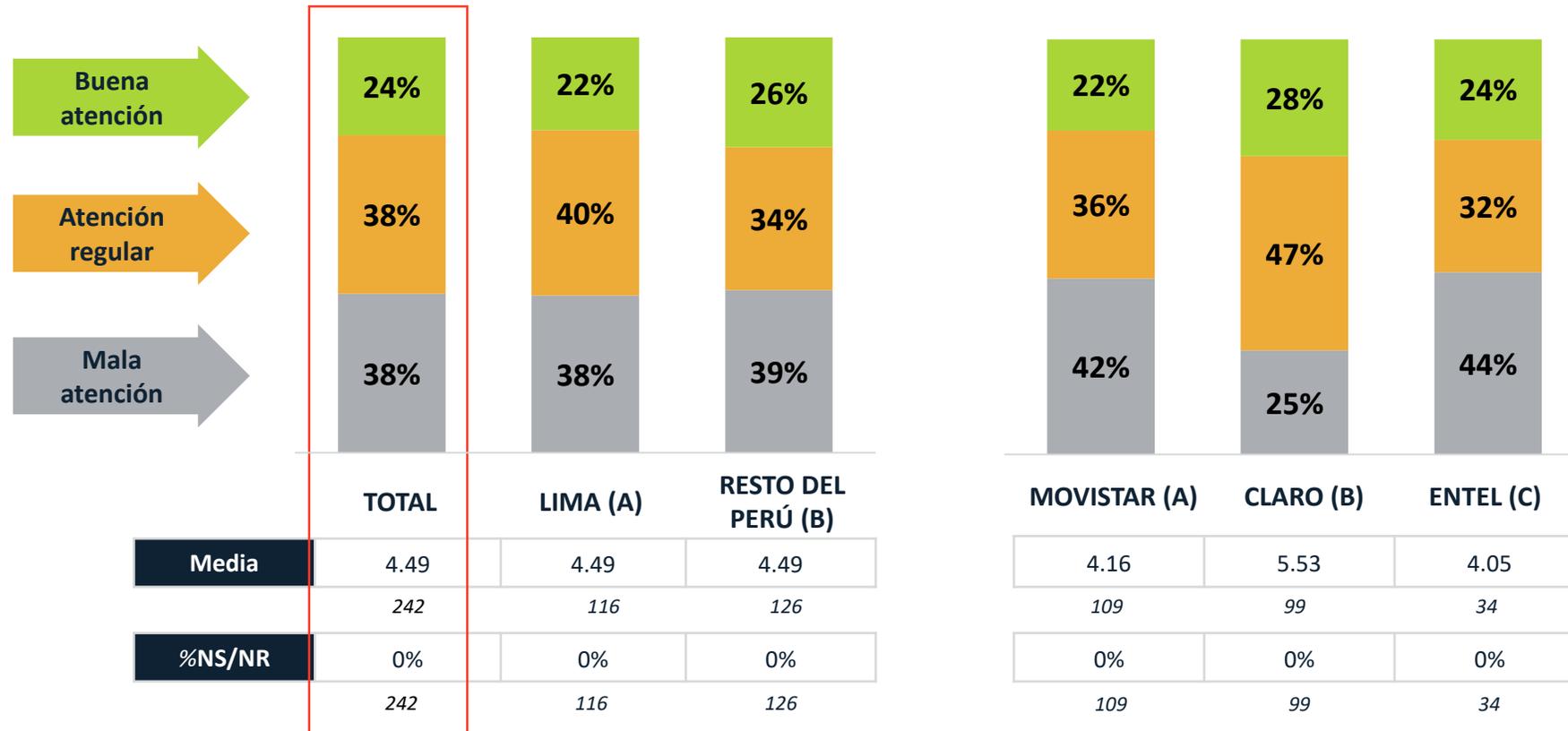
OPERADOR		
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
35%	5%	33%
26%	30%	3%
20%	10%	17%
18%	21%	1%
6%	20%	-
4%	10%	8%
25*	19*	12*

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 (1/2)

Percepción de atención dividida entre regular y mala



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 (2/2)

Percepción de mala atención en Entel y Movistar principalmente

		- Mala Atención -				- Atención Regular -				- Buena Atención -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	18%	6%	8%	6%	6%	21%	4%	8%	10%	7%	5%	116
	RESTO DEL PERÚ (B)	26%	3%	6%	4%	4%	22%	4%	4%	6%	12%	9%	126
OPERADOR	MOVISTAR (A)	24%	6%	8%	4%	4%	23%	3%	5%	9%	9%	5%	109
	CLARO (B)	8%	3%	4%	9%	8%	18%	8%	12%	9%	8%	11%	99
	ENTEL (C)	29% B	-	9%	6%	13%	9%	-	9%	15%	7%	2%	34

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

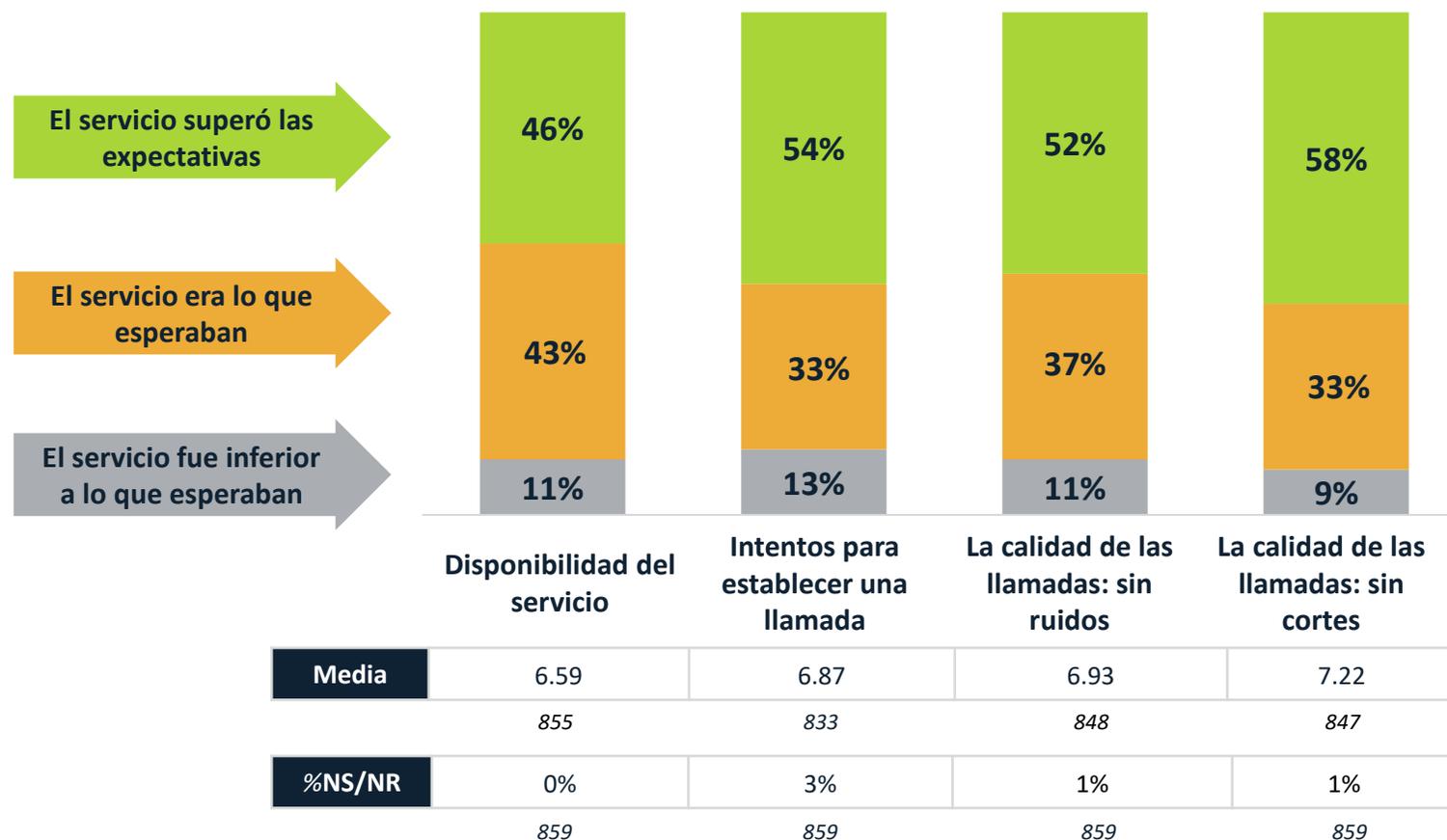
* Bases menores a 30 casos no son representativas



| Calidad percibida del servicio

CALIDAD DEL SERVICIO (1/3)

El servicio supera las expectativas, principalmente en lo que respecta a la calidad de llamada e intentos para establecer una llamada



P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 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 de telefonía fija 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 (2/3)

Similar evaluación de la calidad de servicio en Lima y Resto del Perú

REGIÓN	Disponibilidad del servicio	Intentos para establecer una llamada	La calidad de las llamadas: sin ruidos	La calidad de las llamadas: sin cortes
LIMA (A)	45%	54%	51%	58%
	45%	33%	38%	33%
	11%	13%	11%	9%
	395	384	392	393
RESTO DEL PERÚ (B)	48%	53%	53%	59%
	40%	33%	36%	33%
	11%	13%	11%	9%
	460	449	456	454

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 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 de telefonía fija 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 (3/3)

Claro destacaría en la mayoría de atributos

OPERADOR	Disponibilidad del servicio	Intentos para establecer una llamada	La calidad de las llamadas: sin ruidos	La calidad de las llamadas: sin cortes
MOVISTAR (A)	40%	50%	49%	53%
	46% C	35%	38%	37% B
	14% B	15%	14% B	10%
	310	300	309	307
CLARO (B)	58% A	63% A	58%	70% A
	37%	29%	37%	24%
	5%	8%	5%	6%
	374	365	367	368
ENTEL (C)	65% A	61%	62%	65%
	29%	30%	33%	30%
	6%	9%	4%	5%
	171	168	172	172

P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 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 de telefonía fija en cuanto a...?

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

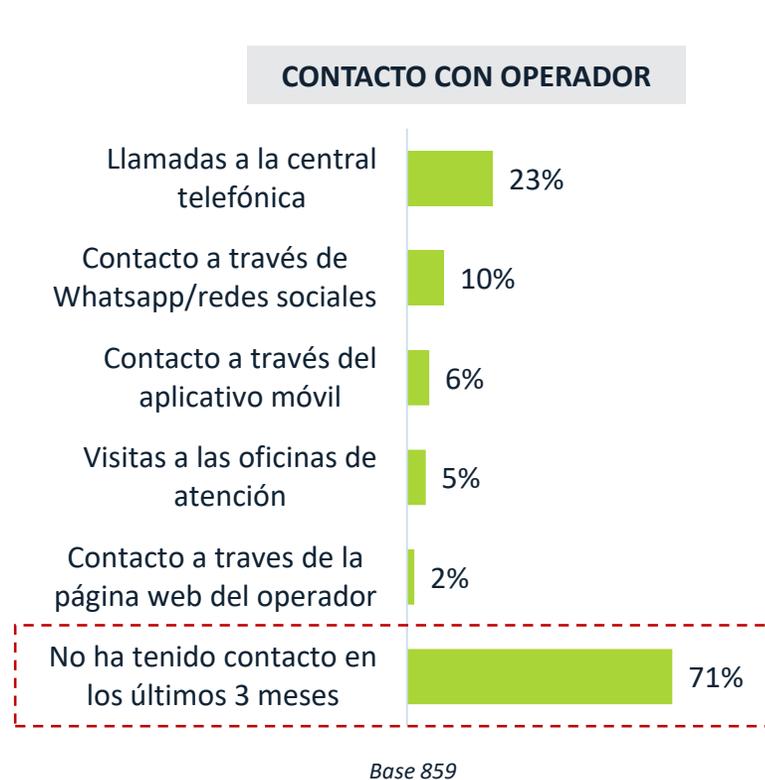
● **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

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

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (1/2)

1 de cada 7 no habría tenido contacto reciente
El contacto más usado es la central telefónica



MACROREGIÓN	
LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)
26%	17%
12%	8%
9% B	2%
6%	3%
3% B	0%
70%	74%
397	462

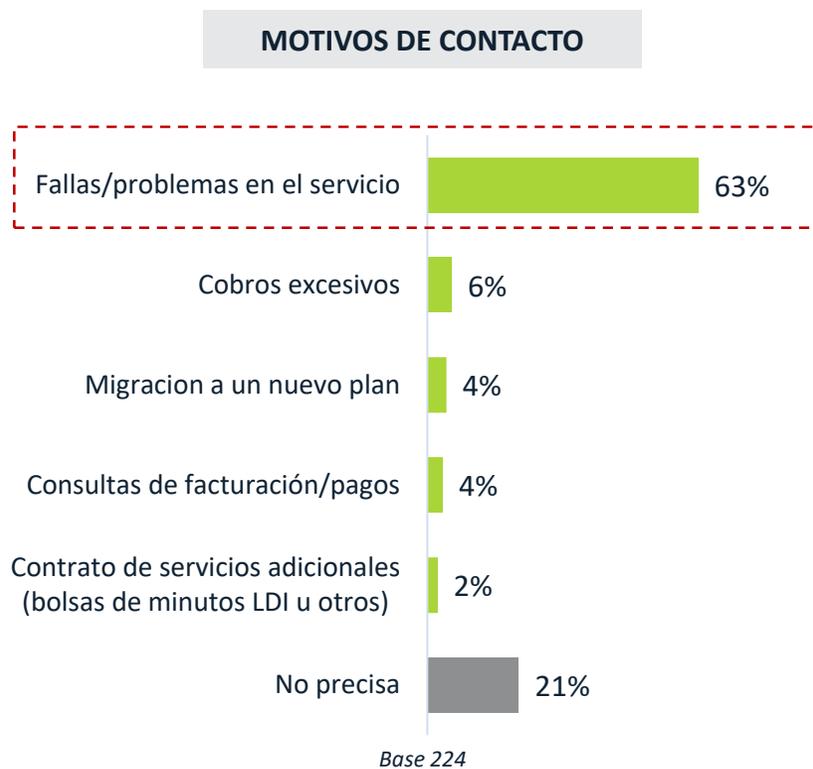
OPERADOR		
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
24%	20%	14%
13% B C	4%	3%
7%	4%	1%
5%	3%	6%
2%	2%	1%
69%	77%	81%
311	376	172

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

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CONTACTO CON OPERADOR (2/2)

Fallas en el servicio son el principal motivo de contacto



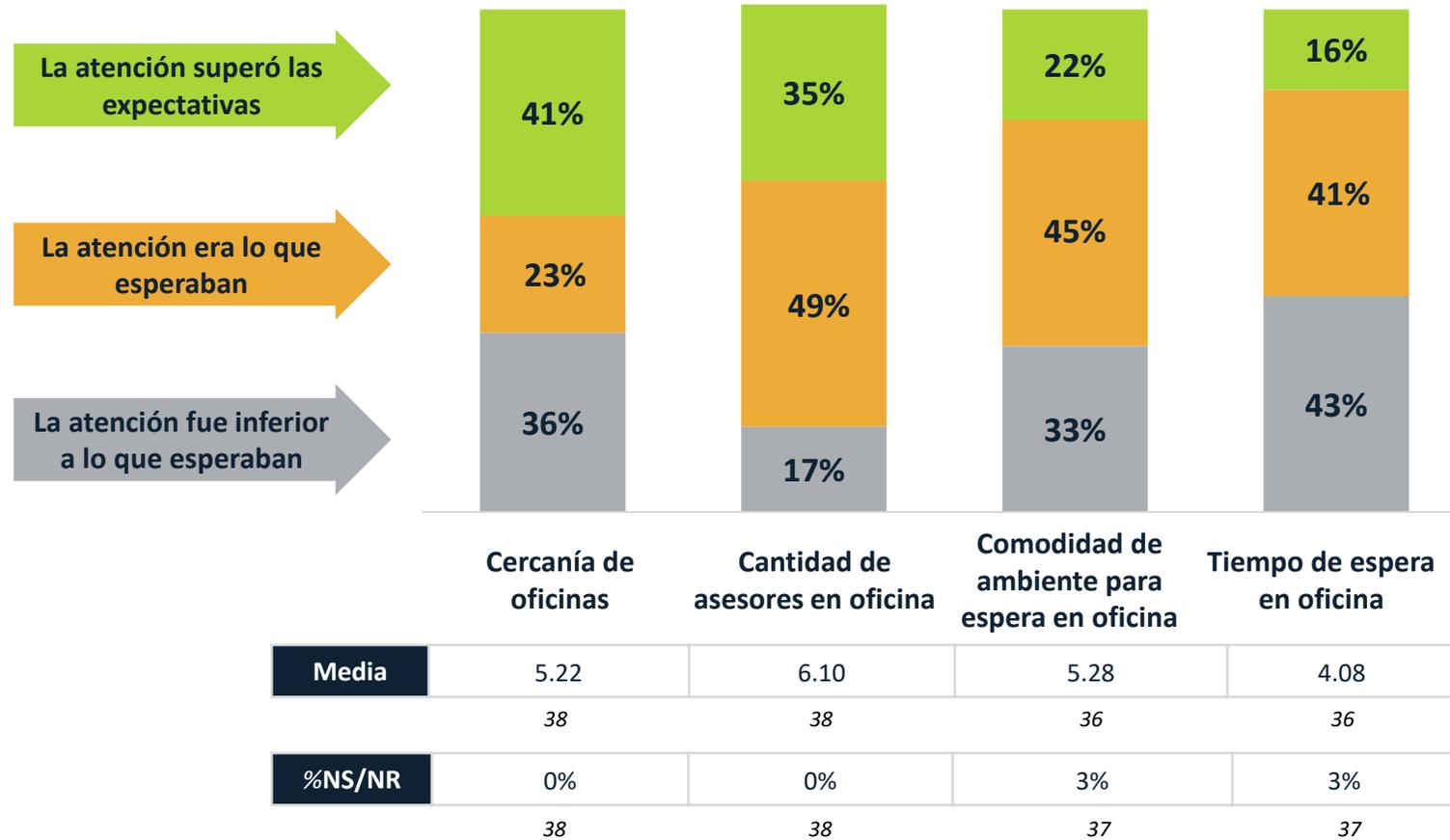
MACROREGIÓN		OPERADOR		
LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
61%	66%	65%	58%	60%
6%	6%	5%	6%	14%
3%	8%	3%	10%	5%
1%	9% A	4%	4%	-
3%	2%	2%	2%	10%
24%	15%	21%	24%	11%
119	105	97	91	36

P12. ¿Por que motivo(s) se contactó con su operador de telefonía fija?

* Bases menores a 30 casos no son representativas

NIVEL DE ATENCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD (1/6)

Cantidad de asesores es la adecuada, no obstante el tiempo de espera para ser atendidos tiene oportunidades de mejora



P13. Evalúe la ATENCIÓN RECIBIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador de telefonía fija, 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 (2/6)

Oportunidad de mejora en atención en oficina principalmente en Lima

REGIÓN	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficina	Comodidad de ambiente para espera en oficina	Tiempo de espera en oficina
LIMA (A)	37%	31%	20%	14%
	24%	51%	42%	34%
	39%	18%	38%	51%
	22*	22*	20*	20*
RESTO DEL PERÚ (B)	53%	49%	28%	22%
	22%	39%	55%	61%
	25%	12%	17%	17%
	16*	16*	16*	16*

P13. Evalúe la ATENCIÓN RECIBIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador de telefonía fija, 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 (3/6)

Cercanía de oficinas y cantidad de asesores cumple más para usuarios de Movistar y Claro

OPERADOR	Cercanía de oficinas	Cantidad de asesores en oficina	Comodidad de ambiente para espera en oficina	Tiempo de espera en oficina
MOVISTAR (A)	40%	34%	23%	16%
	25%	55%	44%	42%
	35%	11%	33%	43%
	15*	15*	15*	15*
CLARO (B)	46%	38%	15%	15%
	15%	26%	53%	38%
	39%	36%	33%	47%
	13*	13*	11*	11*
ENTEL (C)	36%	32%	39%	39%
	30%	30%	15%	26%
	34%	39%	46%	34%
	10*	9*	10*	10*

P13. Evalúe la ATENCIÓN RECIBIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador de telefonía fija, 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

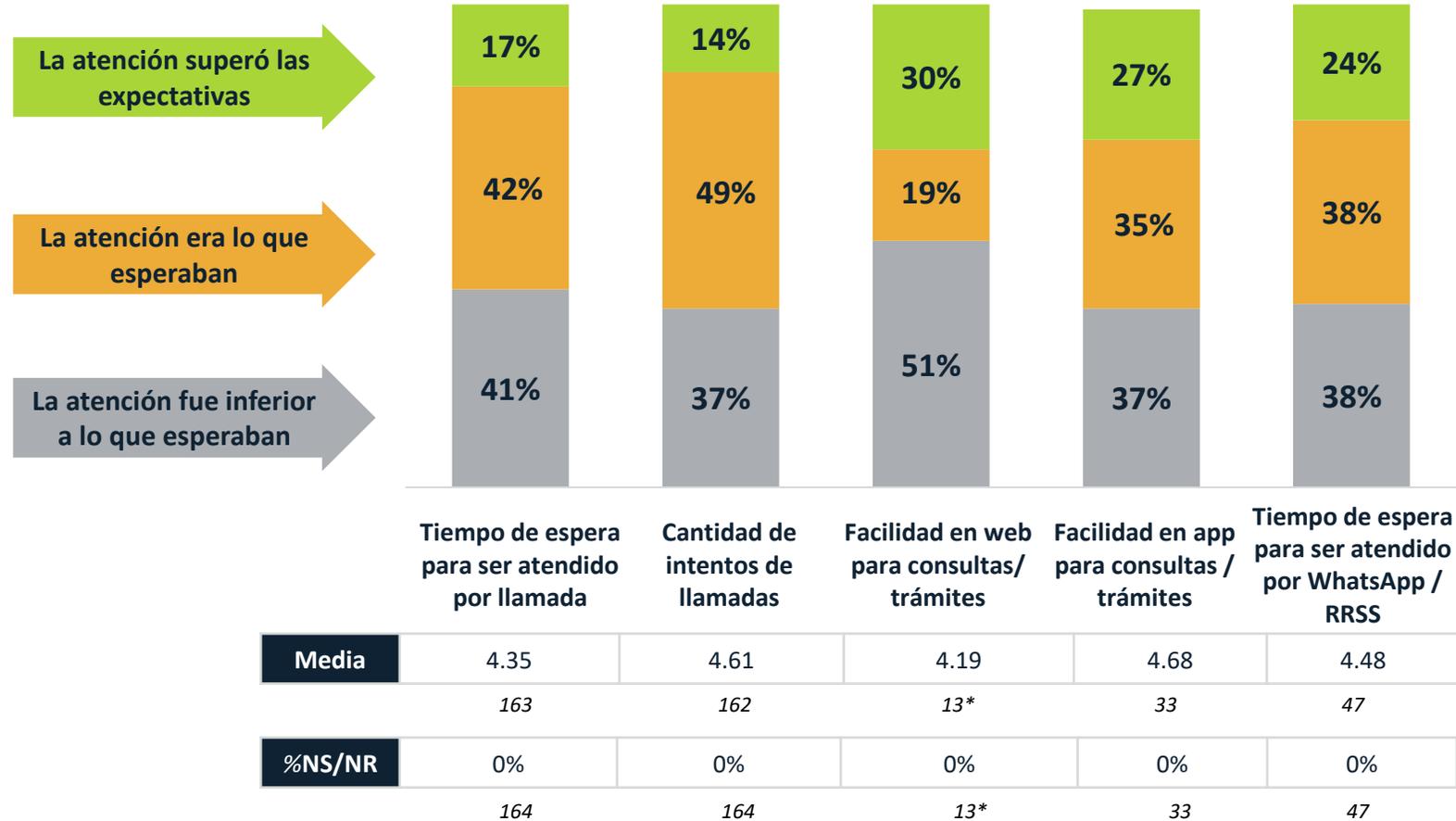
🟡 **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

🟠 **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 (4/6)

El nivel de atención respecto a la accesibilidad es inferior a la esperada, sobre todo en la facilidad en la web



P13. Evalúe la ATENCIÓN recibida respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador de telefonía fija, 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 (5/6)

En general Lima tiene un mayor número de usuarios que recibieron una atención inferior a la esperada

REGIÓN	Tiempo de espera para ser atendido por llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad en web para consultas/trámites	Facilidad en app para consultas/trámites	Tiempo de espera para ser atendido por WhatsApp / RRSS
LIMA (A)	17%	16%	30%	23%	22%
	39%	47%	19%	35%	30%
	45%	37%	51%	42%	49%
	94	94	11*	26*	34
RESTO DEL PERÚ (B)	18%	8%	-	63%	30%
	51%	55%	27%	37%	61%
	31%	37%	73%	-	9%
	69	68	2*	7*	13*

P13. Evalúe la ATENCIÓN RECIBIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador de telefonía fija, 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 (6/6)

Atención por llamadas es mejor en Entel

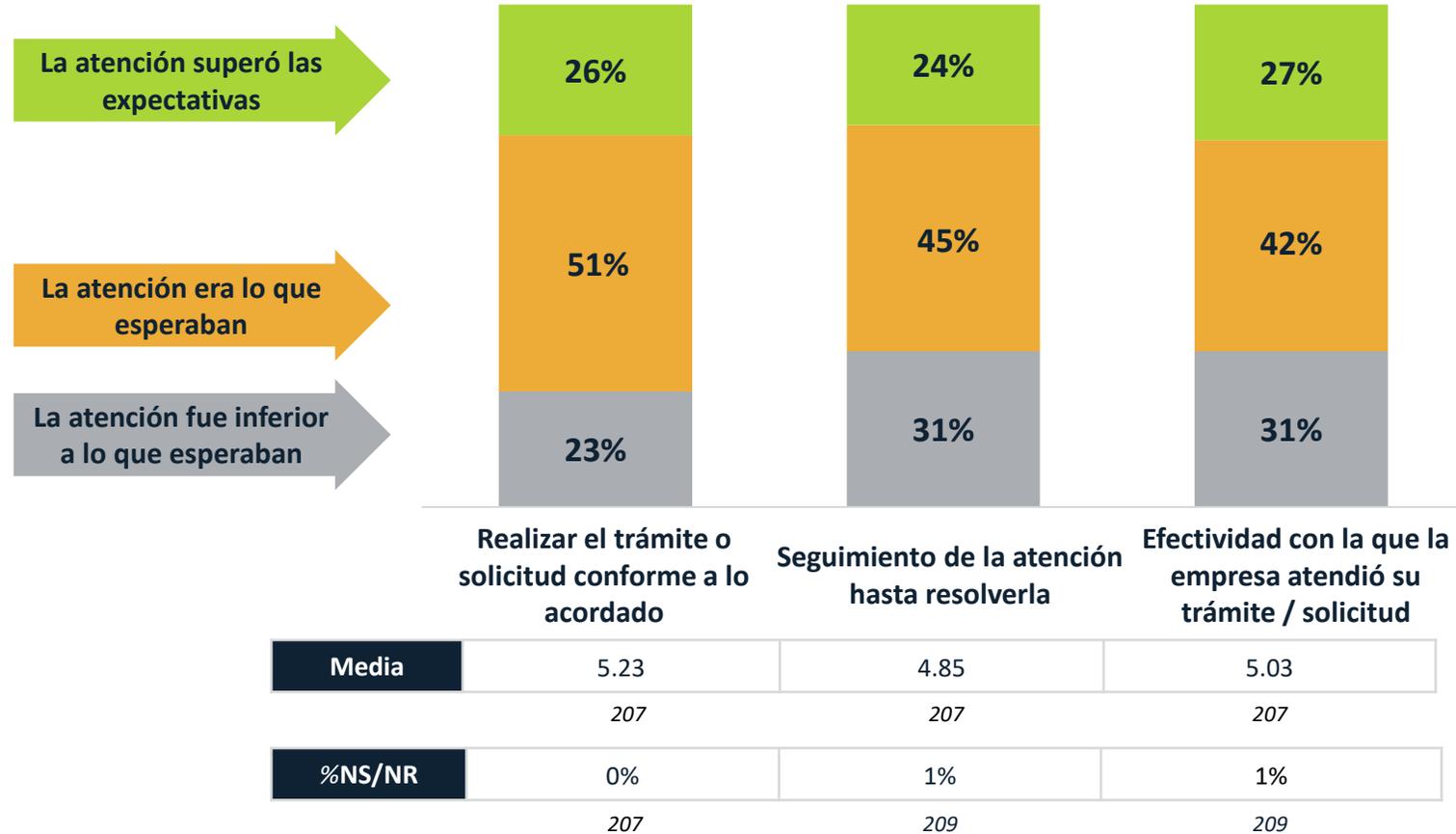
OPERADOR	Tiempo de espera para ser atendido por llamada	Cantidad de intentos de llamadas	Facilidad en web para consultas/trámites	Facilidad en app para consultas/trámites	Tiempo de espera para ser atendido por WhatsApp / RRSS
MOVISTAR (A)	17%	13%	34%	23%	25%
	42%	49%	-	33%	37%
	41%	38%	66%	45%	38%
	69	69	5*	20*	27*
CLARO (B)	16%	14%	15%	47%	18%
	42%	50%	83% A	47%	47%
	41%	35%	3%	6%	35%
	70	70	6*	11*	13*
ENTEL (C)	32%	37% A	76%	50%	43%
	50%	44%	24% A	50%	40%
	18%	19%	-	-	17%
	24*	23*	2*	2*	7*

P13. Evalúe la ATENCIÓN RECIBIDA respecto a la ACCESIBILIDAD de su operador de telefonía fija, 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 (1/3)

En lo que respecta al cumplimiento en la atención, en general se percibe una atención regular



P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador de telefonía fija, 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 (2/3)

En Lima se tiene un mayor número de usuarios a los que la atención superó sus expectativas

REGIÓN	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
LIMA (A)	28%	29%	29%
	44%	41%	39%
	28%	30%	32%
	110	110	110
RESTO DEL PERÚ (B)	22%	15%	23%
	64%	53%	49%
	13%	32%	28%
	97	97	97

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador de telefonía fija, 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 (3/3)

Entel con mejor percepción de atención respecto a la efectividad con la que se atienden los trámites/solicitudes

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)	25%	21%	23%
	52%	48%	44%
	23%	31%	33%
	90	90	90
CLARO (B)	31%	34%	39%
	46%	37%	35%
	23%	29%	26%
	82	82	82
ENTEL (C)	41%	28%	47% A
	40%	30%	26%
	19%	42%	27%
	35	35	35

P14. Evalúe la ATENCIÓN respecto al CUMPLIMIENTO de su operador de telefonía fija, 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

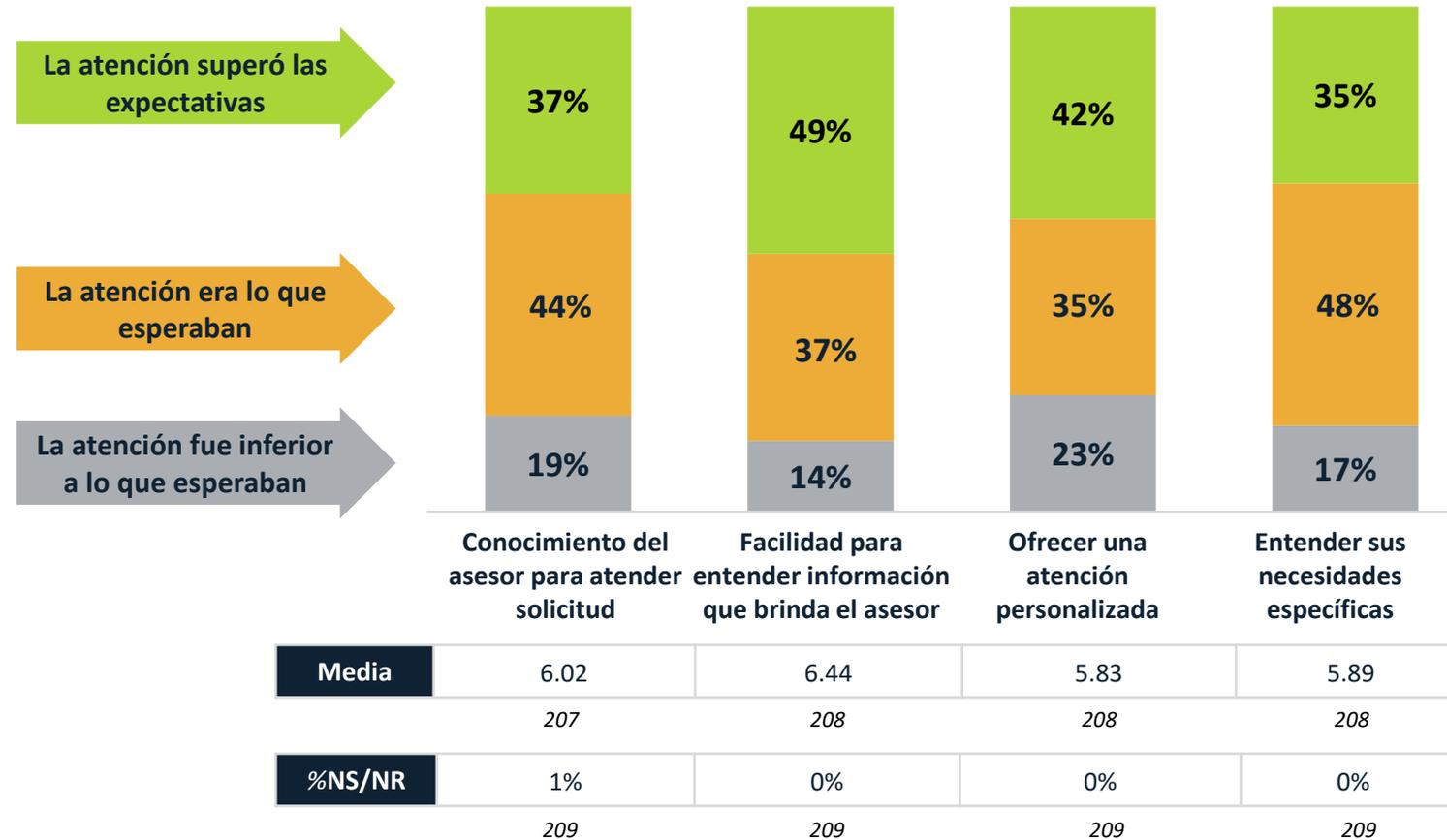
● **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7

● **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 (1/6)

En general, la atención brindada por los asesores es percibida como buena



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 (2/6)

Resto del Perú tiene un mayor concentración de “Servicio esperado” en conocimiento del asesor y atención personalizada

REGIÓN	Conocimiento del asesor para atender solicitud	Facilidad para entender información que brinda el asesor	Ofrecer una atención personalizada	Entender sus necesidades específicas
LIMA (A)	43%	49%	47%	33%
	37%	37%	26%	45%
	20%	14%	27%	22%
	110	110	110	110
RESTO DEL PERÚ (B)	25%	50%	32%	39%
	58% A	35%	53% A	54%
	17%	14%	15%	8%
	97	98	98	98

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 (3/6)

Claro es quien más supera expectativas respecto a la facilidad para entender la información que brinda el asesor

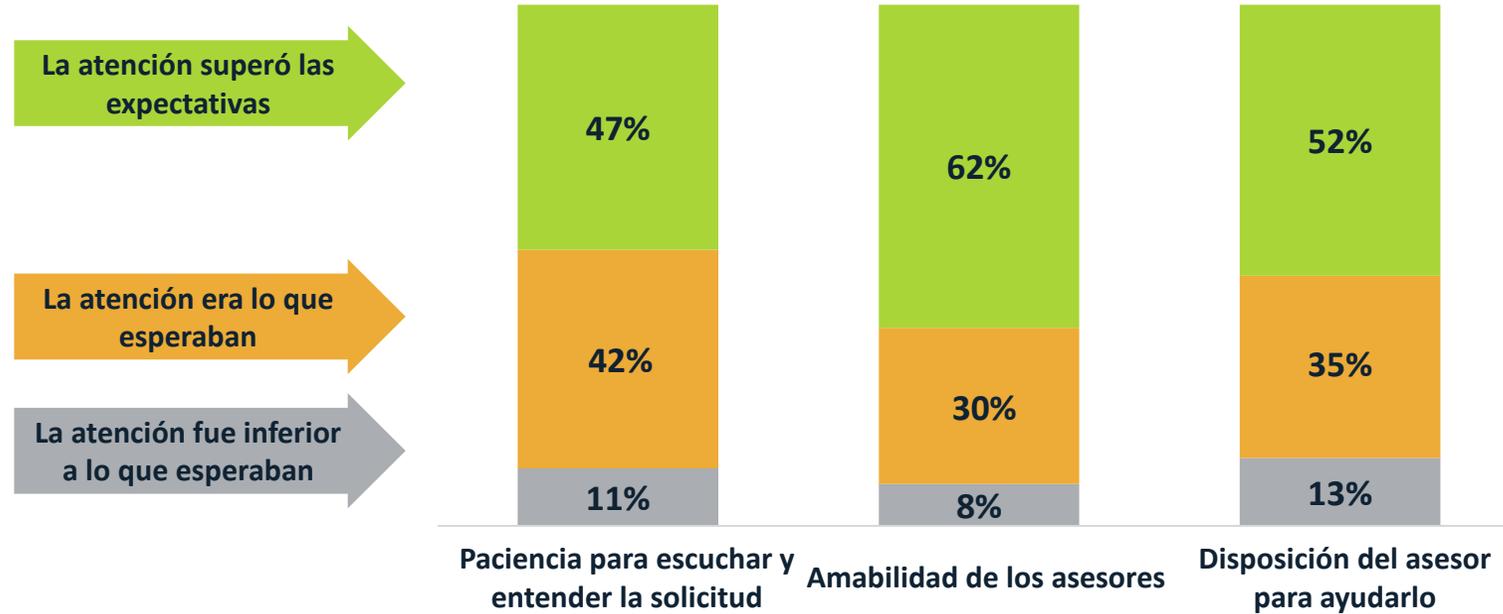
OPERADOR	Conocimiento del asesor para atender solicitud	Facilidad para entender información que brinda el asesor	Ofrecer una atención personalizada	Entender sus necesidades específicas
MOVISTAR (A)	33%	45%	40%	32%
	45%	40%	34%	49%
	21%	15%	26%	19%
	90	90	90	90
CLARO (B)	49%	65%	49%	43%
	41%	25%	38%	47%
	10%	10%	13%	10%
	82	83	83	83
ENTEL (C)	54%	59%	54%	53%
	25%	25%	34%	37%
	22%	16%	12%	10%
	35	35	35	35

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 (4/6)

La amabilidad sería la característica de personalidad mejor percibida



Media	6.62	7.34	6.84
	207	208	207
%NS/NR	0%	0%	1%
	209	209	209

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 (5/6)

Oportunidad de mejora principalmente en Lima

REGIÓN	Paciencia para escuchar y entender la solicitud	Amabilidad de los asesores	Disposición del asesor para ayudarlo
LIMA (A)	48%	64%	57%
	38%	26%	26%
	14%	10%	17%
	109	110	110
RESTO DEL PERÚ (B)	43%	59%	40%
	51%	39%	54% A
	6%	2%	6%
	98	98	97

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 (6/6)

Oportunidades de mejora principalmente para Entel y Movistar

OPERADOR	Paciencia para escuchar y entender la solicitud	Amabilidad de los asesores	Disposición del asesor para ayudarlo
MOVISTAR (A)	41%	60%	48%
	47%	33%	38%
	12%	7%	14%
	90	90	89
CLARO (B)	63%	67%	63%
	27%	24%	28%
	9%	9%	9%
	83	83	83
ENTEL (C)	59%	68%	70%
	24%	16%	17%
	17%	16%	13%
	34	35	35

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...?

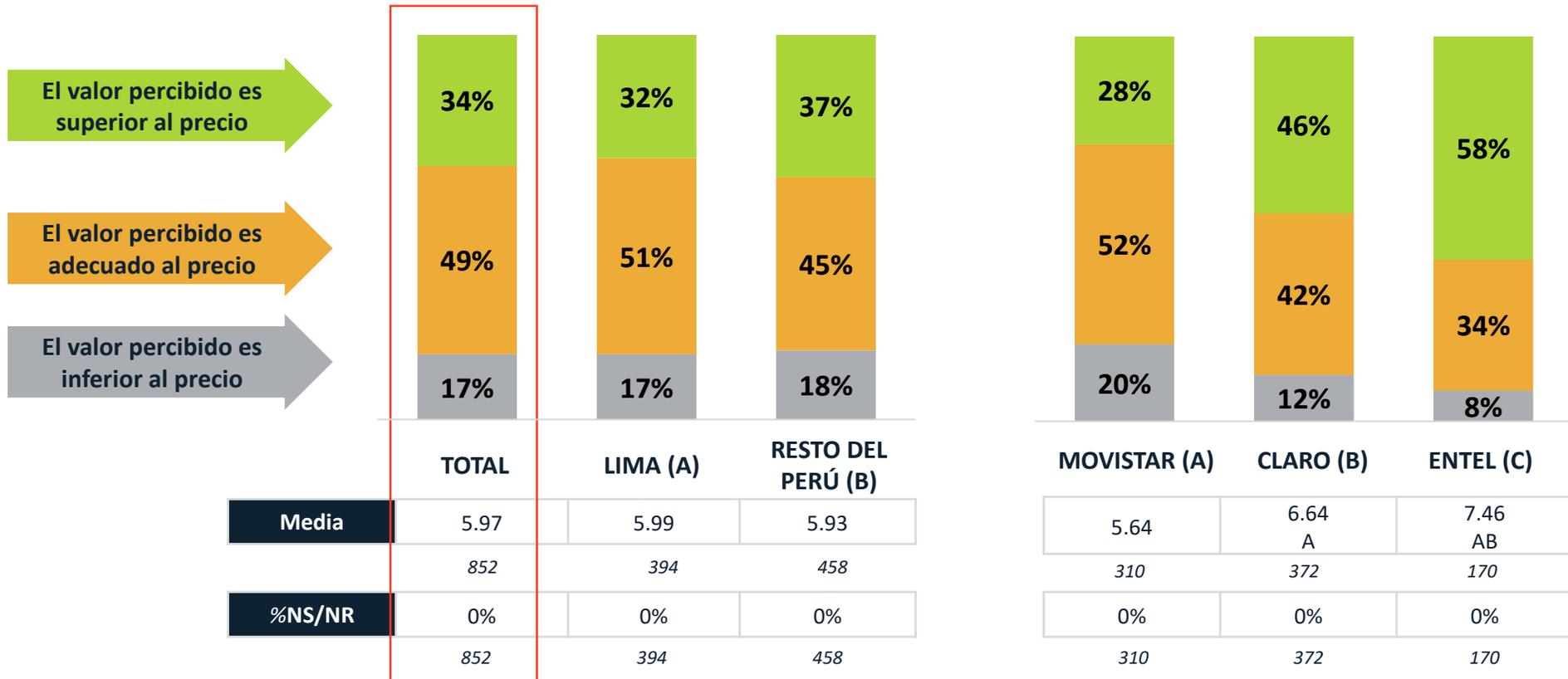
- **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
 - **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
 - **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3
- * Bases menores a 30 casos no son representativas



| Valor percibido del servicio

NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN

La calidad del servicio es principalmente percibida como equivalente al precio pagado



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 de telefonía fija?

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

Notarían mayor valor por el precio establecido en Entel, seguido de Claro

		- Servicio inferior-			- Servicio adecuado -				- Servicio superior -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	8%	1%	2%	6%	6%	17%	10%	17%	15%	6%	11%	394
	RESTO DEL PERÚ (B)	9%	1%	2%	6%	10%	12%	10%	12%	19%	10%	8%	458
OPERADOR	MOVISTAR (A)	10% C	1%	2%	6%	9%	17%	10%	16%	13%	6%	9%	310
	CLARO (B)	5%	1%	1%	5%	5%	12%	9%	15%	24% A	12% A	11%	372
	ENTEL (C)	2%	1%	3%	2%	2%	11%	7%	15%	21%	9%	27% A B	170

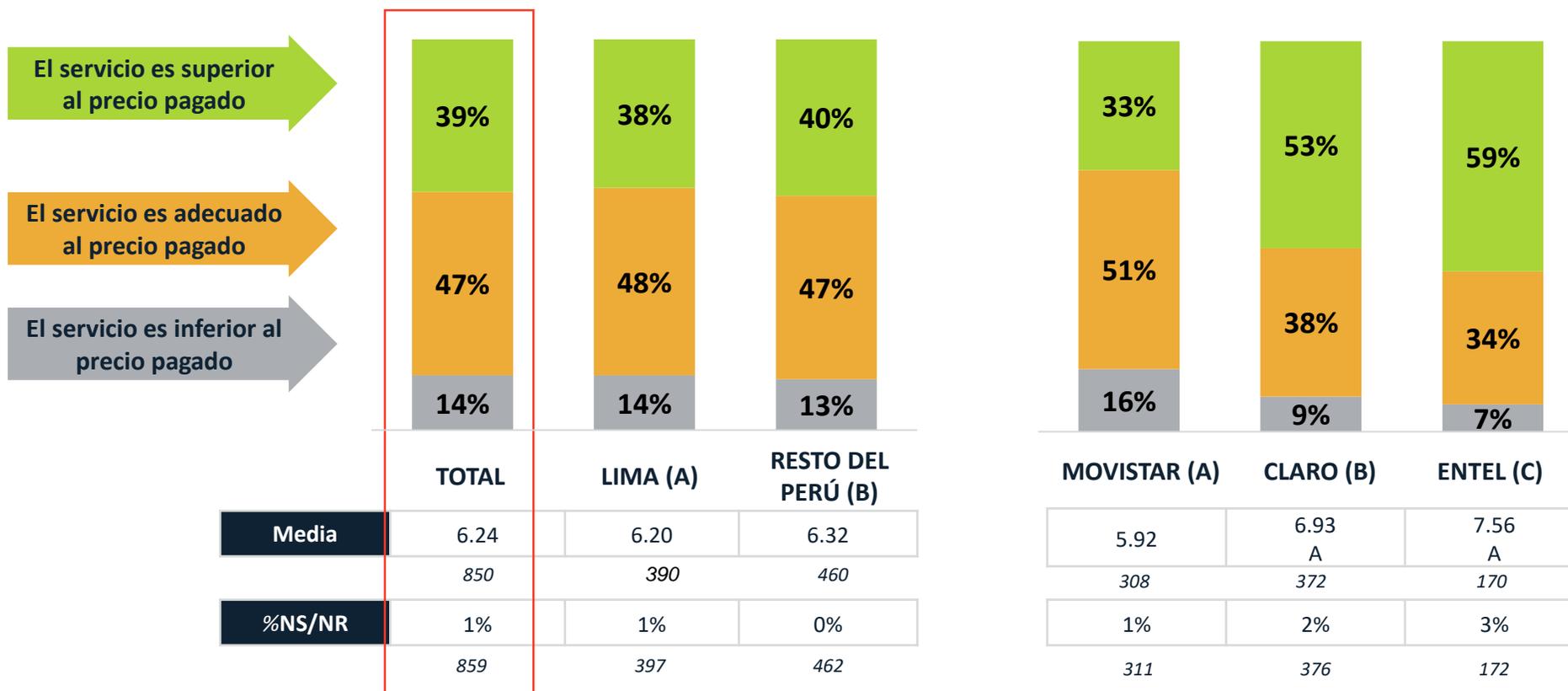
P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de telefonía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

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 TELEFONÍA FIJA DADO EL PRECIO

Percepción generalizada de ajuste calidad-precio



P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA, 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 fija?

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 DADO EL PRECIO

Respecto a los operadores, destacarían positivamente Entel y Claro

		- Servicio inferior-				- Servicio adecuado -				- Servicio superior -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	6%	1%	1%	6%	8%	18%	10%	12%	20%	7%	11%	390
	RESTO DEL PERÚ (B)	5%	1%	2%	4%	9%	17%	5%	16%	22%	9%	10%	460
OPERADOR	MOVISTAR (A)	7%	1%	2%	6%	9%	20% B	8%	14%	18%	6%	8%	308
	CLARO (B)	4%	1%	1%	3%	6%	11%	9%	13%	29% AC	11%	13%	372
	ENTEL (C)	2%	1%	2%	2%	3%	10%	10%	12%	16%	13%	30% AB	170

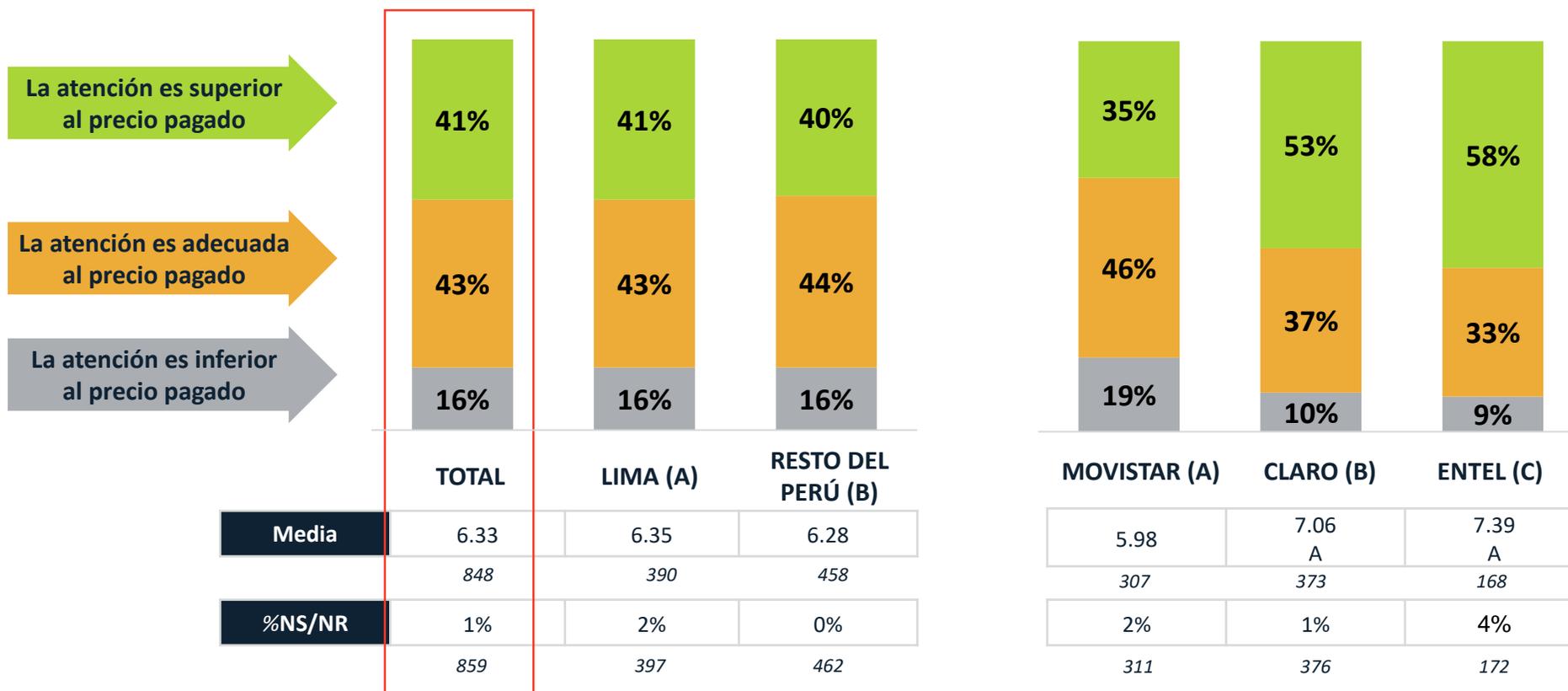
P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de telefonía fija?

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

Para un grupo importante, la calidad de la atención supera ligeramente lo esperado por el precio pagado. Destacan Entel y Claro



P18. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA, 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?

Atención superior= Suma de valoraciones del 8 al 10/ Atención adecuada= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Atención inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO

Entel destaca en la puntuación más alta

		- Atención inferior-			- Atención adecuada -				- Atención superior -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	7%	1%	4%	4%	3%	15%	11%	14%	19%	10%	13%	390
	RESTO DEL PERÚ (B)	7%	1%	2%	6%	8% A	13%	5%	18%	18%	9%	12%	458
OPERADOR	MOVISTAR (A)	8%	1%	3%	6%	6%	17%	8%	15%	17%	7%	12%	307
	CLARO (B)	4%	1%	2%	3%	3%	9%	10%	16%	22%	16% A	14%	373
	ENTEL (C)	4%	0%	2%	4%	3%	12%	5%	12%	19%	11%	28% AB	168

P18. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN PAGA, 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?

Atención superior= Suma de valoraciones del 8 al 10/ Atención adecuada= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Atención inferior= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

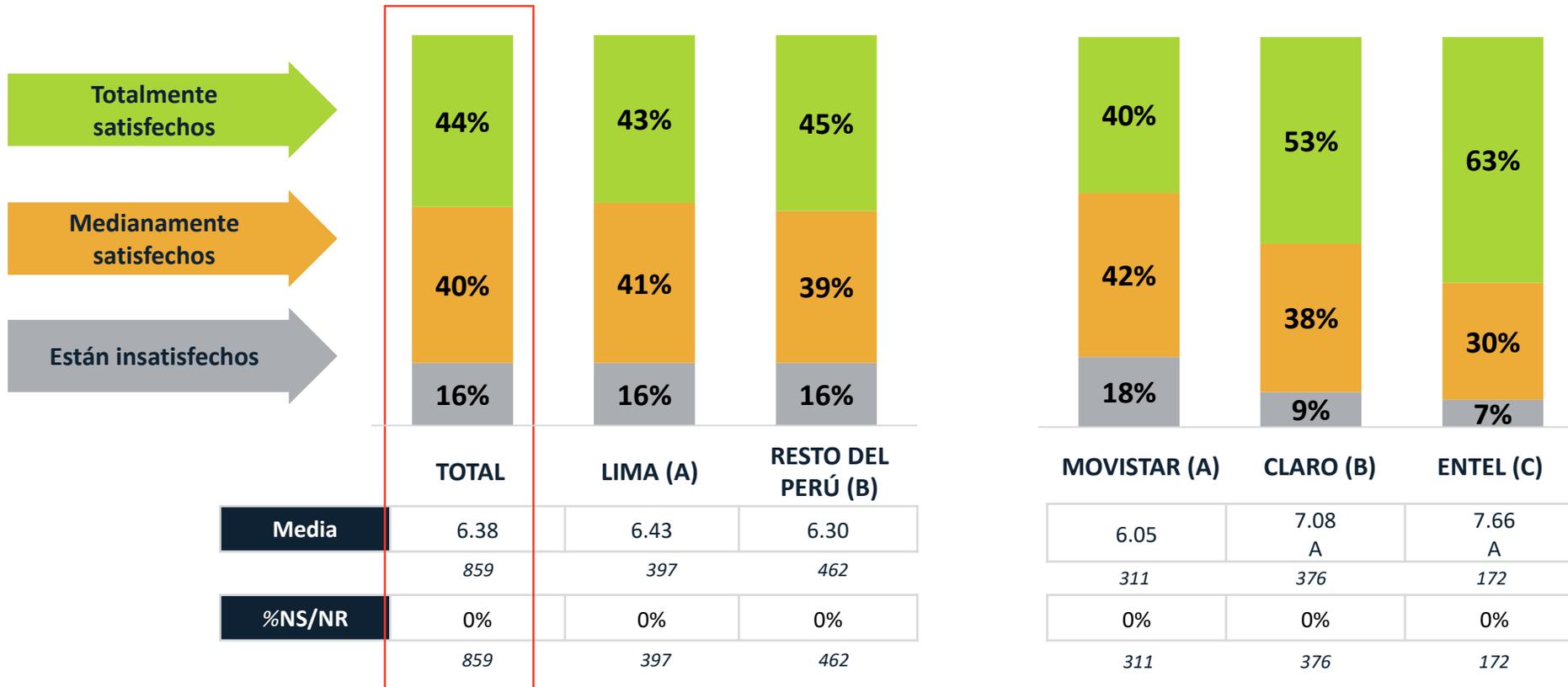


| Satisfacción general con el servicio

SATISFACCIÓN GENERAL

A nivel global, la satisfacción es adecuada y alta

Movistar presentaría un grupo mayor de personas insatisfechas



P19. 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 de telefonía fija?

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

Los usuarios de Entel serían los más satisfechos

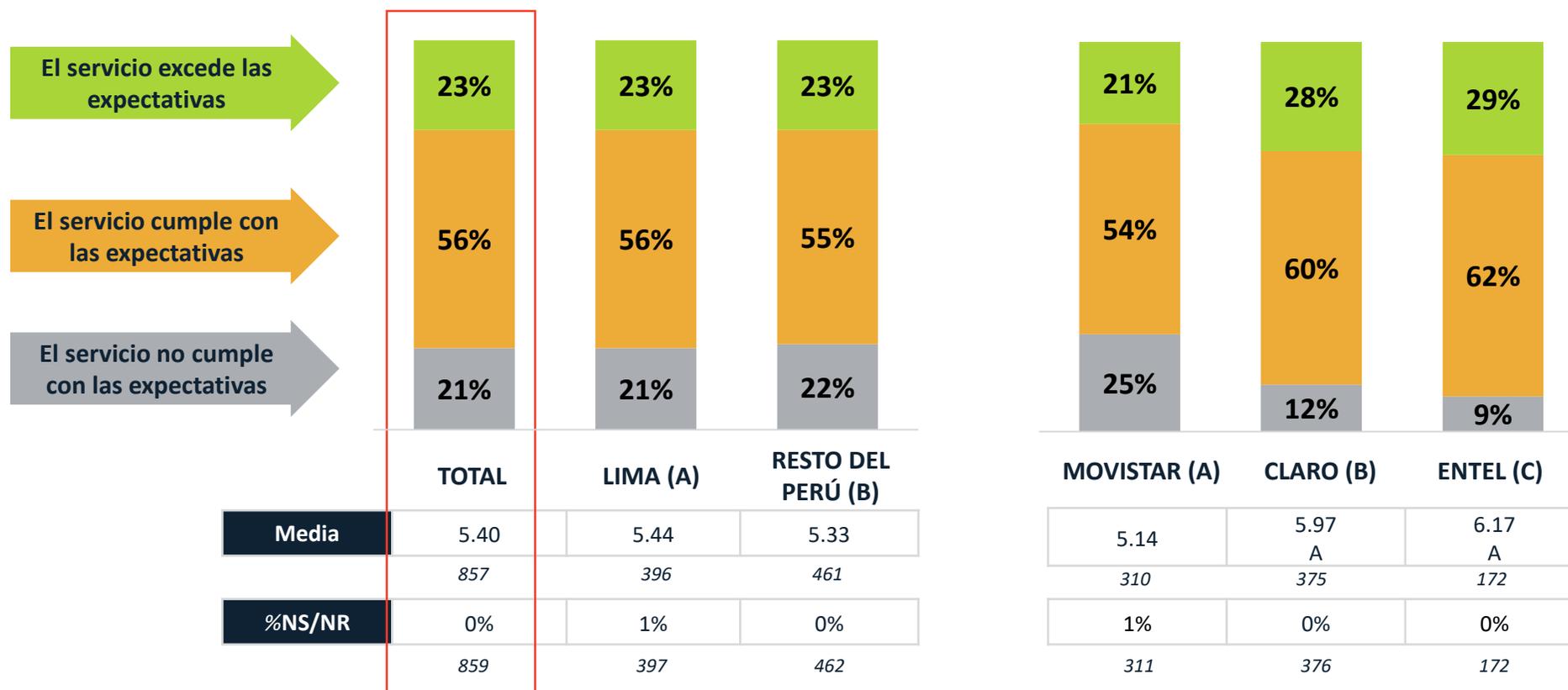
		- Insatisfechos -				- Medianamente satisfechos-			- Totalmente satisfechos -				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	6%	1%	4%	5%	6%	10%	9%	16%	23%	8%	12%	397
	RESTO DEL PERÚ (B)	9%	1%	4%	2%	4%	16%	9%	10%	24%	10%	12%	462
OPERADOR	MOVISTAR (A)	8%	1%	5%	5%	6%	13%	9%	13%	23%	7%	9%	311
	CLARO (B)	3%	0%	3%	3%	3%	9%	11% C	15%	25%	11%	16%	376
	ENTEL (C)	5%	0%	1%	2%	3%	9%	2%	16%	17%	15% A	31% AB	172

P19. 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 de telefonía fija?

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

En general, el servicio cumple con las expectativas de la mayoría de lo usuarios
 No obstante, 1 de cada 4 usuarios de Movistar estarían disconformes



P20. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de telefonía fija 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

1 de cada 7 considera que Movistar no cumple sus expectativas en la escala más ácida

- No cumple con las expectativas -

- Cumple con las expectativas -

- Excede las expectativas -

MACROREGIÓN		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	LIMA (A)	9%	0%	4%	7%	7%	28%	6%	15%	11%	5%	6%	396
RESTO DEL PERÚ (B)	14%	2%	3%	3%	6%	26%	6%	18%	13%	3%	8%	461	

OPERADOR		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	MOVISTAR (A)	14% B	1%	4%	7%	8%	24%	6%	17%	11%	4%	7%	310
CLARO (B)	5%	0%	3%	3%	4%	34% A	7%	15%	14%	7%	7%	375	
ENTEL (C)	6%	0%	1%	2%	2%	39% A	6%	15%	10%	7%	12%	172	

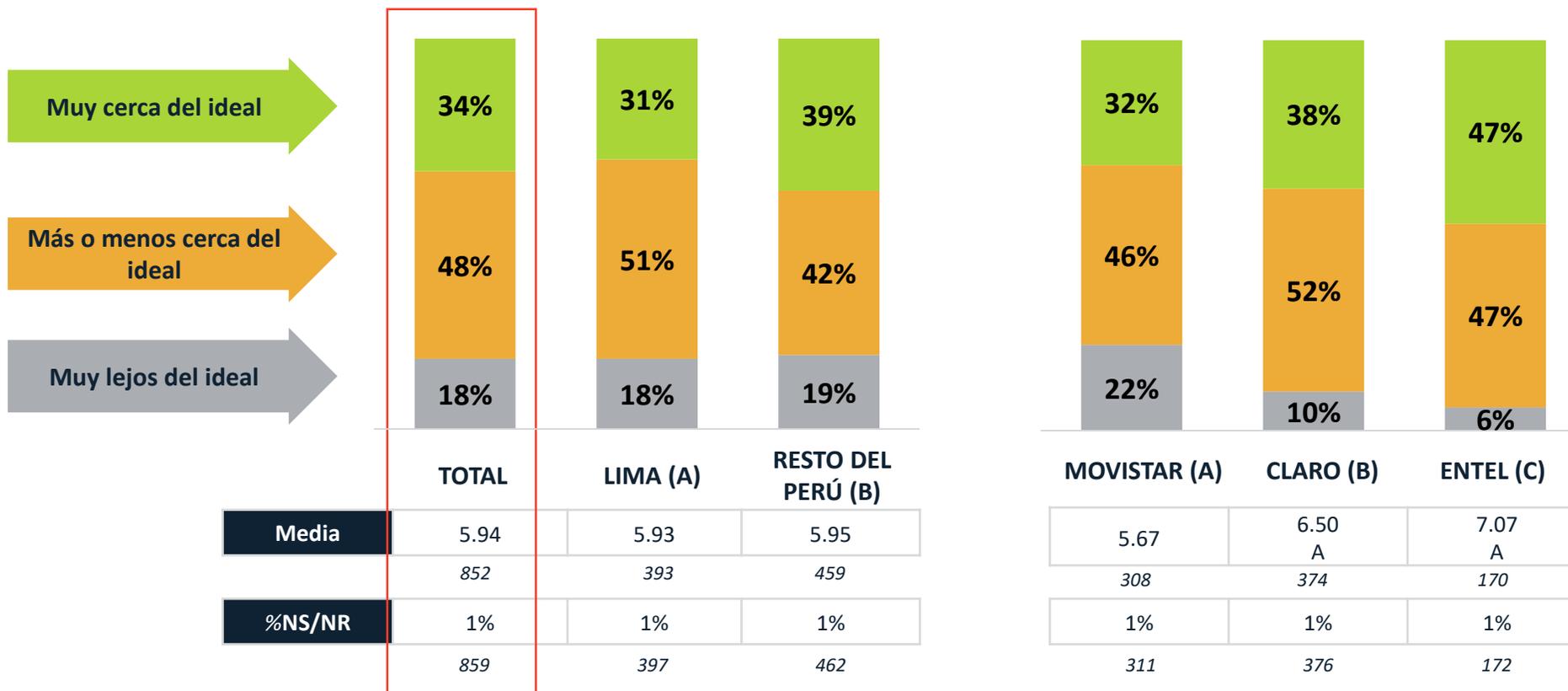
P20. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de telefonía fija cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis 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

Para la mitad de usuarios, el servicio de telefonía fija estaría más o menos cerca del ideal esperado
1 de cada 5 considera que Movistar se encuentra lejos del ideal



P21. Ahora, imagine un SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija 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

1 de cada 4 otorga a Entel el puntaje más alto/cerca del ideal

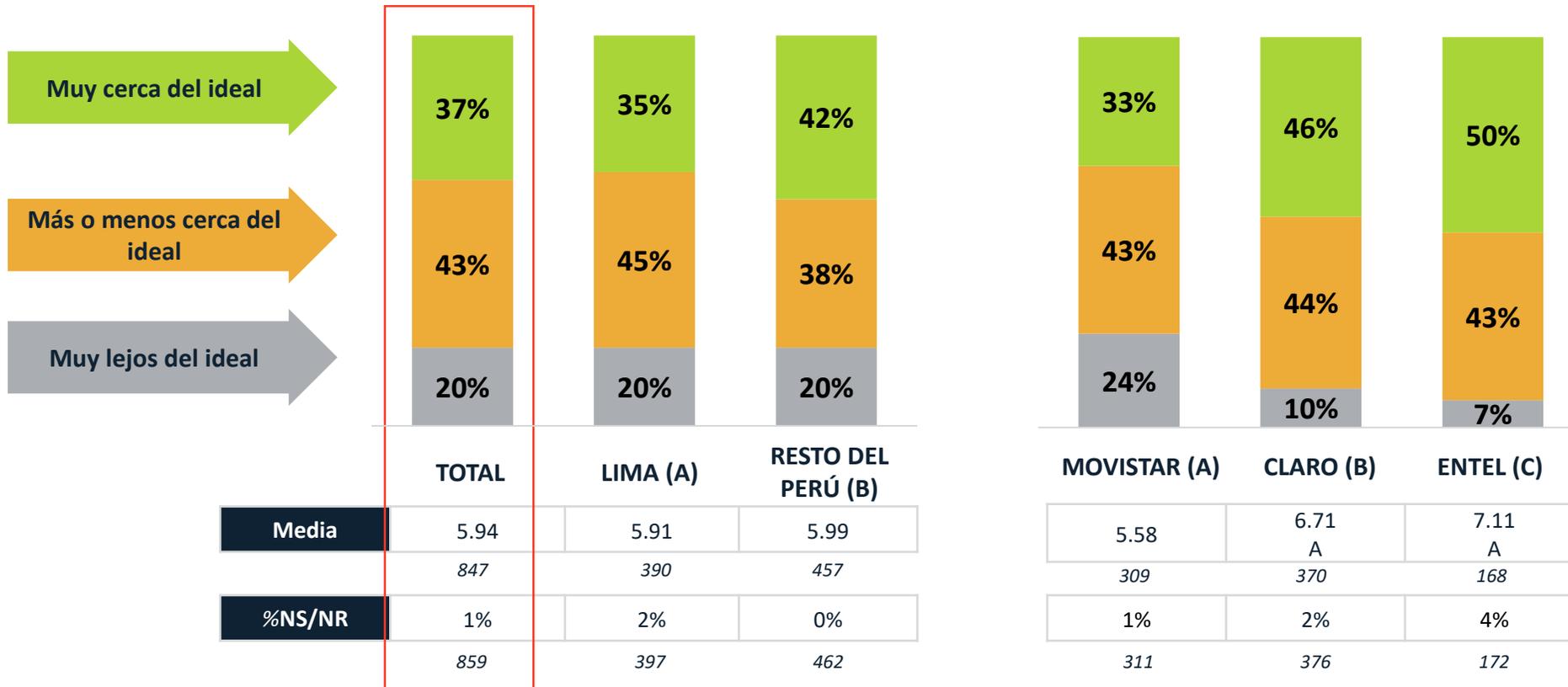
		- Lejos del ideal-				- Más o menos cerca del ideal-				- Cerca del ideal-			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	8%	1%	3%	6%	6%	18%	11%	16% B	15%	4%	12%	393
	RESTO DEL PERÚ (B)	11%	1%	2%	6%	6%	19%	8%	8%	19%	6%	14%	459
OPERADOR	MOVISTAR (A)	10%	1%	3%	7%	7%	19%	9%	11%	16%	4%	12%	308
	CLARO (B)	5%	0%	2%	3%	5%	17%	12%	18%	18%	6%	13%	374
	ENTEL (C)	4%	1%	-	2%	2%	23%	5%	17%	15%	5%	26% AB	170

P21. Ahora, imagine un SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija 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

Para más de la tercera parte de usuarios, la atención que reciben estaría muy cerca del ideal esperado. No obstante, 1 de cada 4 considera a Movistar muy lejos del ideal



P22. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija 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

Para la mitad de usuarios de Entel, la atención recibida estaría muy cerca del ideal

- Lejos del ideal-

- Más o menos cerca del ideal-

- Cerca del ideal-

MACROREGIÓN		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	LIMA (A)	9%	2%	6%	4%	5%	17%	8%	16% B	17%	8%	10%	
RESTO DEL PERÚ (B)	8%	2%	2%	7%	5%	19%	7%	8%	24%	7%	10%	457	
OPERADOR	MOVISTAR (A)	11% B	2%	5%	6%	5%	19%	7%	11%	18%	7%	8%	309
	CLARO (B)	4%	2%	3%	2%	4%	15%	9%	17%	24%	9%	13%	370
	ENTEL (C)	3%	1%	3%	0%	5%	19%	7%	13%	17%	5%	28% AB	168

P22. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija 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"?

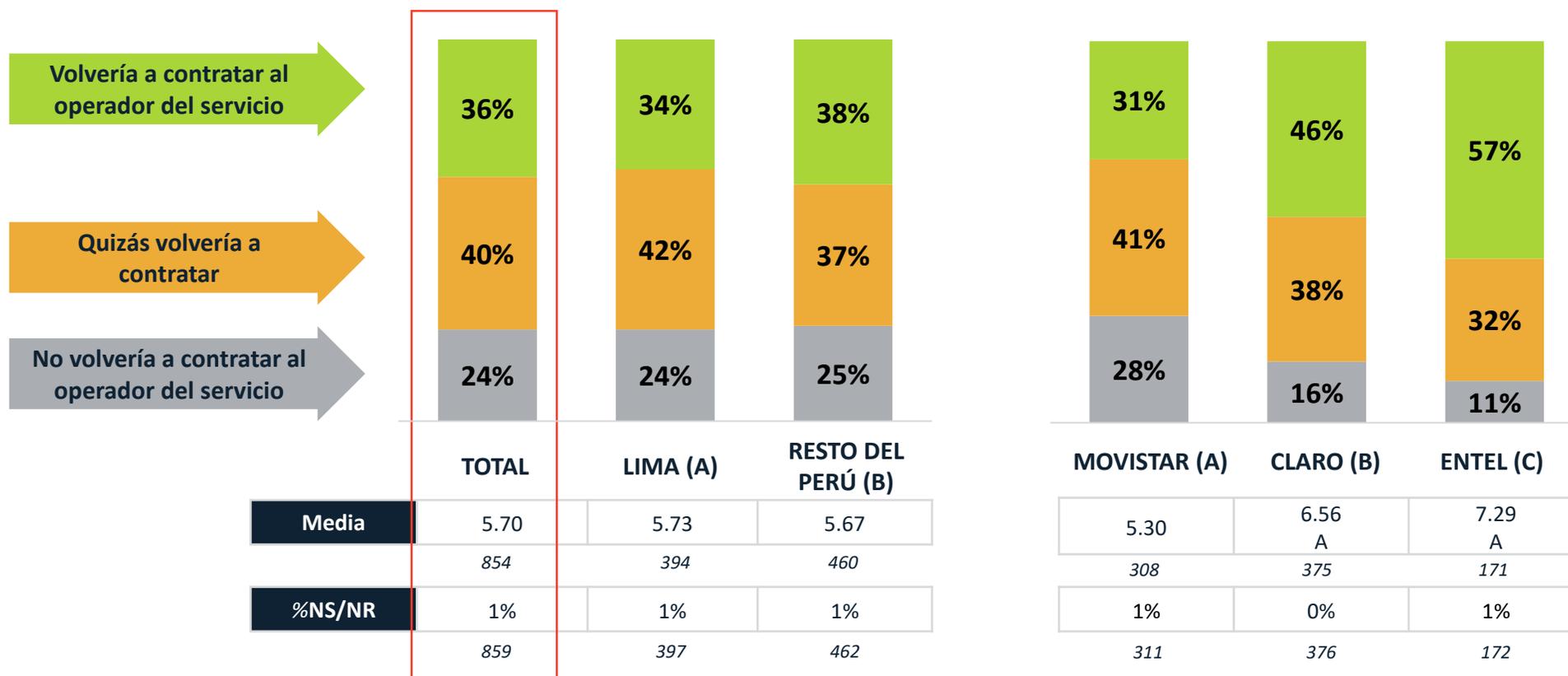
Muy cerca del ideal= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Más o menos cerca del ideal = Suma de valoraciones del 4 al 7 / Lejos del ideal= Suma de valoraciones del 0 al 3
* Bases menores a 30 casos no son representativas



Fidelidad con el servicio

NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

Un grupo importante de usuarios aún estaría en duda acerca de continuar con su operador actual
 Clientes de Movistar son quienes menos seguros se encuentran de continuar con el servicio



P23. 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 telefonía fija 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

Entel tendría más usuarios fidelizados, mientras que Movistar tendría menos

		- No volvería a contratar -				- Quizás volvería a contratar -				- Volvería a contratar -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	13%	3%	5%	3%	4%	14%	10%	13%	13%	7%	14%	394
	RESTO DEL PERÚ (B)	14%	2%	6%	4%	4%	17%	6%	9%	19%	7%	13%	460
OPERADOR	MOVISTAR (A)	16% B	2%	6%	4%	5%	17%	8%	11%	14%	5%	11%	308
	CLARO (B)	7%	4%	3%	3%	3%	10%	11%	14%	17%	9%	19% A	375
	ENTEL (C)	8%	0%	1%	2%	2%	9%	8%	13%	17%	10%	30% AB	171

P23. 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 televisión paga que le brinda el servicio actualmente?

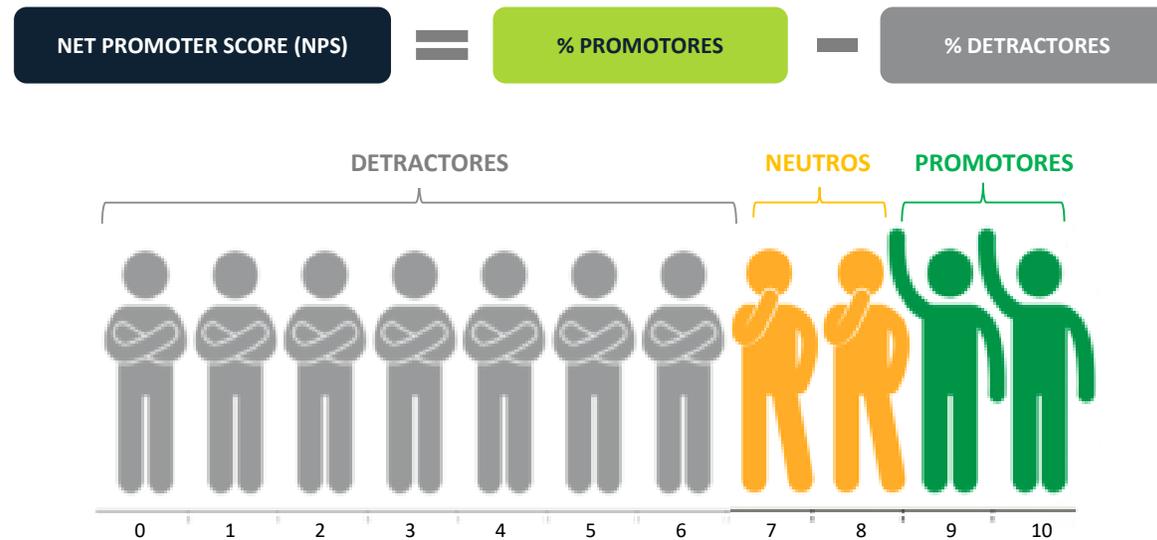
Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Quizás volvería a contratar= Suma de valoraciones del 4 al 7 / No volvería a contratar= Suma de valoraciones del 0 al 3

* Bases menores a 30 casos no son representativas

Índice de Recomendación Neta (NPS)

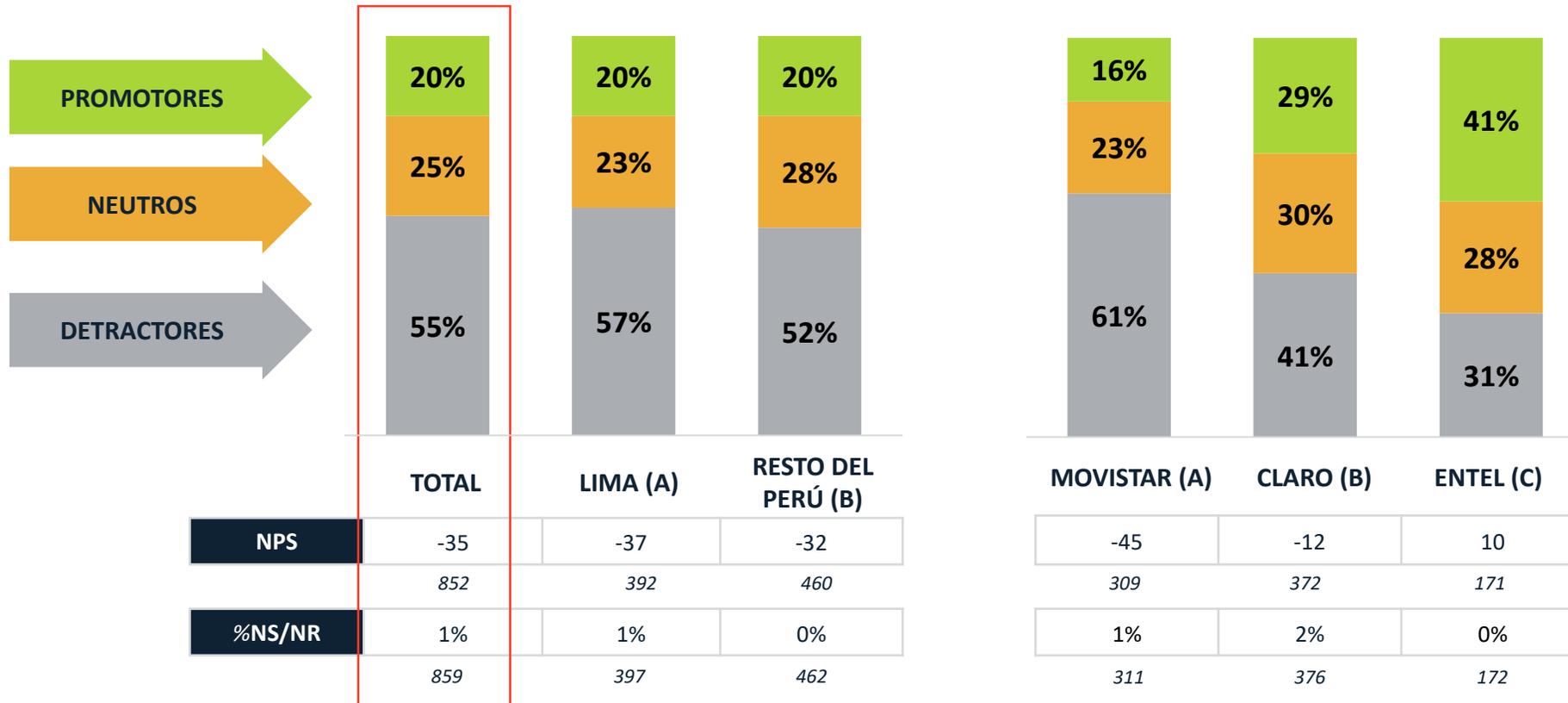
Es un índice internacional para medir la fidelidad de los clientes hacia una marca a partir del nivel de recomendación.

Si tuviera que recomendar a un amigo o familiar que se atienda en X según la siguiente escala... (Estala 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)

En general, este servicio no alcanza un nivel de recomendación mínimo, teniéndose más detractores que promotores



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 está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de telefonía fija 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)

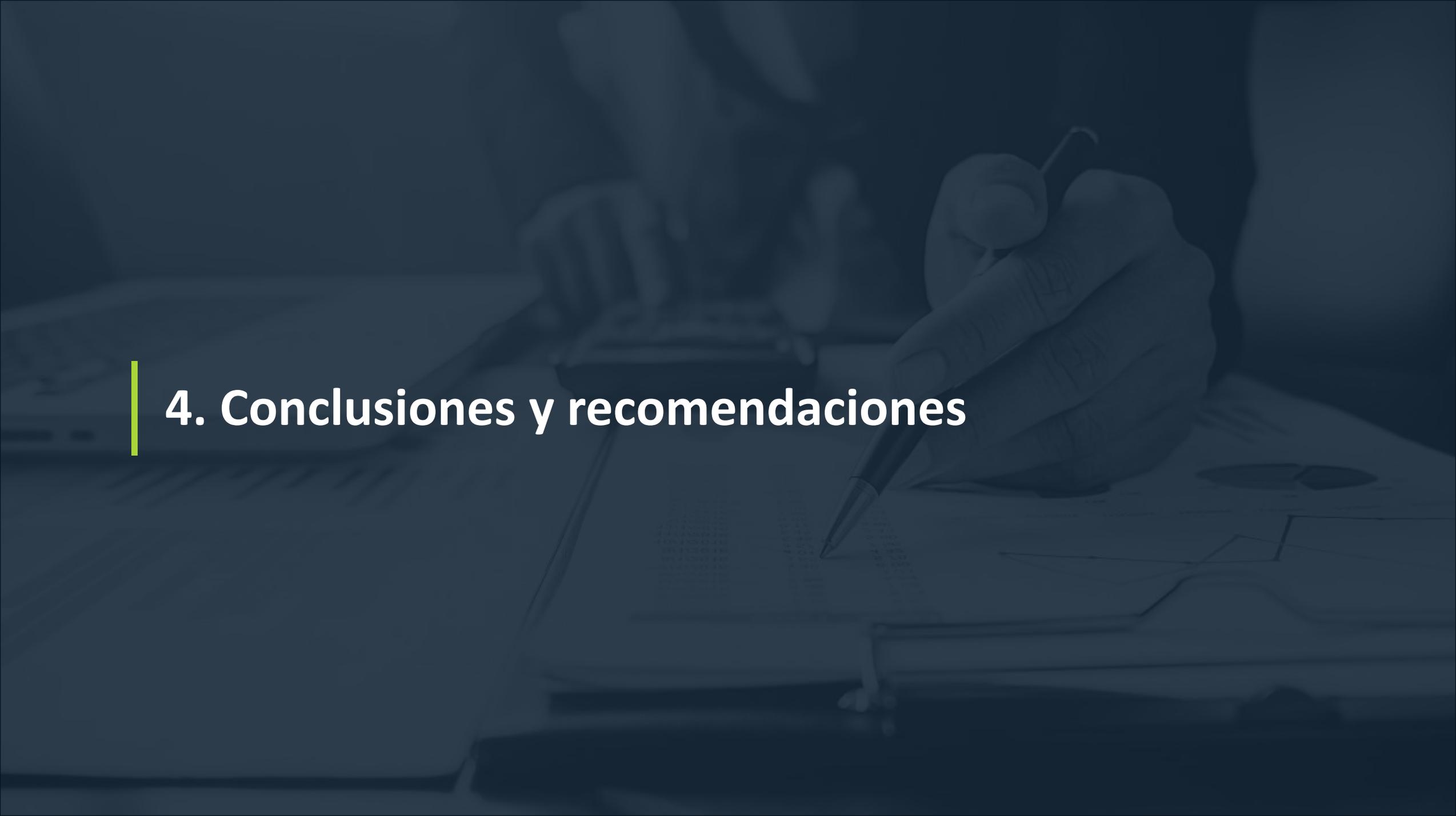
Entel es el operador que estaría logrando mayor recomendación por parte de sus usuarios

		- DETRACTORES -						- NEUTROS -		- PROMOTORES -			
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MACROREGIÓN	LIMA (A)	18%	3%	3%	5%	5%	15%	7%	11%	12%	8%	12%	392
	RESTO DEL PERÚ (B)	22%	1%	4%	6%	5%	9%	5%	16%	12%	6%	14%	460
OPERADOR	MOVISTAR (A)	23% BC	3%	5%	6%	6%	13%	6%	13%	10%	6%	10%	309
	CLARO (B)	12%	2%	3%	4%	3%	12%	7%	14%	16%	13% A	17%	372
	ENTEL (C)	11%	-	-	1%	3%	9%	6%	13%	15%	11%	30% AB	171

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 está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de telefonía fija 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

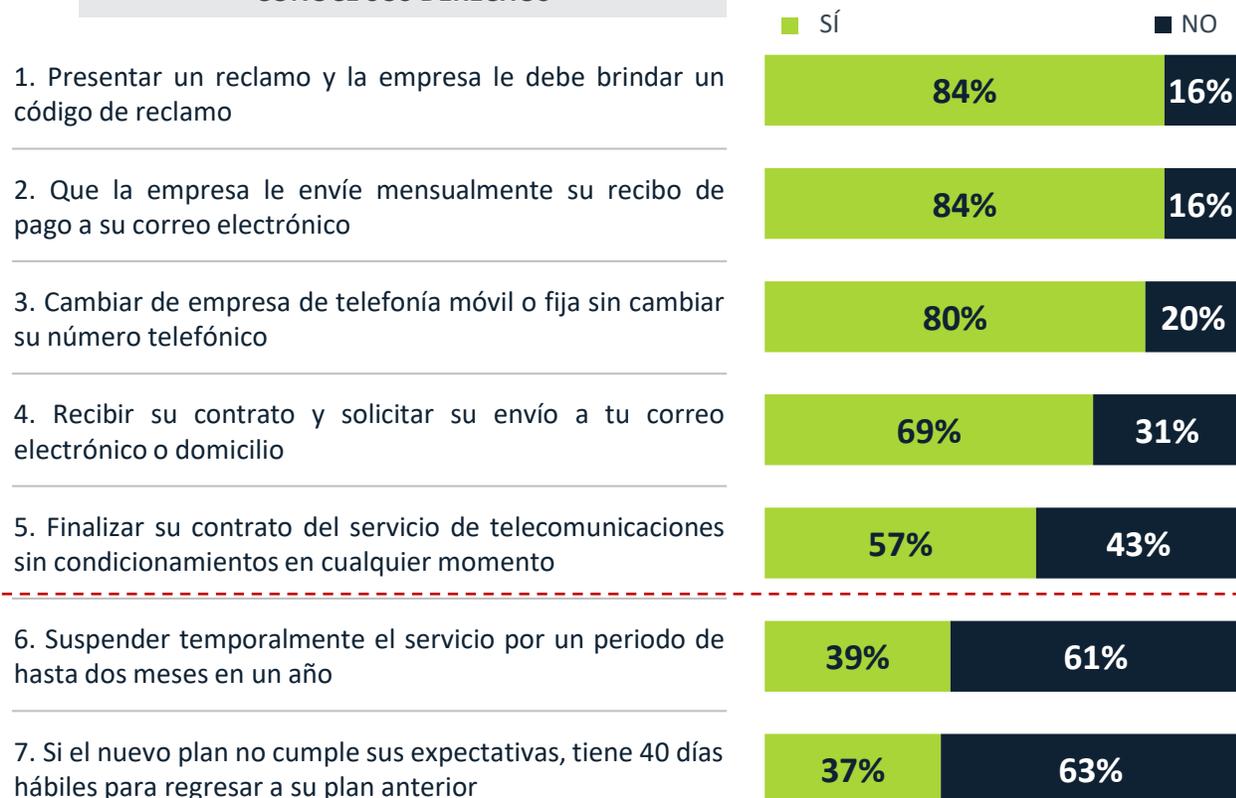
* Bases menores a 30 casos no son representativas

The background of the slide is a dark, blue-tinted photograph showing a close-up of hands writing on a document. One hand is holding a pen and writing on the paper, while another hand is visible in the background, possibly holding a tablet or another document. The overall scene suggests a professional or academic setting.

4. Conclusiones y recomendaciones

Sobre Conocimiento de derechos

CONOCE SUS DERECHOS



Se recomienda llevar a cabo o continuar realizando **estrategias dirigidas para comunicar** los derechos respecto suspensión temporal del servicio o migración al plan anterior si no se cumplen las expectativas.

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	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA	RESTO DEL PERÚ	MOVISTAR	CLARO	ENTEL
Frecuencia percibida de inconvenientes (B3B – Frecuencia baja)	9%	10%	8%	8%	15%	20%
Nivel de atención (T3B – Buena atención)	24%	22%	26%	22%	28%	24%

- **Los inconvenientes principales son:** intermitencia en el servicio (23%), problemas para establecer la llamada (22%), no tener servicio pese a estar al día en pagos (21%)
- 78% considera que la empresa operadora puede prevenir estos problemas.

- **Respecto al contacto por reclamos:** 81% se comunicó con su operador; sin embargo, 31% no recibió explicación por los inconvenientes.
- Aquellos que no lograron comunicarse expresaron como razones: a. Intenté comunicarme pero nunca respondieron (31%) y b. Reclamar no arregla el problema (26%).

Se **recomienda monitorear el porqué de los principales reclamos** o inconvenientes reportados y promover entre los operadores el trabajar en torno a sus debilidades. Además, se sugiere monitorear el tiempo promedio que toma el poder comunicarse con los operadores y la atención satisfactoria a reclamos.

Sobre la Calidad percibida (1/4)

Indicador: Calidad del SERVICIO (T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
Disponibilidad del servicio	46%	45%	48%	40%	58% A	65% A
Intentos para establecer una llamada	54%	54%	53%	50%	63% A	61%
La calidad de las llamadas: sin ruidos	52%	51%	53%	49%	58%	62%
La calidad de las llamadas: sin cortes	58%	58%	59%	53%	70% A	65%

Se sugiere **entender los motivos por la cuales se dan algunos casos en los que falla la disponibilidad** del servicio, rescatando principalmente las buenas prácticas de Entel y Claro vs Movistar.

Sobre la Calidad percibida (2/4)

Indicador: Nivel de atención respecto a la ACCESIBILIDAD (T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
Cercanía de oficinas	41%	37%	53%	40%	46%	36%
Cantidad de asesores en oficina	35%	31%	49%	34%	38%	32%
Comodidad de ambiente para espera en oficina	22%	20%	28%	23%	15%	39%
Tiempo de espera en oficina	16%	14%	22%	16%	15%	39%
Tiempo de espera para ser atendido por llamada	17%	17%	18%	17%	16%	32%
Cantidad de intentos de llamadas	14%	16%	8%	13%	14%	37% A
Facilidad en web para consultas/ trámites	30%	30%	-	34%	15%	76%
Facilidad en app para consultas / trámites	27%	23%	63%	23%	47%	50%
Tiempo de espera para ser atendido por WhatsApp / RRSS	24%	22%	30%	25%	18%	43%

Los **tiempos de espera** para ser atendidos tanto en oficinas como por llamadas son los principales aspectos de mejora. Se sugiere poder **medir** estos tiempos de manera conjunta con los operadores, pudiendo **generar estándares máximos** de tiempo de espera y otros mecanismos que ayuden a que la atención sea percibida como más rápida. Por ejemplo, el poder programar su atención y que el operador comunique cuando ya estén prontos a atenderle en oficinas o que se le devuelva la llamada o dé una cita para llamarlos.

Sobre la Calidad percibida (3/4)

Indicador: Nivel de atención respecto al CUMPLIMIENTO (T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	26%	28%	22%	25%	31%	41%
Seguimiento de la atención hasta resolverla	24%	29%	15%	21%	34%	28%
Efectividad con la que la empresa atendió su trámite / solicitud	27%	29%	23%	23%	39%	47% A

El cumplimiento a nivel general es medio, existiendo todavía oportunidades de mejora en este punto. Se recomienda conocer los protocolos que llevan a cabo operadores como Entel y Claro vs Movistar, que los llevan a tener una mejor evaluación global.

Sobre la Calidad percibida (4/4)

Indicador: Nivel de atención recibida por el ASESOR(T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA (A)	RESTO DEL PERÚ (B)	MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)
Conocimiento del asesor para atender solicitud	37%	43%	25%	33%	49%	54%
Facilidad para entender información que brinda el asesor	49%	49%	50%	45%	65%	59%
Ofrecer una atención personalizada	42%	47%	32%	40%	49%	54%
Entender sus necesidades específicas	35%	33%	39%	32%	43%	53%
Paciencia para escuchar y entender la solicitud	47%	48%	43%	41%	63% A	59%
Amabilidad de los asesores	62%	64%	59%	60%	67%	68%
Disposición del asesor para ayudarlo	52%	57%	40%	48%	63%	70%

A nivel de características de personalidad como amabilidad y disposición para atender, la **evaluación general de los asesores es muy positiva**. Algunos otros elementos como el **entendimiento específico de las necesidades del cliente o conocimiento del asesor para atender la solicitud todavía tienen oportunidades de mejora**. Sería importante que se pueda monitorear el programa de inducción a los asesores, de modo que se les brinden las herramientas y conocimientos para poder atender a los usuarios correctamente.

Sobre el Valor percibido del servicio

Indicador: Valor percibido del servicio (T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA	RESTO DEL PERÚ	MOVISTAR	CLARO	ENTEL
Nivel de precio dada la calidad del servicio y atención	34%	32%	37%	28%	46%	58%
Calidad del servicio de telefonía fija dado el precio	39%	38%	40%	33%	53%	59%
Calidad de la atención dado el precio	41%	41%	40%	35%	53%	58%

Seguir monitoreando la **calidad de servicio brindada**, pues aún se encuentran oportunidades de mejora respecto a la **percepción de valor** que se le otorga.

Reforzar los protocolos de servicio con Movistar, generando aprendizajes de las mejores prácticas que tienen los otros dos operadores.

Sobre la Satisfacción general

Indicador: Satisfacción general (T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA	RESTO DEL PERÚ	MOVISTAR	CLARO	ENTEL
Satisfacción general	44%	43%	45%	40%	53%	63%
Expectativas sobre el servicio	23%	23%	23%	21%	28%	29%
Sobre el servicio ideal	34%	31%	39%	32%	38%	47%
Sobre la atención ideal	37%	35%	42%	33%	46%	50%

Se presenta un **nivel de satisfacción adecuado**, principalmente para Entel, pero las expectativas sobre los distintos operadores no es la más favorable. Respecto a Movistar, tener en cuenta que si bien un tercio de los usuarios lo siente cercano al ideal, también hay un grupo que siente que está muy lejano al ideal. Es por esto que se recomienda poder revisar los puntos más bajos en satisfacción de los usuarios (expuestos en conclusiones previas) para poder seguir mejorando el servicio brindado.

Sobre la Fidelidad con el servicio

Indicador: Fidelidad con el servicio (T3B)	TOTAL	REGIÓN		OPERADOR		
		LIMA	RESTO DEL PERÚ	MOVISTAR	CLARO	ENTEL
Nivel de fidelidad con el servicio	36%	34%	38%	31%	46%	57%
Nivel de recomendación del servicio (NPS)	-35	-37	-32	-45	-12	10

En general, la categoría de telefonía fija muestra un **NPS negativo**, tanto en Lima como en el Resto del Perú. No obstante, podemos ver que **Entel, tendría un performance bajo, pero positivo.**

- **Seguir monitoreando** a los usuarios y mejorando los protocolos de atención, haciendo énfasis en sus puntos de dolor actuales, de modo que la intención de permanencia/fidelidad con el servicio se incremente.
- Enfatizar el monitoreo del operador Movistar, quien es el que tiene el índice de recomendación (NPS) más bajo con pocos promotores de la marca.

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