

RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (2022 - I SEMESTRE)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

DICIEMBRE 2022

ÍNDICE

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



I. PRESENTACIÓN



ESQUEMA REGULATORIO POR COMPARACIÓN

El OSIPTEL elabora el **Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del servicio público móvil** que mide, a través de seis indicadores clave, el desempeño semestral de las principales empresas operadoras del país para atender los reclamos presentados por sus usuarios.

En esta oportunidad, la metodología se aplicó a información correspondiente al primer semestre del 2022.

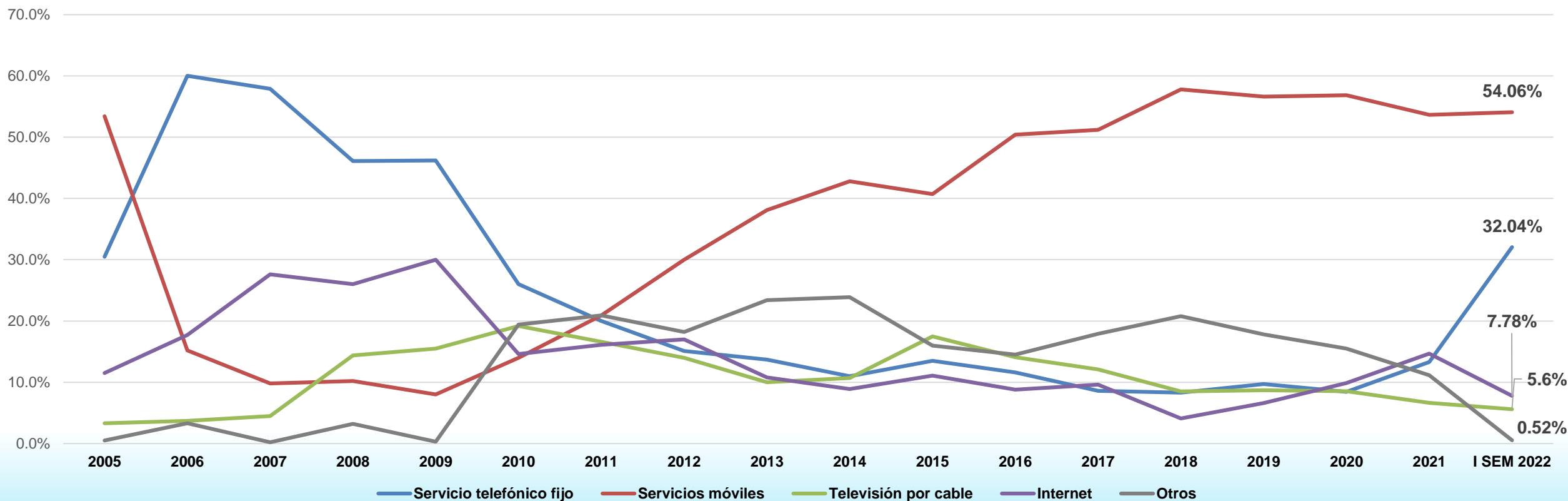
El objetivo es comparar el desempeño de las empresas operadoras en la atención de los reclamos presentados por los usuarios.



II. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

EVOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS - PRIMERA INSTANCIA POR SERVICIO (PERIODO 2005 – I SEM 2022)

El mayor porcentaje de reclamos corresponden al servicio móvil.

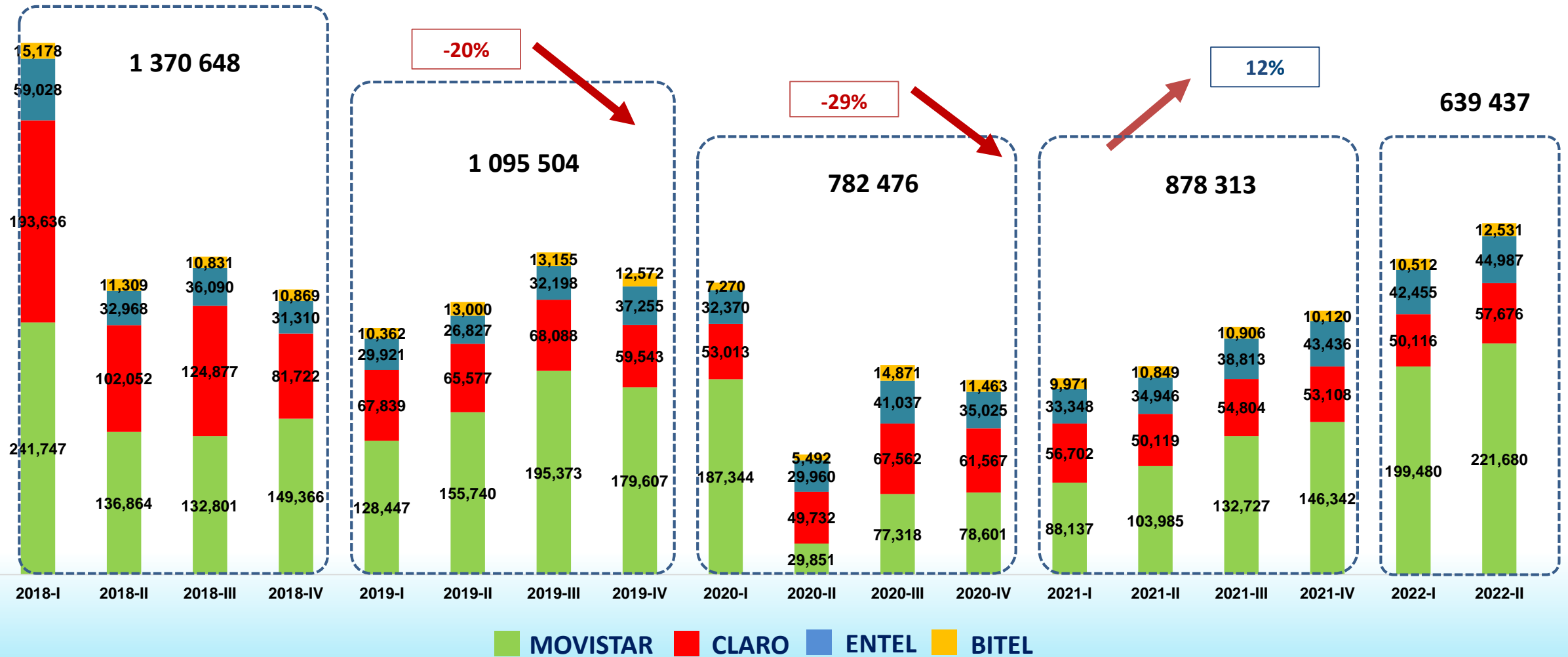


Fuente: Empresas operadoras.

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 (PERIODO 2018 - 2022)



Fuente: Empresas operadoras.

III. METODOLOGÍA DEL RANKING

INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING

EL INDICADOR GLOBAL SE OBTIENE DE LOS SIGUIENTES KPI (*):



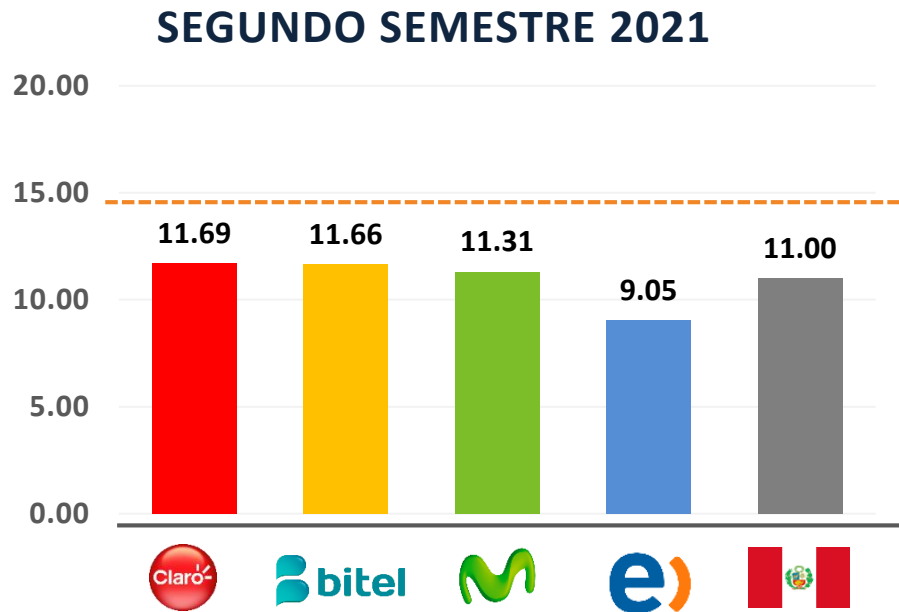
(*) Los pesos de los 6 KPI suman 95%. Se incluyó un factor escala que pesa 5%. El cual compensa a la empresa con mayor cuota de mercado, dado que atiende a una mayor cantidad de usuarios.



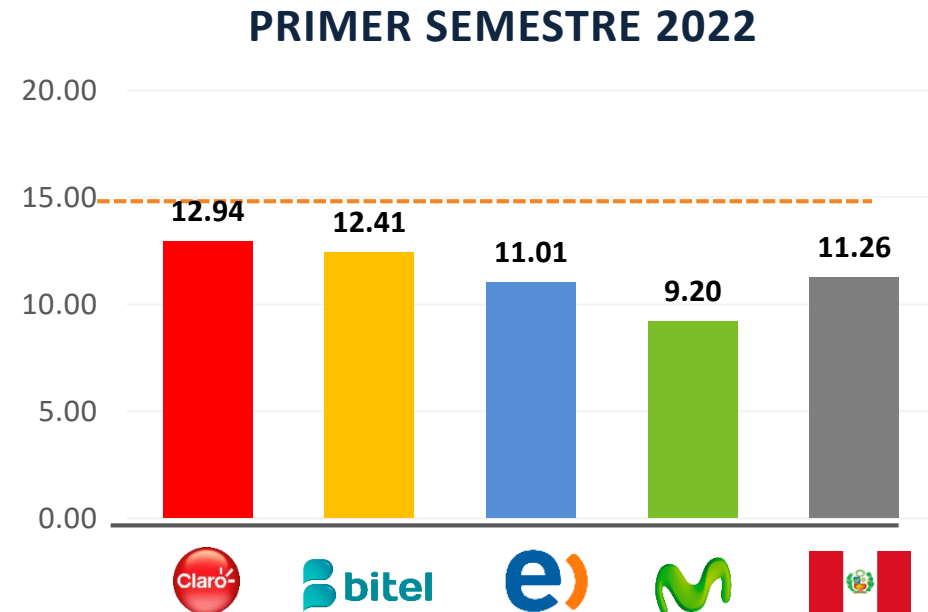
IV. RESULTADOS

RANKING DE RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Al primer semestre de 2022, todas las empresas operadoras continúan con resultados por debajo del mínimo esperado, siendo la meta inicial de 15.



META
15.00



Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

Enlace Dossier

<http://srvbi/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3186&src=Main.aspx.3186&subscriptionID=53A1233149F3DC23BB42E89701EA63C6&Server=SRVBI&Project=OSIPTEL%20BI&Port=0&share=1>

RANKING DE RECLAMOS POR INDICADOR - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Claro ocupa el 1.º lugar en el ranking (primer semestre 2022) debido a sus resultados en: (i) incidencia de reclamos, (ii) apelaciones fundadas y (iii) solución anticipada de reclamos.

Resultado en cada indicador, 2021-II



INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	3º puesto (16.53)	2º puesto (16.54)	4º puesto (9.51)	1er puesto (19.58)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	1º puesto (10.51)	2º puesto (9.07)	3º puesto (6.77)	4º puesto (2.27)
MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	12.5%	2º puesto (18.06)	4º puesto (12.23)	3º puesto (15.07)	1º puesto (19.09)
OPORTUNIDAD LA RESOLUCIÓN	12.5%	2º puesto (15.46)	3º puesto (14.06)	4º puesto (11.34)	1º puesto (16.99)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1º puesto (6.90)	4º puesto (0.40)	2º puesto (5.22)	3º puesto (1.12)
QUEJAS FUNDADAS	20%	3º puesto (2.37)	4º puesto (0.00)	1º puesto (16.15)	2º puesto (12.21)

Nota 1: En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20

Resultado en cada indicador, 2022-I

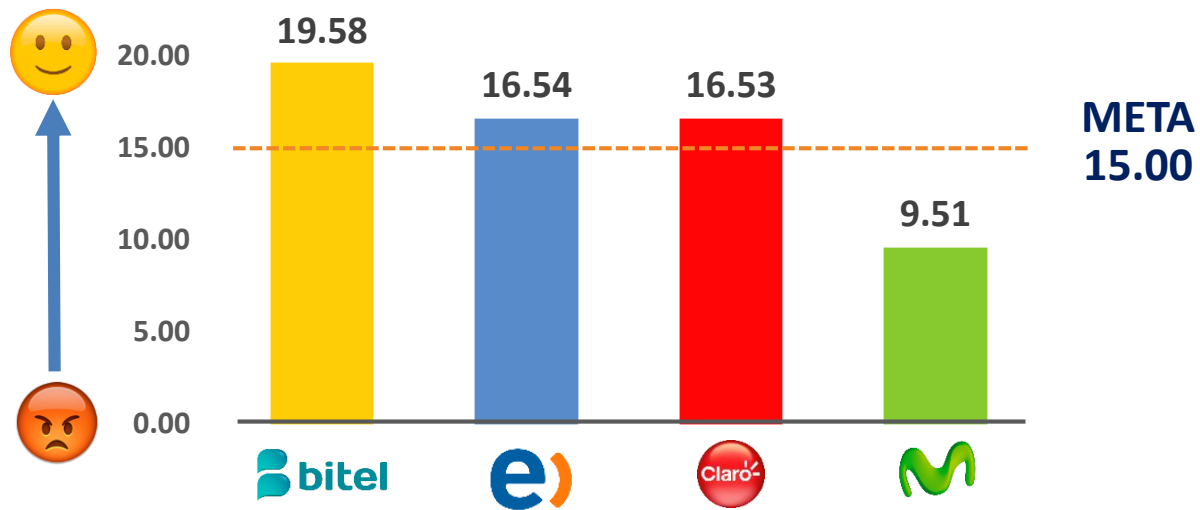


INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	2º puesto (16.62)	3º puesto (16.18)	4º puesto (3.15)	1er puesto (19.22)
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	2º puesto (7.76)	1er puesto (14.65)	3º puesto (6.17)	4º puesto (2.59)
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5%	2º puesto (19.42)	3º puesto (17.70)	4º puesto (15.71)	1er puesto (19.78)
OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN	12.5%	4º puesto (10.82)	1er puesto (16.19)	2º puesto (15.42)	3º puesto (14.56)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1er puesto (4.91)	4º puesto (0.00)	3º puesto (2.33)	2º puesto (4.52)
QUEJAS FUNDADAS	20%	2º puesto (14.74)	4º puesto (0.00)	3º puesto (10.79)	1er puesto (15.25)

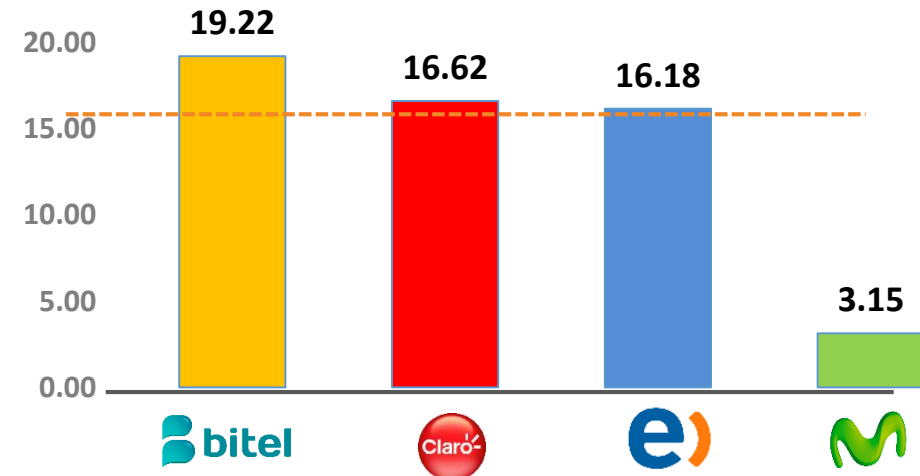
RESULTADOS EN INCIDENCIA DE RECLAMOS – PRIMER SEMESTRE DE 2022

Movistar es la única empresa que no supera la meta inicial de 15.

CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2021



CALIFICACIÓN DE INCIDENCIA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2022

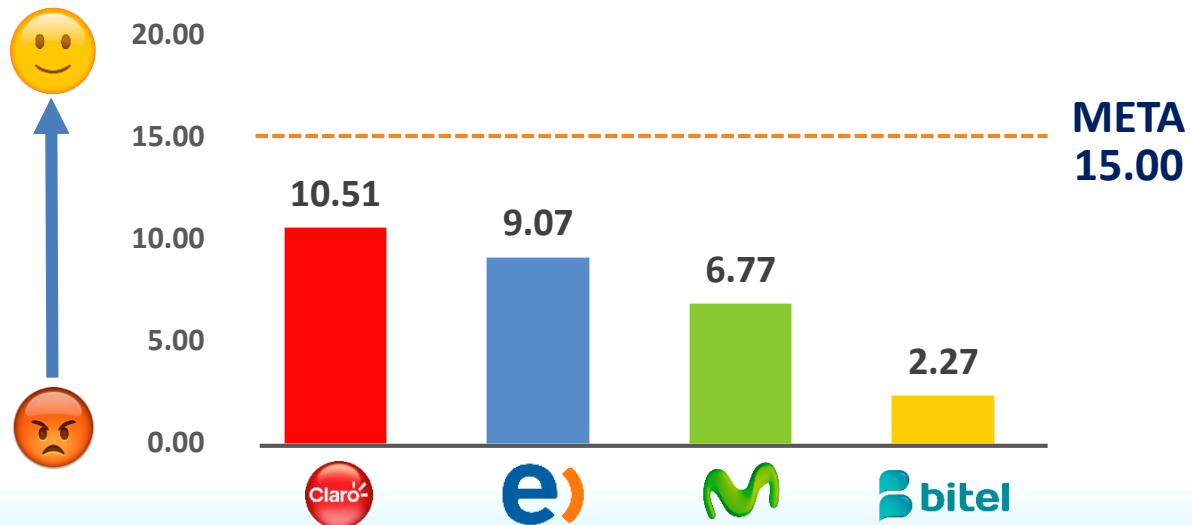


Fuente: PUNKU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

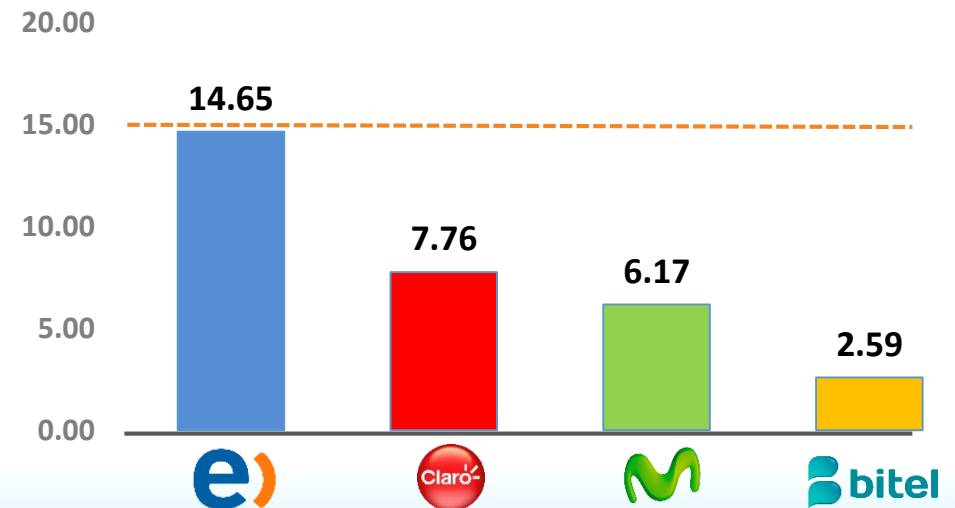
RESULTADOS EN LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Las empresas que mejoraron en la Solución Anticipada de Reclamos en el primer semestre 2022, fueron Entel y Bitel **pero aún tienen una calificación baja.**

CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2021



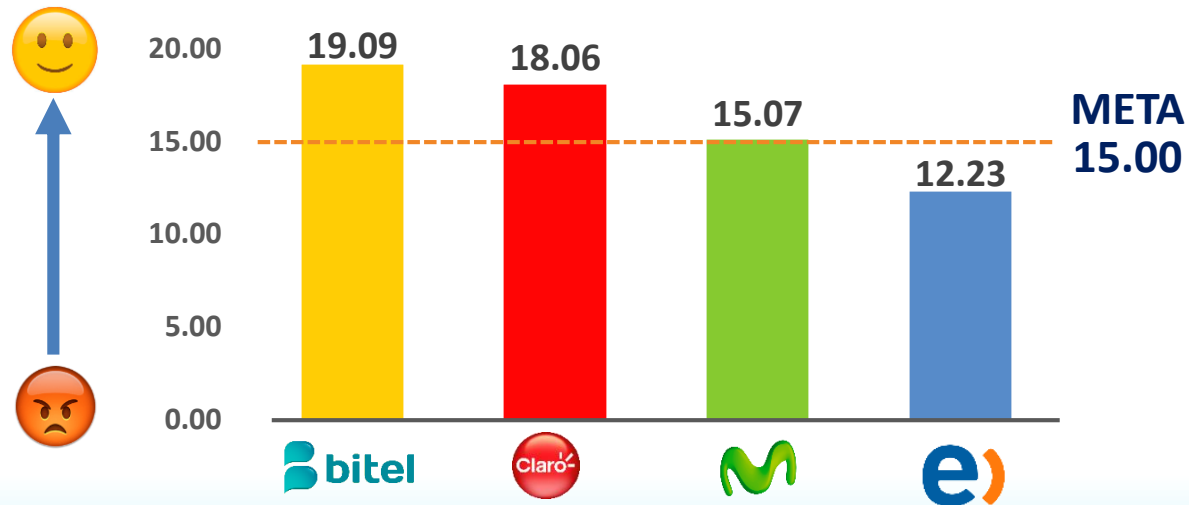
CALIFICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2022



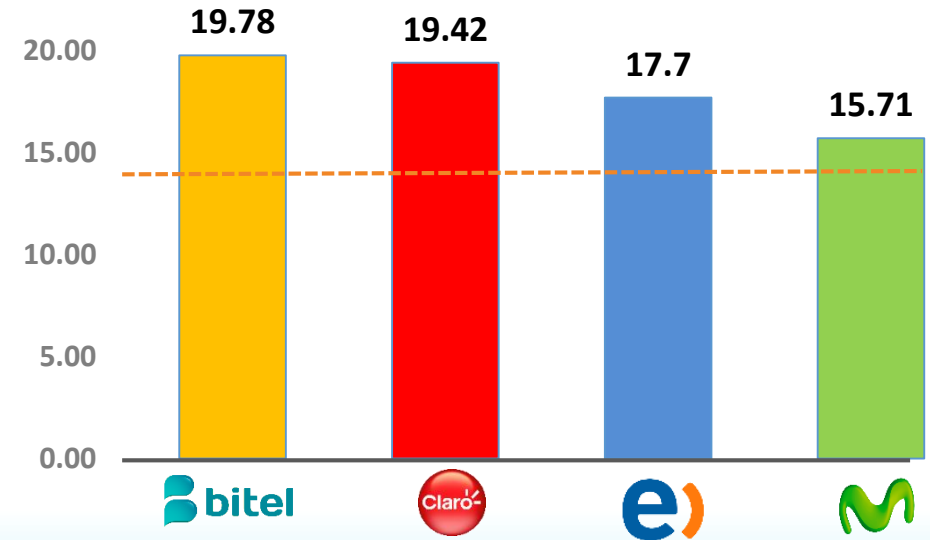
RESULTADOS EN MOTIVACIÓN - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Todas las empresas mejoran en el primer semestre del 2022, todas las empresas **logran alcanzar la meta inicial establecida de 15.00.**

CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021



CALIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN PRIMER SEMESTRE 2022

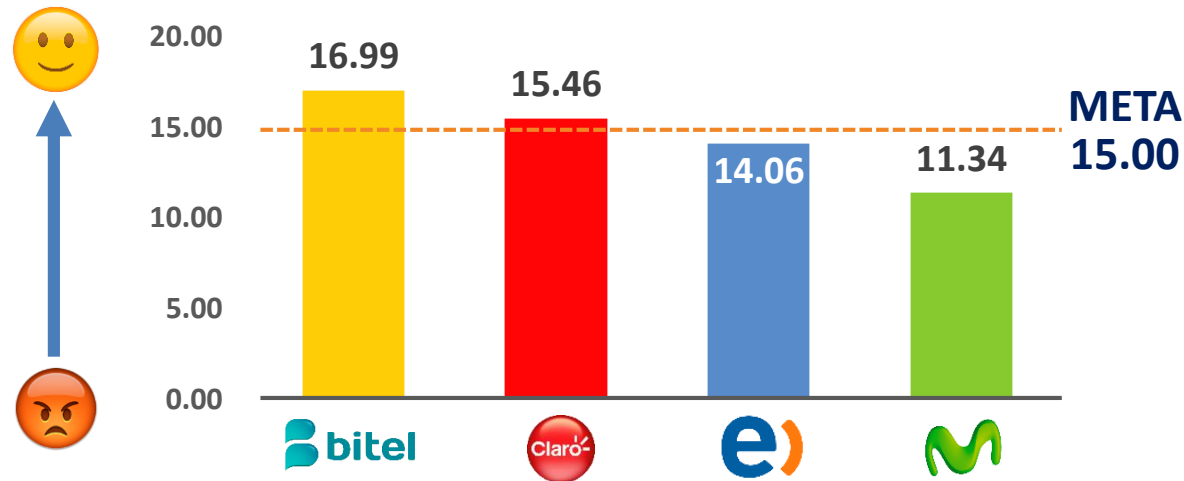


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

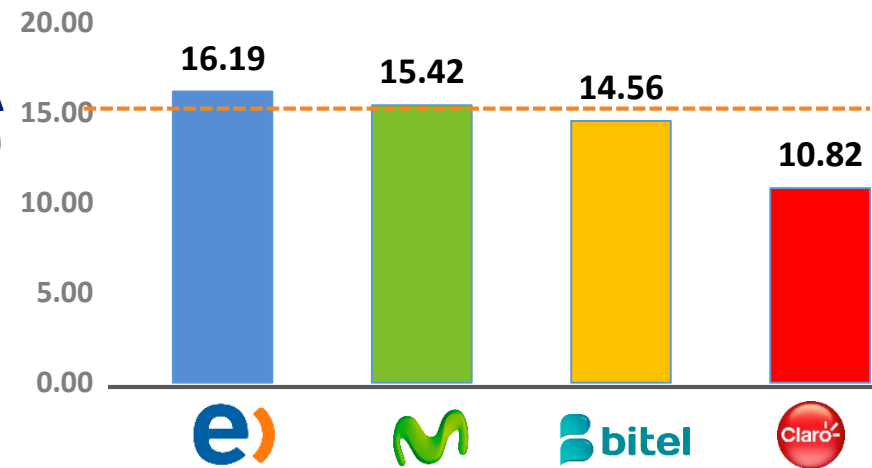
RESULTADOS EN OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Las empresas Entel y Movistar mejoraron su calificación en el primer semestre 2022.

CALIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE LA RESOLUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021



CALIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE LA RESOLUCIÓN PRIMER SEMESTRE 2022

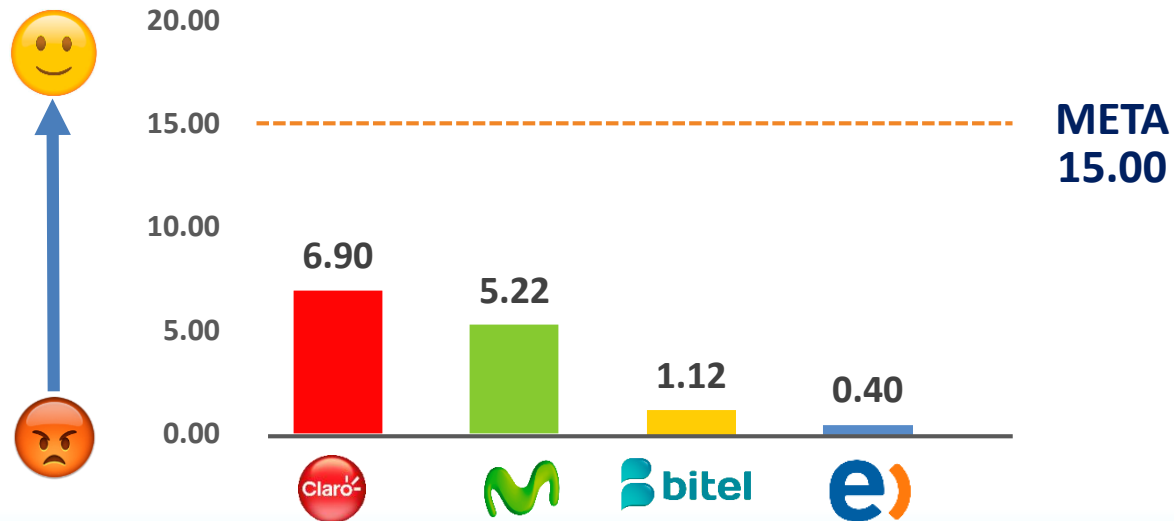


Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

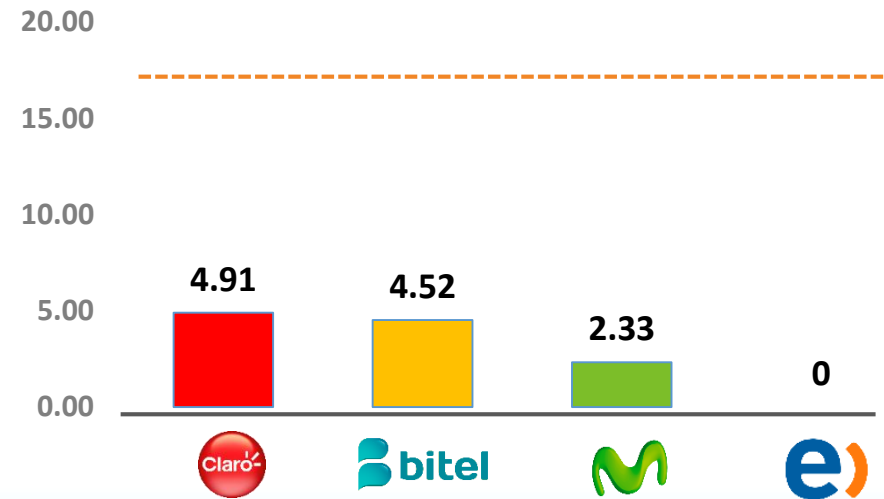
RESULTADOS EN INCIDENCIA EN APELACIONES FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Las empresas que no mejoran en el primer semestre del 2022, están aún distantes a la meta inicial.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2021



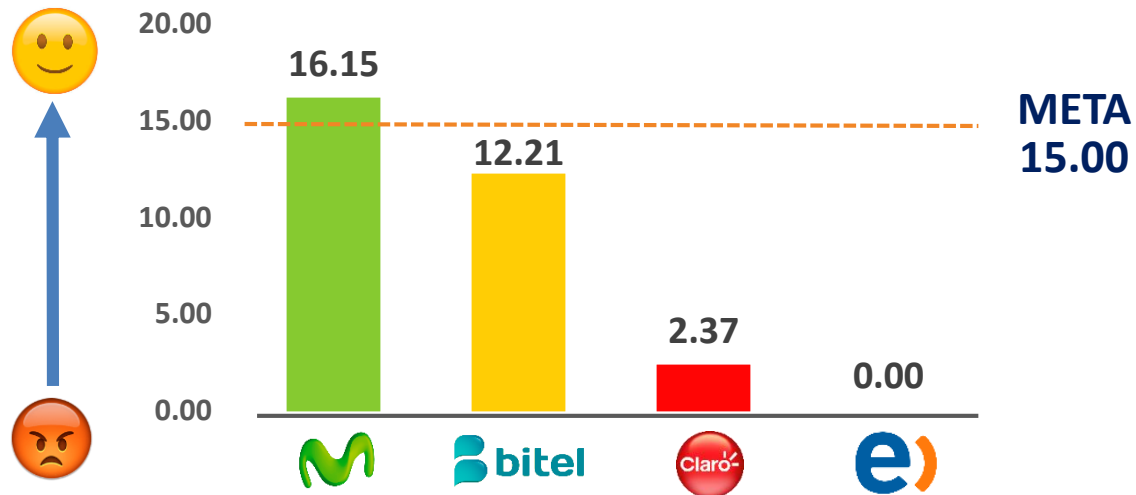
CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE APELACIONES FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2022



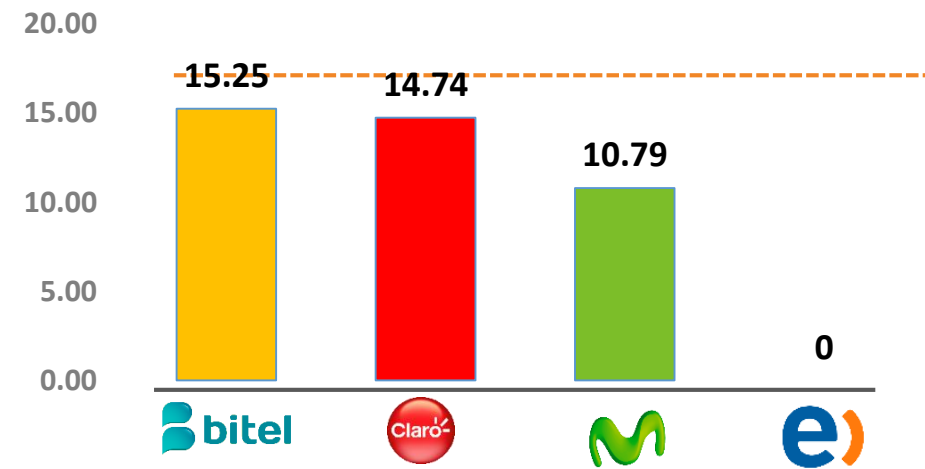
RESULTADOS EN INCIDENCIA EN QUEJAS FUNDADAS - PRIMER SEMESTRE DE 2022

Las únicas empresa que mejoras en el primer semestre del 2022 es Claro y Bitel.

CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS SEGUNDO SEMESTRE 2021



CALIFICACIÓN INCIDENCIA DE QUEJAS FUNDADAS PRIMER SEMESTRE 2022



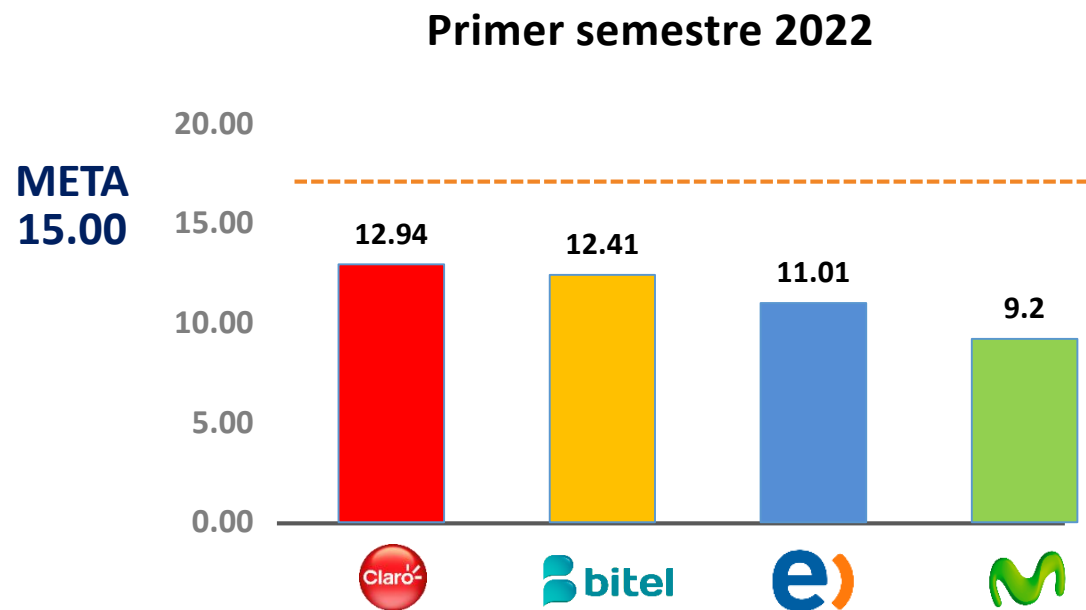
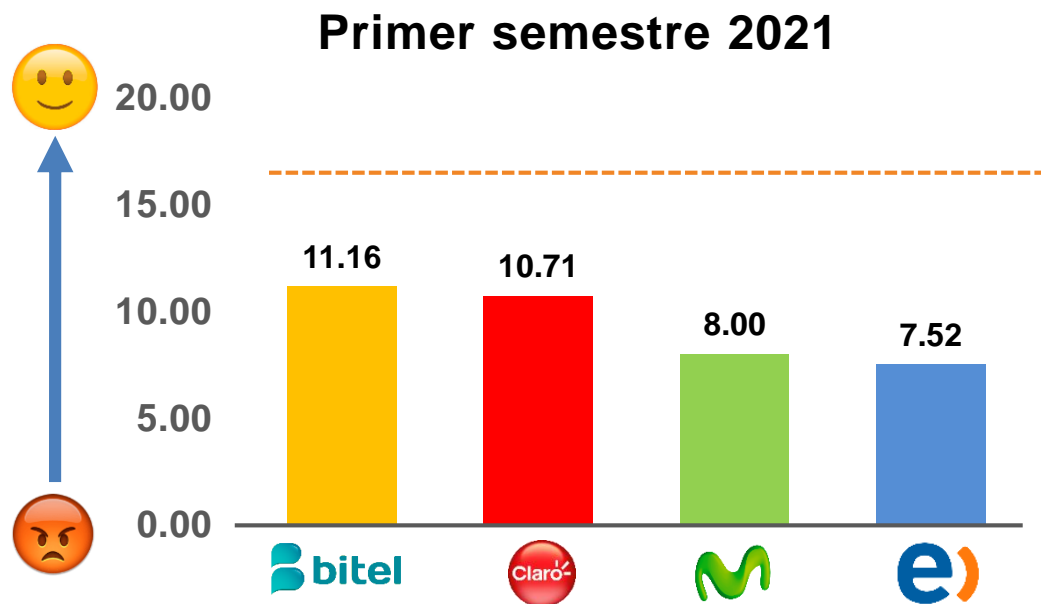
Fuente: TRASU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20



V. COMPARACIÓN ANUAL

RANKING DE RECLAMOS – INDICADOR SEMESTRAL

En el primer semestre del 2021 y 2022 todas las empresas operadoras tienen resultados por debajo del mínimo esperado, siendo la meta inicial de 15.



Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

RANKING DE RECLAMOS COMPARACIÓN SEMESTRAL

Resultado por indicador - Primer semestre 2021



INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	3° puesto (16.30)	2° puesto (17.17)	4° puesto (12.95)	1er puesto (19.43)
SOLUCIÓN DE ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	1° puesto (5.29)	4° puesto (0.00)	3° puesto (1.10)	2° puesto (1.80)
MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	12.5%	1° puesto (17.32)	4° puesto (9.29)	3° puesto (12.59)	2° puesto (15.65)
OPORTUNIDAD LA RESOLUCIÓN	12.5%	3° puesto (13.83)	1° puesto (17.96)	4° puesto (10.74)	2° puesto (14.09)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1° puesto (7.15)	4° puesto (0.00)	3° puesto (0.84)	2° puesto (2.85)
QUEJAS FUNDADAS	20%	3° puesto (4.71)	4° puesto (0.59)	2° puesto (5.93)	1° puesto (13.45)

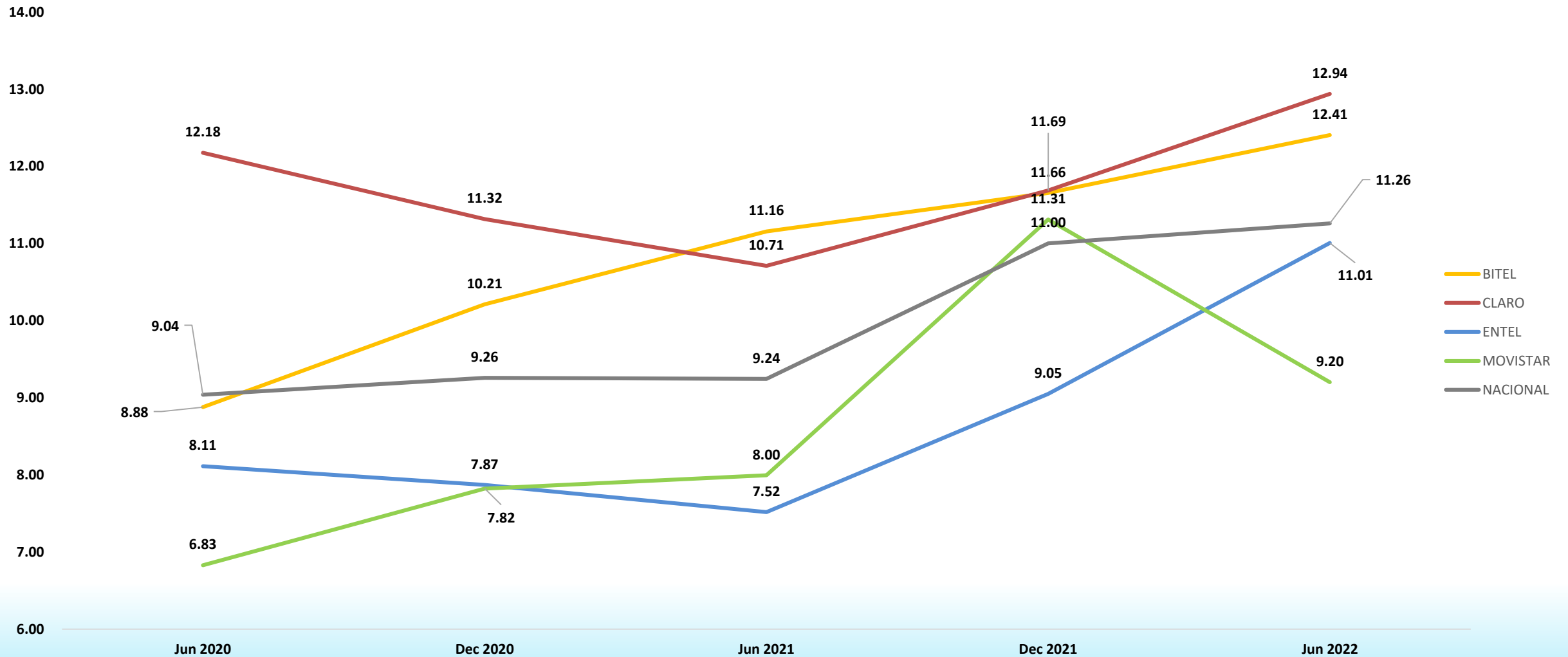
Resultado por indicador - Primer semestre 2022



INCIDENCIA DE RECLAMOS	20%	2° puesto (16.62)	3° puesto (16.18)	4° puesto (3.15)	1er puesto (19.22)
SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	20%	2° puesto (7.76)	1er puesto (14.65)	3° puesto (6.17)	4° puesto (2.59)
MOTIVACIÓN DE RESOLUCIÓN	12.5%	2° puesto (19.42)	3° puesto (17.70)	4° puesto (15.71)	1er puesto (19.78)
OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN	12.5%	4° puesto (10.82)	1er puesto (16.19)	2° puesto (15.42)	3° puesto (14.55)
APELACIONES FUNDADAS	10%	1er puesto (4.91)	4° puesto (0.00)	3° puesto (2.33)	2° puesto (4.52)
QUEJAS FUNDADAS	20%	2° puesto (14.74)	4° puesto (0.00)	3° puesto (10.79)	1er puesto (15.25)

Nota 1: En paréntesis se reportan las calificaciones en una escala del 0 al 20

RANKING DE RECLAMOS – EVOLUCIÓN DE INDICADOR GENERAL



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: La calificación es de 0 a 20



VI. ASPECTOS DE MEJORA

CONCLUSIONES

- 1.** Todas las empresas operadoras **continúan con resultados por debajo del mínimo esperado**, siendo la meta inicial de 15.

- 2.** Si bien **CLARO se ubica en primer lugar en el ranking** y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y oportunidad de resolución.

- 3.** **BITEL ocupa el segundo lugar** y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y apelaciones fundadas.

- 4.** **ENTEL ocupa el tercer lugar** y requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.

- 5.** **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** y requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, apelaciones y quejas fundadas.



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

