

# RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS 2021 - I Semestre

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

Marzo 2022

# ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS
- III. METODOLOGÍA DEL RANKING
- IV. RESULTADOS
- V. ASPECTOS DE MEJORA



# I. PRESENTACIÓN



## ESQUEMA REGULATORIO POR COMPARACIÓN

El **OSIPTTEL** elabora el **Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos**, una evaluación semestral que mide, a través de seis indicadores, a las principales empresas operadoras de servicios móviles del país en relación con la gestión de los reclamos presentados por sus usuarios. La metodología se aplicó a información correspondiente al primer semestre del 2021.

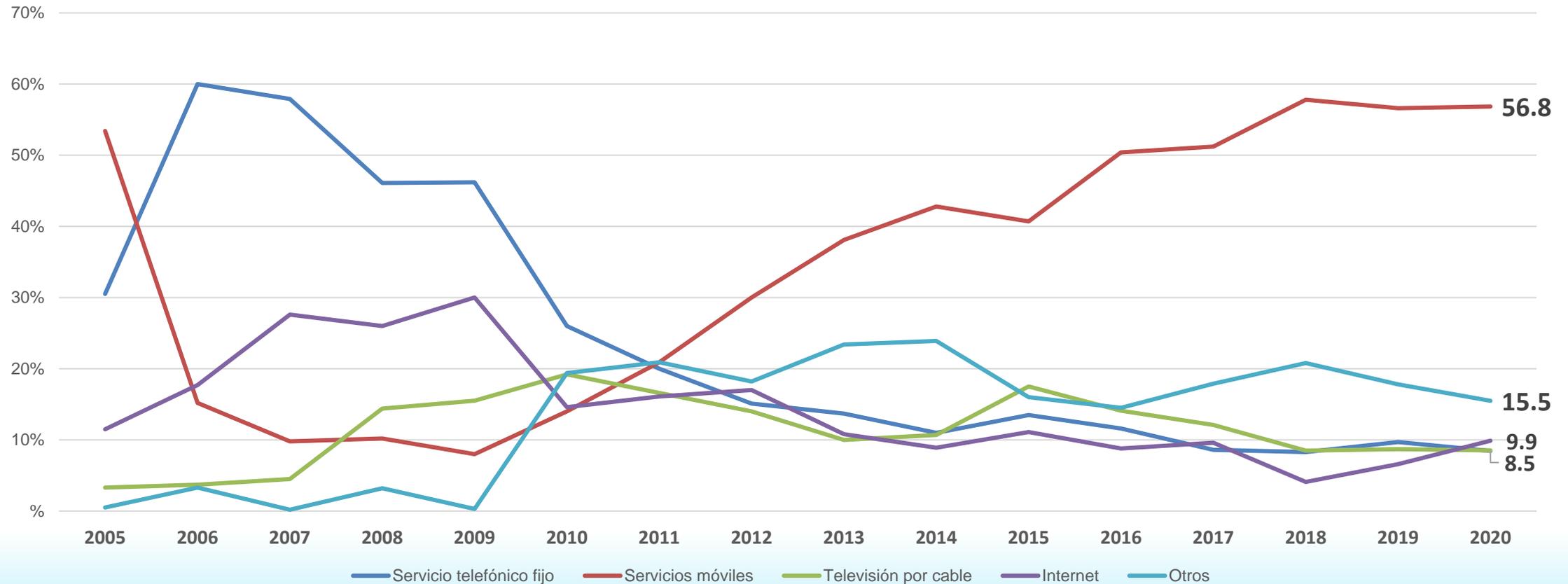
El **objetivo** es comparar el desempeño de las empresas operadoras en la atención de los reclamos presentados por los usuarios.



## II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

# EVOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN 1RA. INSTANCIA POR SERVICIO AL 2020

El mayor porcentaje de reclamos corresponden al Servicio Móvil

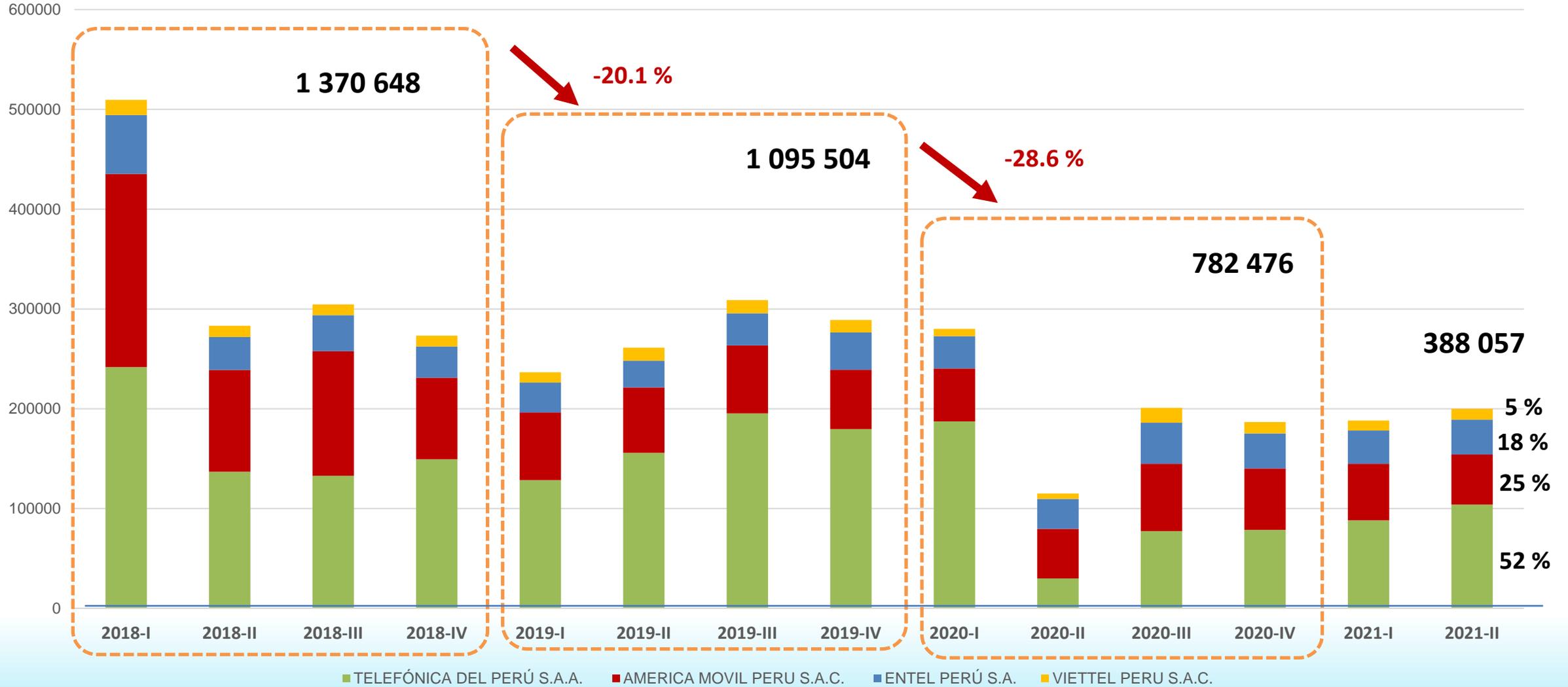


Fuente: Empresas operadoras.

Nota 1: Otros incluye servicios empaquetados.

Nota 2: No se incluye información de reclamos por Telefonía Pública y Arrendamiento de Circuitos

# RECLAMOS PRESENTADOS POR EL SERVICIO MÓVIL – 2018 AL 2021 – I SEMESTRE



Fuente: Empresas operadoras.

# RECLAMOS PRESENTADOS EN 1RA. INSTANCIA VERSUS LÍNEAS MÓVILES (2020 VS 2021)

En el 2020 y 2021-I Semestre, en el servicio móvil, **Movistar es la empresa que cuenta con la mayor proporción de reclamos**, incluso superior a su participación de mercado.

EMPRESA	RECLAMOS PRESENTADOS		LÍNEAS EN SERVICIO	
	2020	%	Diciembre 2020	%
	373 114	47.68 %	35 136 928	30.50 %
	231 874	29.63 %	33 403 094	28.99 %
	138 392	17.69 %	26 181 851	22.72 %
	39 096	5.00 %	20 496 995	17.79 %
<b>TOTAL</b>	<b>782 476</b>	<b>100.00 %</b>	<b>115 218 868</b>	<b>100.00 %</b>

EMPRESA	RECLAMOS PRESENTADOS		LÍNEAS EN SERVICIO	
	Semestre 2021-I	%	Junio 2021	%
	192 122	49.51 %	38 330 530	31.17 %
	106 821	27.53 %	34 634 473	28.17 %
	68 294	17.60 %	26 402 929	21.47 %
	20 820	5.37 %	23 598 066	19.19 %
<b>TOTAL</b>	<b>388 057</b>	<b>100.00 %</b>	<b>122 965 998</b>	<b>100.00 %</b>

Fuente: Empresas operadoras.

### III. METODOLOGÍA DEL RANKING

# DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES CONSIDERADOS



(1) Se evalúan 4 criterios: (i) definición de la pretensión del reclamante, (ii) determinación de la materia reclamable, (iii) uso de medios probatorios y (iv) aplicación de la norma.

# LÍMITES MÍNIMOS Y MÁXIMOS EN LOS INDICADORES CLAVE

- La aplicación de límites inferiores y superiores en los indicadores **permite determinar los niveles que no deben ocurrir.**
- Las metas definen un primer valor al cual las empresas deben llegar.

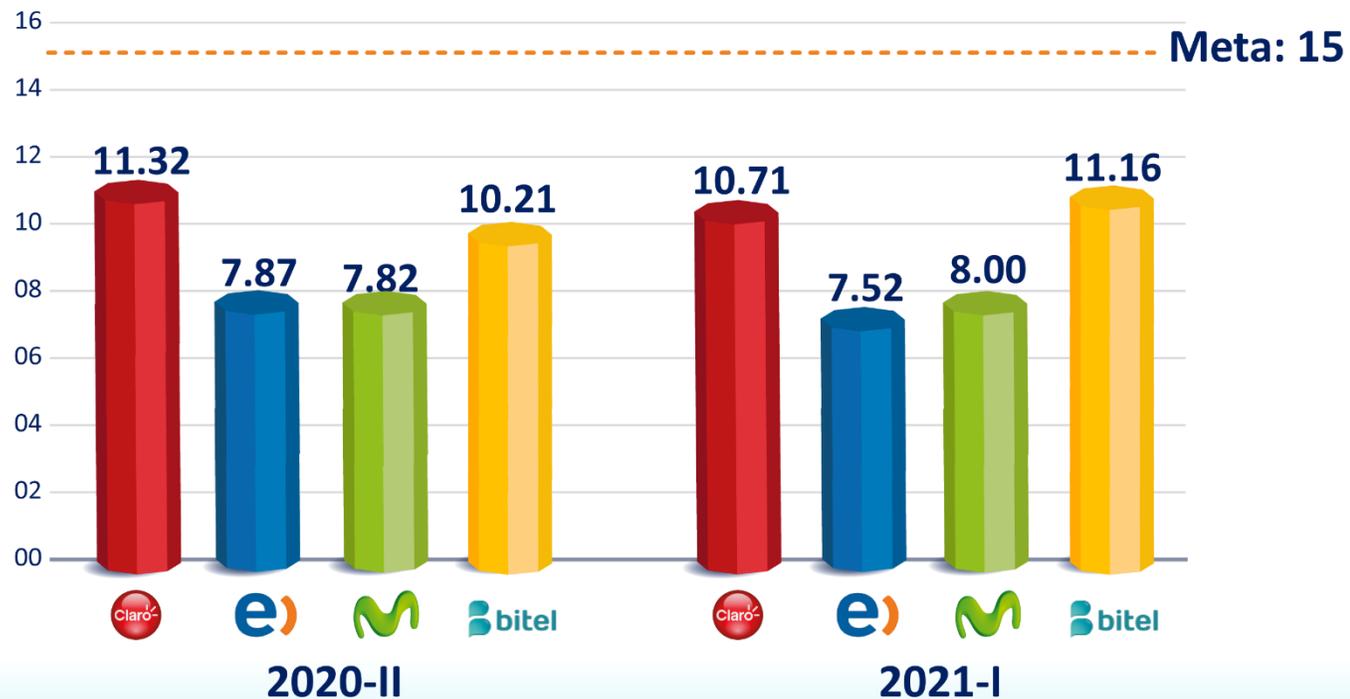
INDICADOR CLAVE	PROMEDIO EN EL 2021-I SEMESTRE	LÍMITE INFERIOR (LI)	LÍMITE SUPERIOR (LS)	METAS
<b>1) INDICADORES QUE SE DEBEN PROMOVER:</b>				
Solución anticipada de reclamos	8.2	5	40	31.3
Motivación de las resoluciones	17.2	55	100	88.8
<b>2) INDICADORES QUE SE DEBEN REDUCIR:</b>				
Incidencia de reclamos	4.8	1	20	5.8
Oportunidad de las resoluciones	8.9	3	20	7
Incidencia de apelaciones fundadas	62.7	20	80	35
Incidencia de quejas fundadas	43.0	20	50	27.5



# IV. RESULTADOS

# RANKING DE RECLAMOS 2021 - I Semestre

## Ranking de Reclamos 2020-II y 2021-I Semestre



- **Bitel y Claro** tienen el **mejor** desempeño en la **atención de reclamos**.
- **Bitel** es la empresa que **más ha mejorado su desempeño global** en el último semestre, obteniendo así el **primer lugar**.
- **Todas las empresas operadoras siguen teniendo un espacio importante para mejorar** a fin de llegar a la meta inicial.

Nota: Información utilizada al 31 de octubre del 2021.

# RANKING DE RECLAMOS 2021 - I Semestre

**Bitel ocupa el 1.º lugar en el ranking debido a sus resultados en: (i) incidencia de reclamos e (ii) incidencia de quejas fundadas.**

## RESULTADO EN CADA INDICADOR 2020-II



		Claro	e	M	bitel
Incidencia de reclamos	20 %	3º puesto (0.75)	2º puesto (0.83)	4º puesto (0.70)	1er puesto (0.94)
Solución anticipada de reclamos	20 %	4º puesto (0.10)	3º puesto (0.12)	1er puesto (0.22)	2º puesto (0.18)
Motivación de resolución	12.5 %	1er puesto (0.78)	4º puesto (0.38)	3º puesto (0.38)	2º puesto (0.72)
Oportunidad de resolución	12.5 %	3º puesto (0.62)	2º puesto (0.68)	1er puesto (0.86)	4º puesto (0.52)
Incidencia de apelaciones fundadas	10 %	1er puesto (0.44)	2º puesto (0.07)	4º puesto (0.03)	3º puesto (0.04)
Incidencia de quejas fundadas	20 %	1er puesto (0.66)	3º puesto (0.21)	4º puesto (0.00)	2º puesto (0.59)

Nota: En paréntesis se reportan los valores normalizados de los indicadores clave, los cuales se encuentran entre 0 y 1.

## RESULTADO EN CADA INDICADOR 2021-I



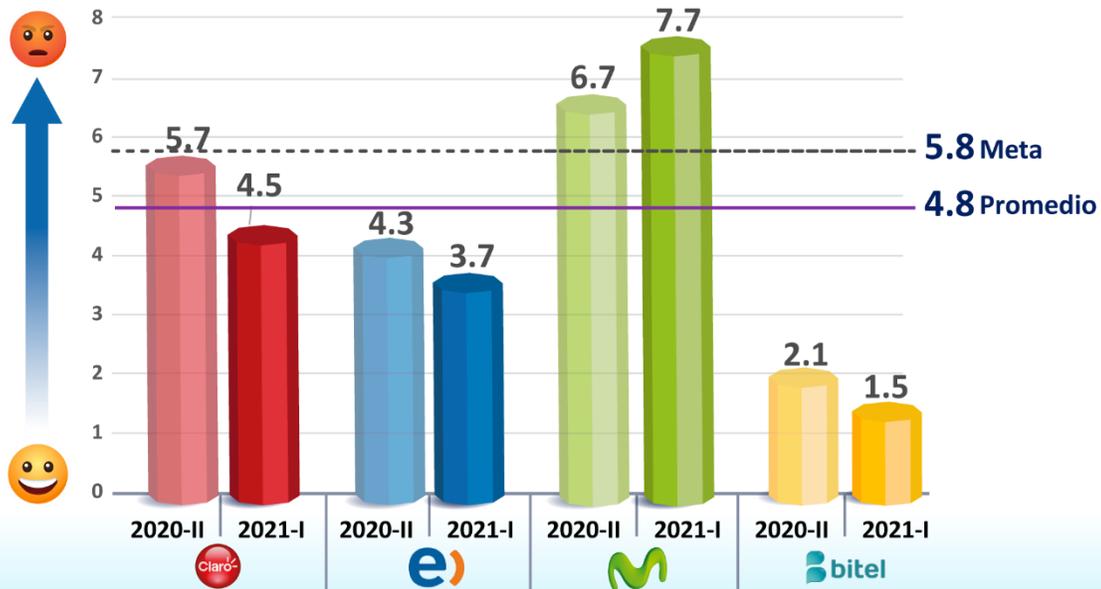
		Claro	e	M	bitel
Incidencia de reclamos	20 %	3º puesto (0.82)	2º puesto (0.86)	4º puesto (0.65)	1er puesto (0.97)
Solución anticipada de reclamos	20 %	1er puesto (0.26)	4º puesto (0.00)	3º puesto (0.06)	2º puesto (0.09)
Motivación de resolución	12.5 %	1er puesto (0.87)	4º puesto (0.46)	3º puesto (0.63)	2º puesto (0.78)
Oportunidad de resolución	12.5 %	3º puesto (0.69)	1er puesto (0.90)	4º puesto (0.54)	2º puesto (0.70)
Incidencia de apelaciones fundadas	10 %	1er puesto (0.36)	4º puesto (0.00)	3º puesto (0.04)	2º puesto (0.14)
Incidencia de quejas fundadas	20 %	3º puesto (0.24)	4º puesto (0.03)	2º puesto (0.30)	1er puesto (0.67)

Nota: Información utilizada al 31 de octubre del 2021.

# RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

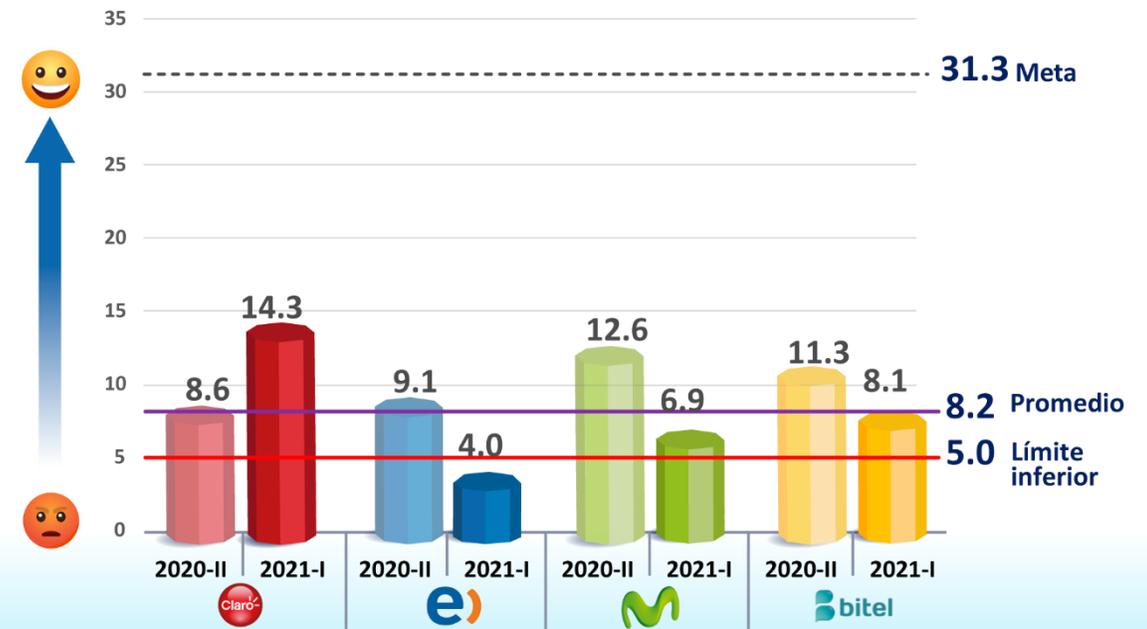
- **Movistar** es la empresa que debe **reducir la incidencia en reclamos**.
- **Todas las empresas deben mejorar en la Solución Anticipada de Reclamos**.

## Incidencia de reclamos, 2020-II y 2021-I (1 reclamo cada 1000 líneas)



Fuente:  
PUNKU

## Solución Anticipada de Reclamos, 2020-II y 2021-I (1 SAR cada 1000 inconvenientes)



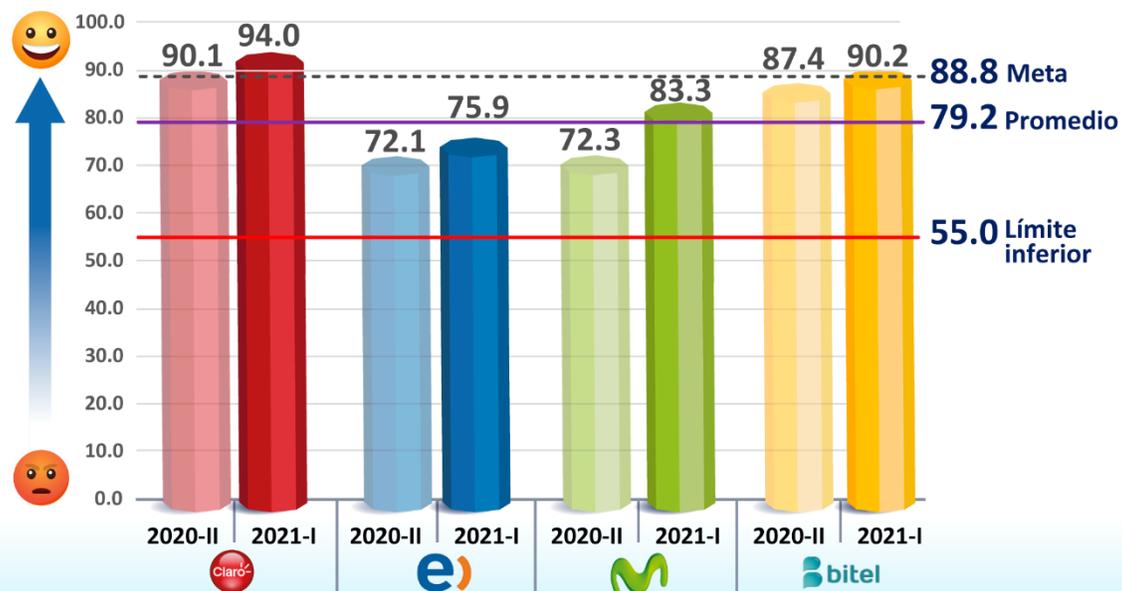
Fuente: Buzón de Usuarios y  
PUNKU

Nota: Información utilizada al 31 de octubre del 2021.

# RESULTADOS EN MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN

- **Entel y Movistar** deben mejorar en la motivación de la resolución.
- **Claro, Movistar y Bitel** deben implementar acciones que permitan mejorar la Oportunidad en la resolución de reclamos.

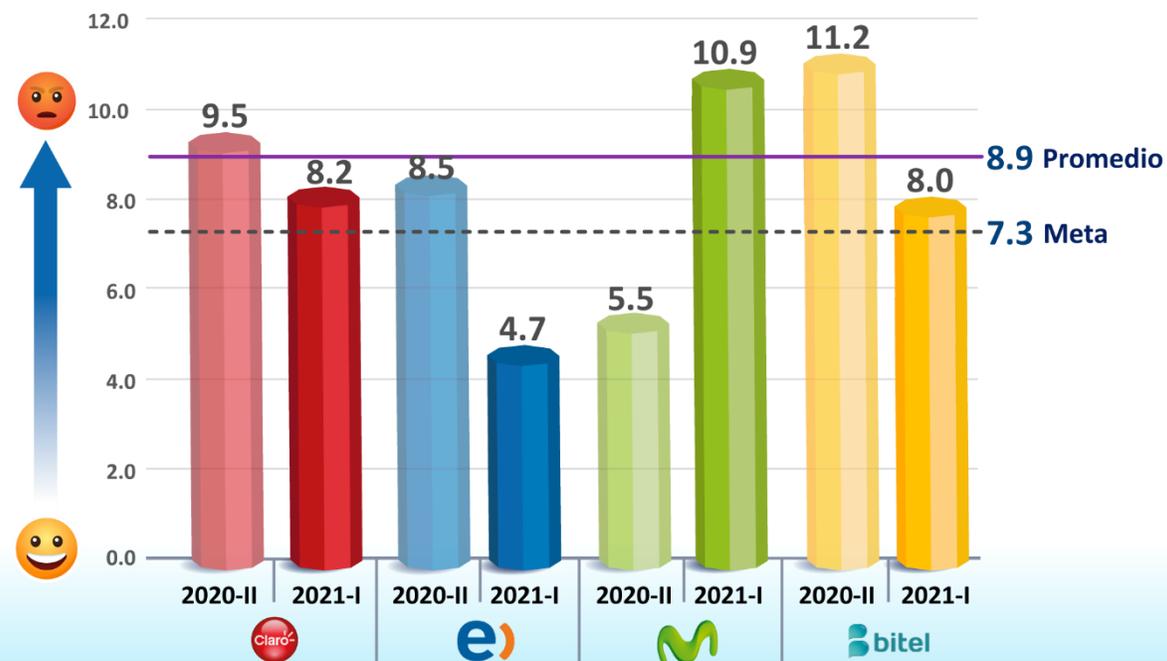
## Motivación de las resoluciones 2020-II y 2021-I



Fuente: DAPU

Nota: La calificación es del 0 al 100

## Oportunidad en la resolución de reclamos 2020-II y 2021-I (días hábiles)



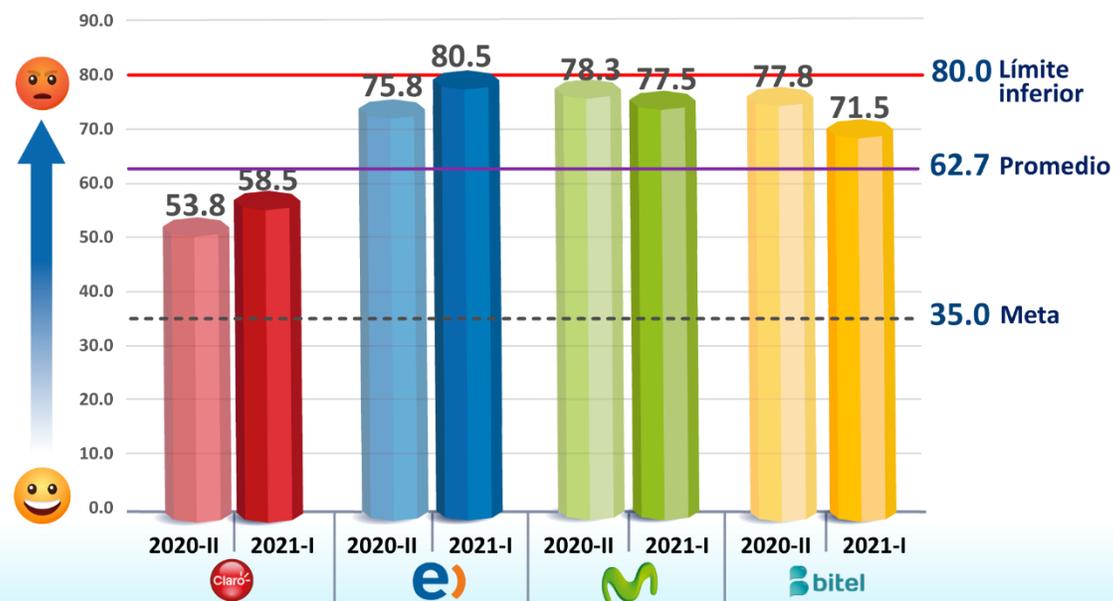
Fuente: Buzón de Usuarios

Nota: Información utilizada al 31 de octubre del 2021.

# RESULTADOS EN INCIDENCIA EN APELACIONES FUNDADAS Y EN QUEJAS FUNDADAS

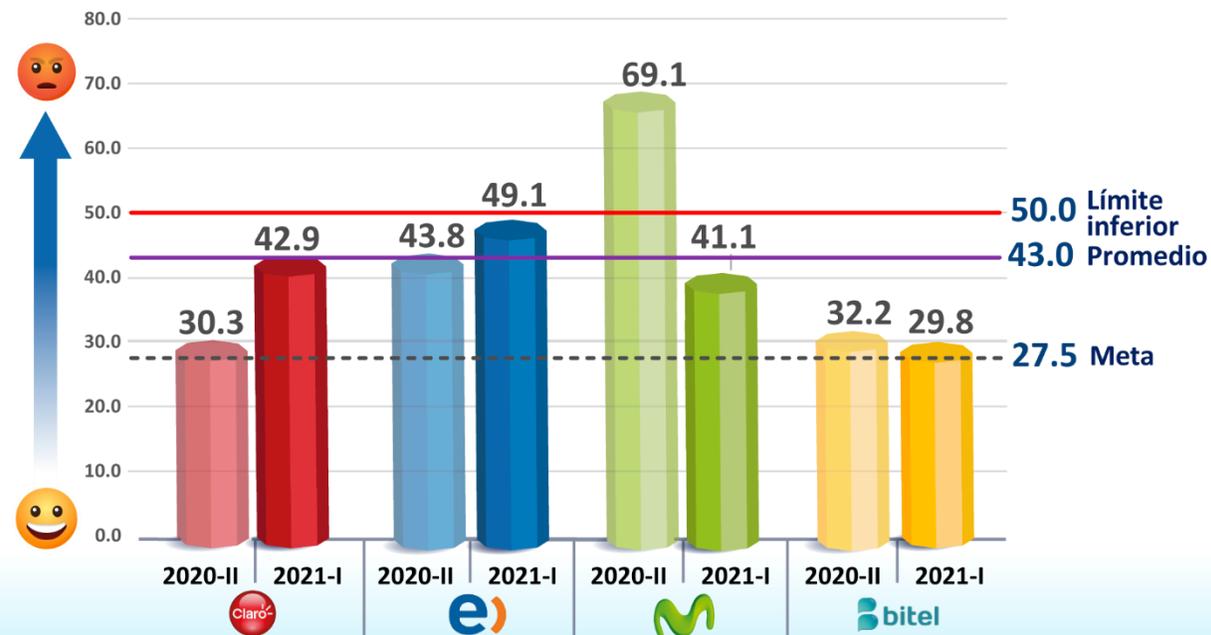
- Se aprecia que todas las empresas **deben reducir la incidencia de apelaciones y quejas fundadas**

## Incidencia en apelaciones fundadas 2020-II y 2021-I



Fuente: TRASU - OSIPTEL

## Ratio de quejas fundadas 2020-II y 2021-I



Fuente: TRASU - OSIPTEL

Nota: Información utilizada al 31 de octubre del 2021.



# V. CONCLUSIONES

## 1.

Las empresas **Bitel** y **Movistar** han mejorado de manera global su desempeño, mientras que **Claro** y **Entel** han desmejorado.

Las empresas operadoras no han mejorado en todos los aspectos calificados:

## 2.

Comparación entre 2020-II y 2021-I



INCIDENCIA DE RECLAMOS	Mejóro	Mejóro	Empeoró	Mejóro
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	Mejóro	Empeoró	Empeoró	Empeoró
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	Mejóro	Mejóro	Mejóro	Mejóro
OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN	Mejóro	Mejóro	Empeoró	Mejóro
INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS	Empeoró	Empeoró	Mejóro	Mejóro
INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS	Empeoró	Empeoró	Mejóro	Mejóro

# ASPECTOS DE MEJORA POR OPERADORA



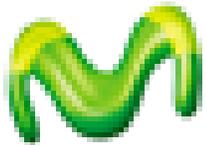
1°

- Los indicadores que **más impactan negativamente** a Bitel son la **Solución Anticipada de Reclamos** y la **incidencia de apelaciones fundadas**.
- También debe **mejorar** en el indicador de **la incidencia de quejas fundadas y oportunidad de la resolución**.



2°

- Los indicadores que **más impactan negativamente** a Claro es la **Solución Anticipada de Reclamos, incidencia de apelaciones fundadas e incidencias de quejas fundadas**.
- También tiene margen de mejora en la **oportunidad de la resolución**.



3°

- **Movistar** tiene que **mejorar en todos los indicadores**, principalmente en **Solución Anticipada de Reclamos, oportunidad de la resolución e incidencia de apelaciones fundadas**.



4°

- Los indicadores que **más impactan negativamente** a Entel son **Solución Anticipada de Reclamos, incidencia de apelaciones fundadas e incidencia de quejas fundadas**.
- También debe mejorar la **motivación de las resoluciones**.



Fonoayuda  
**1844**

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

