

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SEMESTRE I DE 2022

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
(DAPU)

Noviembre 2022



BICENTENARIO
PERÚ 2021

ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. ANTECEDENTES
- III. MARCO CONCEPTUAL
- IV. METODOLOGÍA
- V. RESULTADOS
- VI. COMPARACIÓN ANUAL
- VII. CONCLUSIONES



I. OBJETIVO

OBJETIVO

- ✓ Mejorar la metodología que permita medir el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ Generar incentivos adecuados para que las empresas operadoras puedan mejorar sus procesos de atención al usuario.
- ✓ Brindar información al usuario de la calidad de atención, a efectos que puedan comparar los diversos indicadores y considerar esta información en la elección de su proveedor.



Nuevo enfoque: pensando en el usuario...!





II. ANTECEDENTES

ANTECEDENTES

- ✓ En julio de 2021 se aprobó la metodología de cálculo del Ranking de Calidad de Atención al Usuario, así como los resultados obtenidos por las empresas en el segundo semestre de 2020.
- ✓ A solicitud de las empresas se evaluaron cambios metodológicos aplicables en la medición del primer semestre de 2021.
- ✓ Se tiene previsto que esta metodología se mantenga para las evaluaciones del 2021 y 2022.
- ✓ Los resultados de este Ranking serán publicados en la página web institucional para empoderar con información a los usuarios.





III. MARCO CONCEPTUAL

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

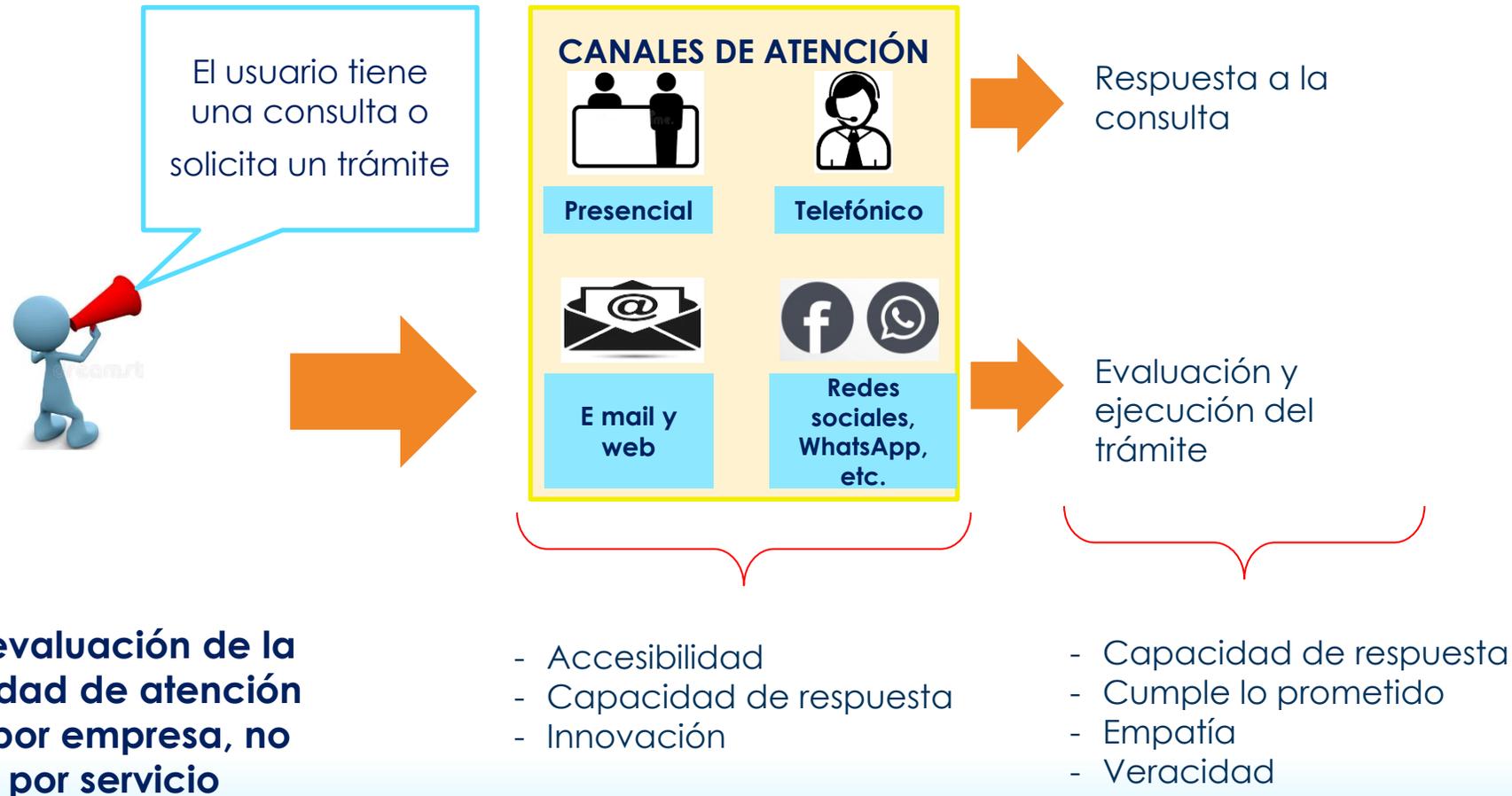


Se miden 6 dimensiones

Dimensiones	Método
Accesibilidad: Disponibilidad de los canales de atención tradicionales	Objetivo
Innovación: Adopción de nuevas tecnologías para la atención	Objetivo
Capacidad de respuesta: Rapidez y eficiencia en la atención	Objetivo / Encuesta
Empatía: Compromiso con los problemas del usuario	Objetivo / Encuesta
Cumple lo prometido: Confiabilidad	Objetivo / Encuesta
Veracidad: Brinda la información correcta	Objetivo / Monitoreo

Adaptado de Parasuraman et al. (1985).

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO





IV. METODOLOGÍA

1

Construcción de los indicadores clave (KPI):

Todos los KPI se miden de 0 a 20, donde 0 representa un mal desempeño y 20 un buen desempeño

2

Indicadores agregados por dimensión:

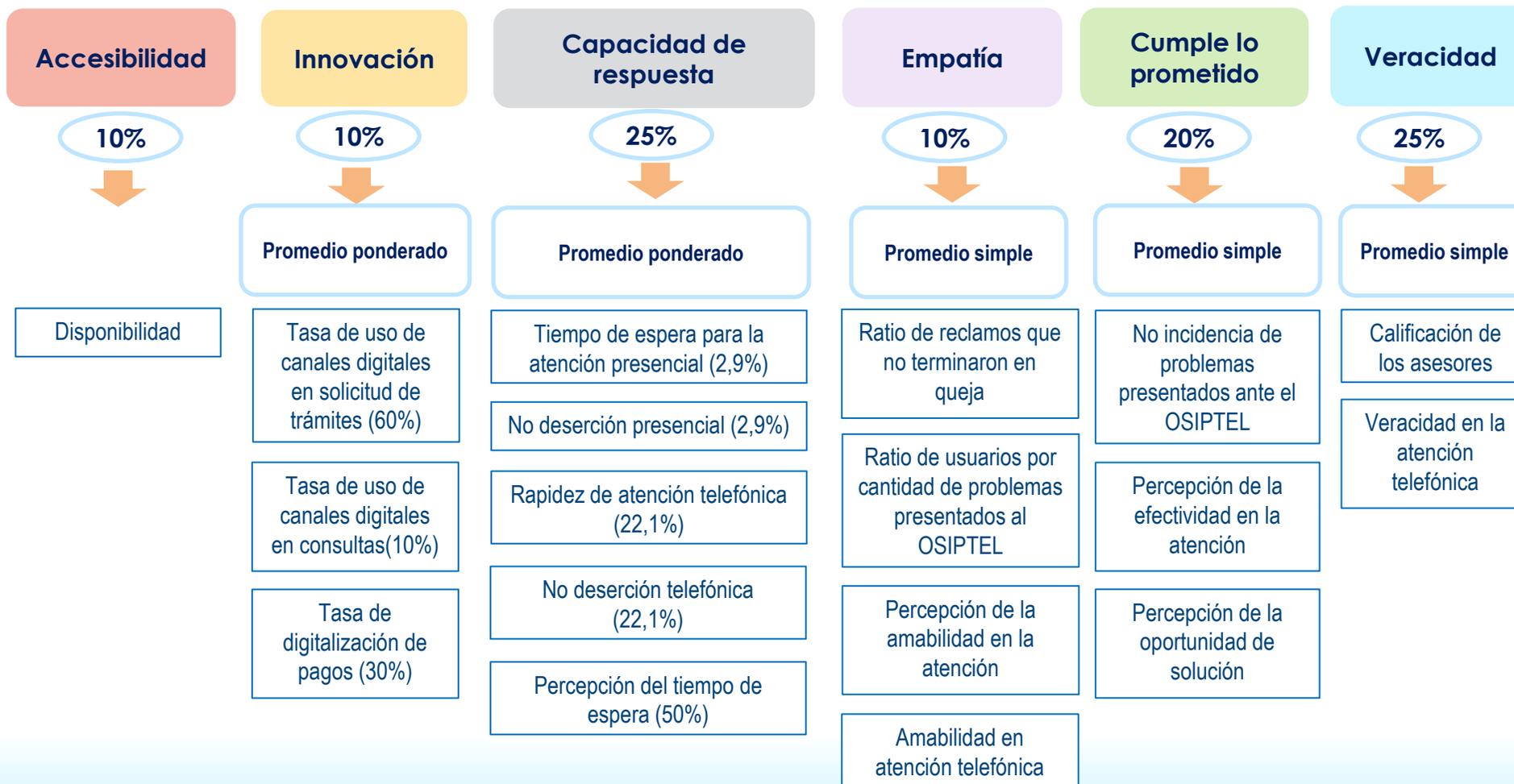
Se aplican ponderadores a cada KPI

3

Indicador para cada empresa:

Se aplica un promedio ponderado de los indicadores de cada dimensión

INDICADORES CLAVE (KPI) DEL RANKING



Ranking de calidad de atención (promedio ponderado de las dimensiones)

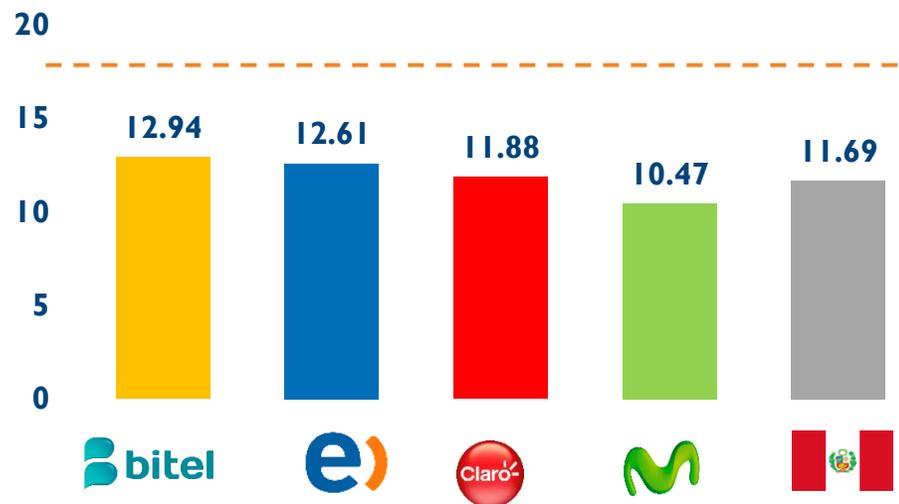


V. RESULTADOS

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: SEGUNDO SEM.2021 Y PRIMER SEM.2022

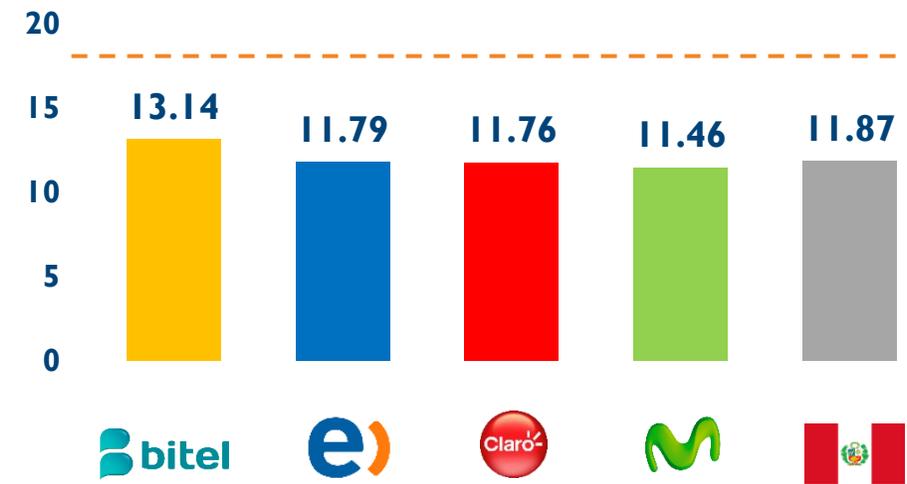
Las empresas deben mejorar para alcanzar el desempeño de 15 como meta inicial.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



META
15

PRIMER SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20.

Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

Dashboard:

<http://srvbi/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=3186&src=Main.aspx.3186&subscriptionID=1EA81DE64445FE2FEFAE18ADC6DE4373&Server=SRVBI&Project=OSIPTEL%20BI&Port=0&share=1>

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN 2021-2022

- **BITEL ocupa el 1er lugar en el ranking** del primer semestre de 2022 debido a sus resultados en:
 - (i) Innovación, ii) Veracidad y iii) Empatía.
- Las empresas operadoras tienen espacio de mejora en todas las dimensiones.

Resultados por dimensión: Segundo semestre 2021

Resultados por dimensión: Primer semestre 2022



		bitel	e)	Claro	M
Accesibilidad	10%	2° puesto (18,7)	3° puesto (16,5)	1° puesto (20,0)	4° puesto (10,9)
Innovación	10%	4° puesto (7,6)	1° puesto (14,1)	3° puesto (8,3)	2° puesto (12,5)
Capacidad de respuesta	25%	1° puesto (11,4)	2° puesto (10,2)	3° puesto (9,7)	4° puesto (7,0)
Empatía	10%	2° puesto (12,4)	1° puesto (13,6)	4° puesto (9,8)	3° puesto (11,3)
Cumple lo prometido	20%	2° puesto (11,9)	1° puesto (12,3)	3° puesto (11,6)	4° puesto (9,2)
Veracidad	25%	1° puesto (15,3)	4° puesto (12,7)	3° puesto (13,4)	2° puesto (13,6)

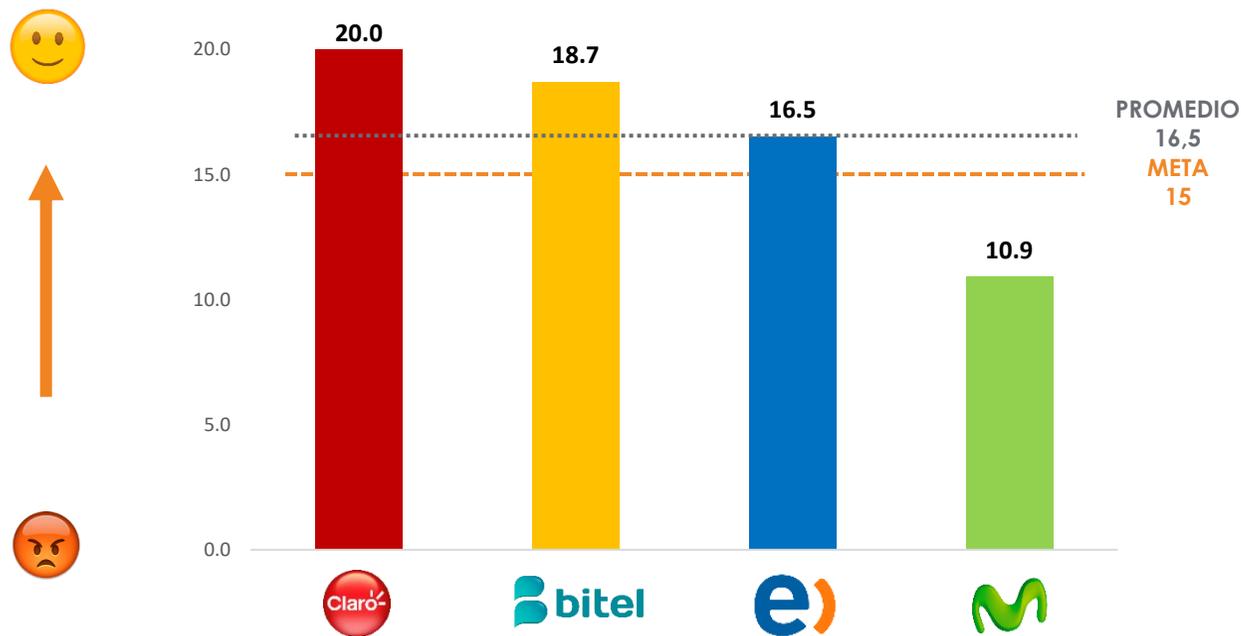


		bitel	e)	Claro	M
Accesibilidad	10%	3° puesto (7,8)	4° puesto (1,5)	1° puesto (20,0)	2° puesto (14,2)
Innovación	10%	1° puesto (16,1)	2° puesto (14,3)	4° puesto (12,9)	3° puesto (13,9)
Capacidad de respuesta	25%	1° puesto (12,7)	2° puesto (11,1)	4° puesto (7,9)	3° puesto (9,0)
Empatía	10%	1° puesto (14,1)	2° puesto (12,7)	4° puesto (10,0)	3° puesto (11,1)
Cumple lo prometido	20%	2° puesto (12,2)	1° puesto (12,7)	3° puesto (12,0)	4° puesto (10,6)
Veracidad	25%	1° puesto (14,9)	2° puesto (14,4)	4° puesto (12,4)	3° puesto (12,7)

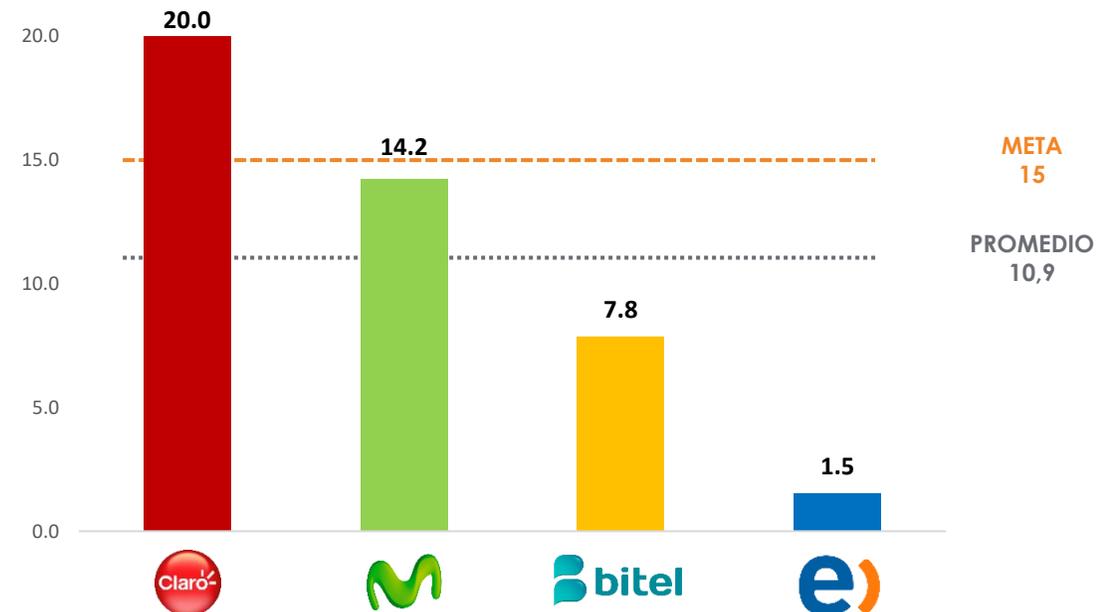
I. ACCESIBILIDAD

CLARO se mantuvo en el óptimo y MOVISTAR mejoró acercándose a la meta inicial.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



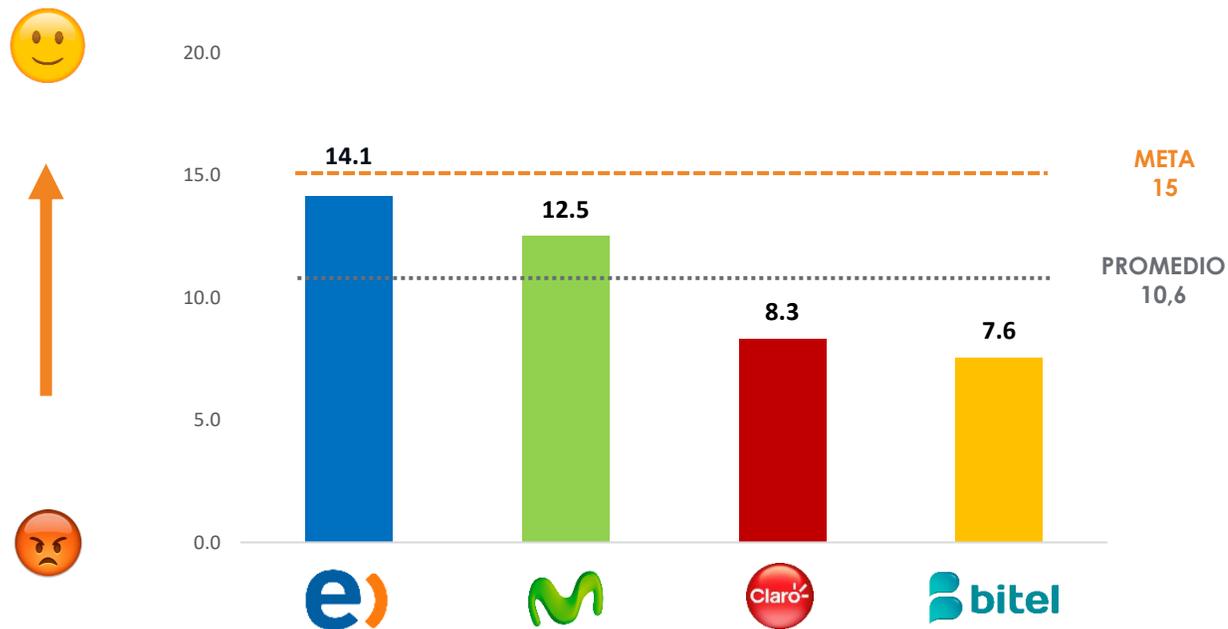
PRIMER SEMESTRE 2022



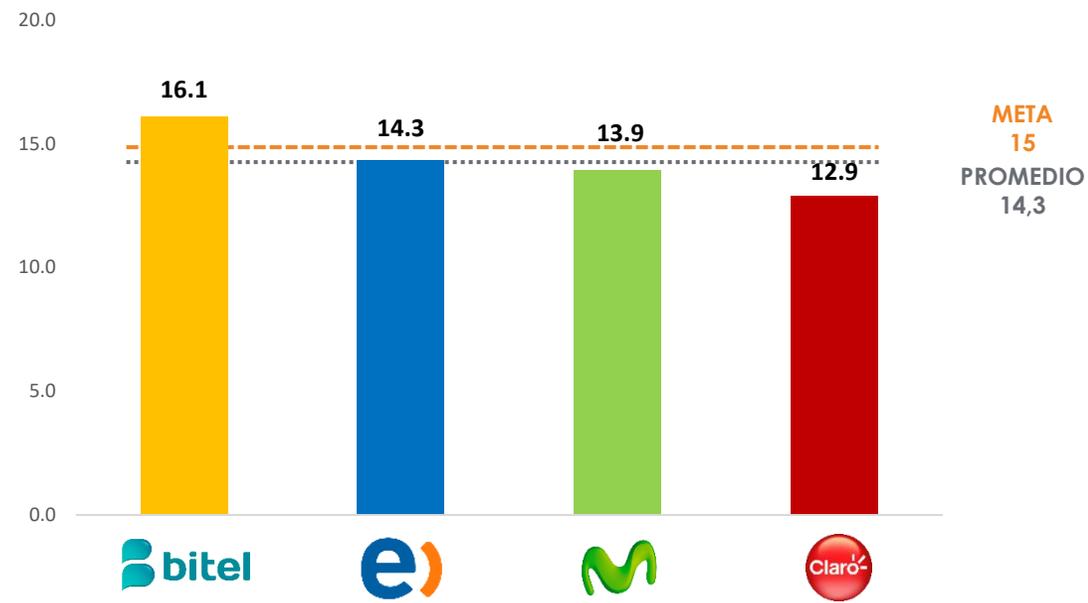
II. INNOVACIÓN

Todas mejoraron su desempeño, aunque BITEL lo mejoró sustancialmente.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



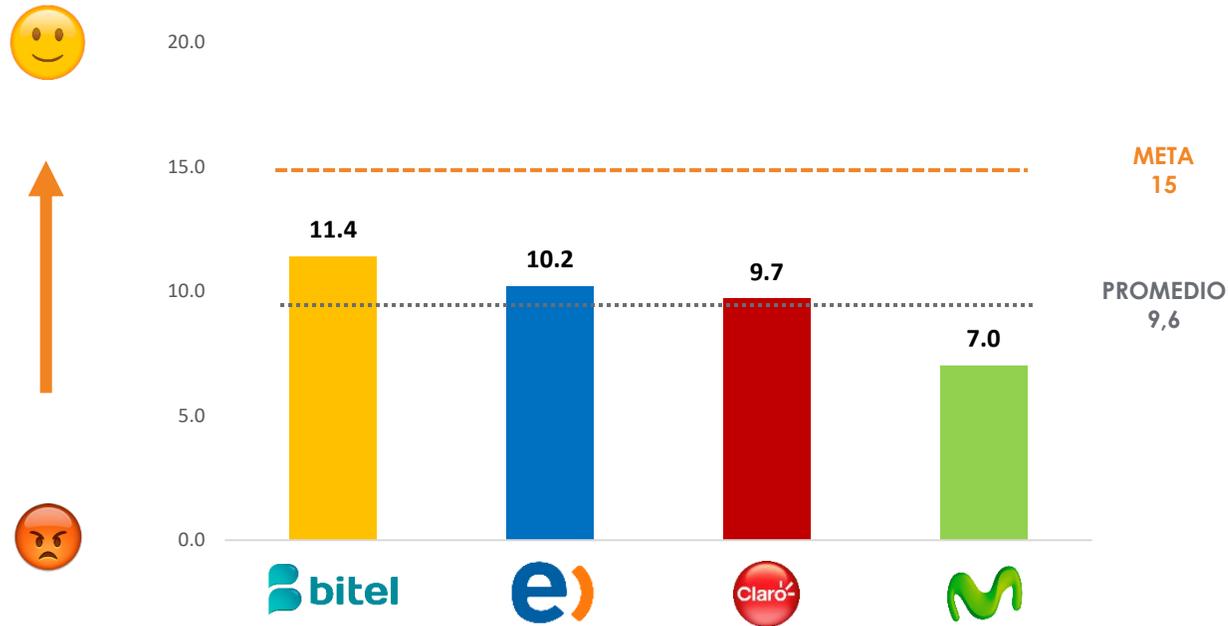
PRIMER SEMESTRE 2022



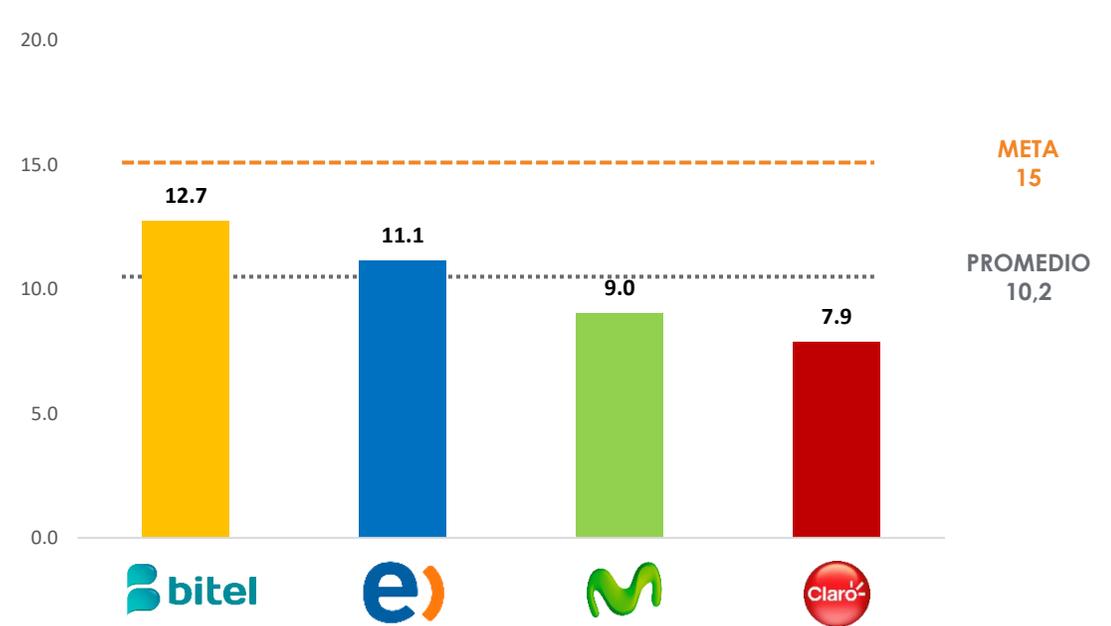
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

BITEL, ENTEL y MOVISTAR mejoraron su desempeño, aunque aún por debajo de la meta inicial.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



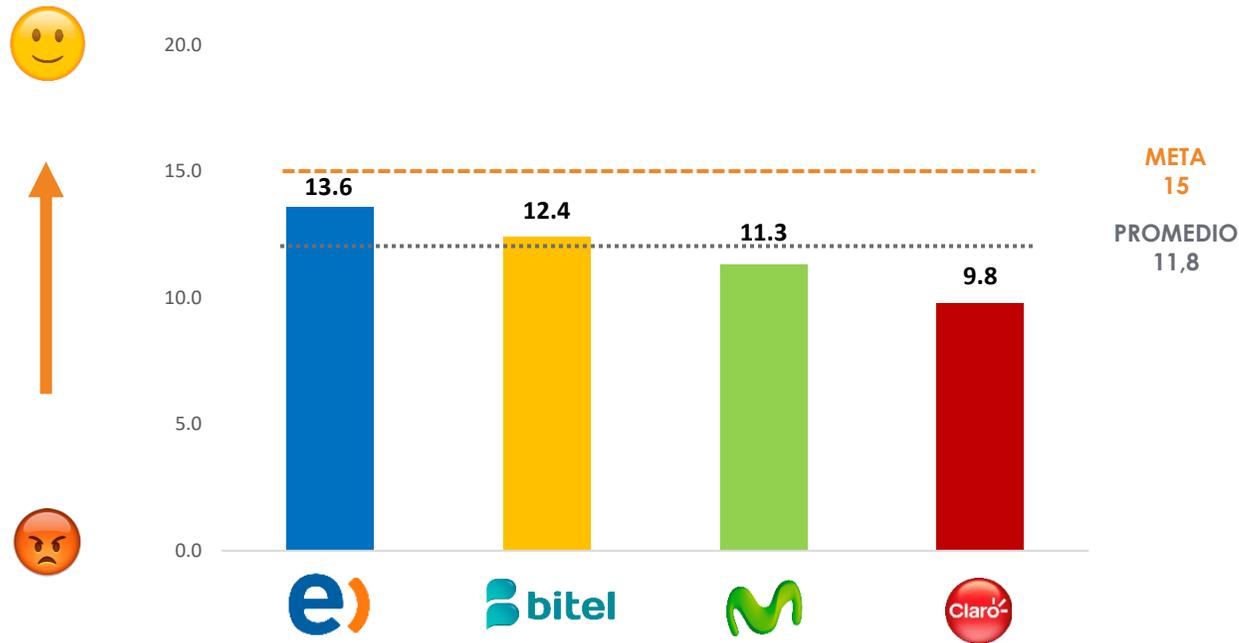
PRIMER SEMESTRE 2022



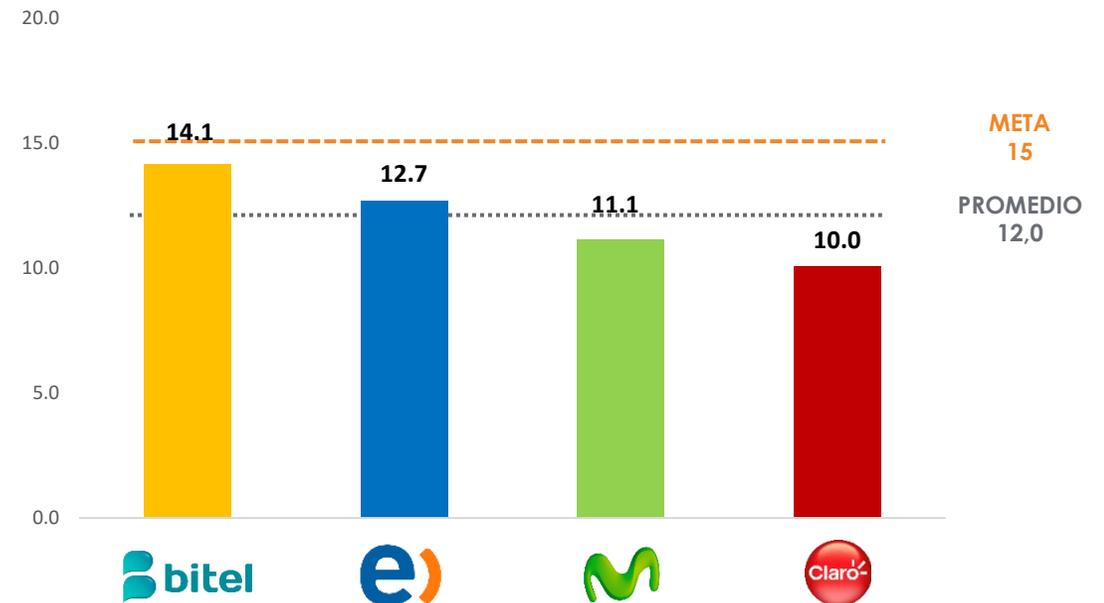
IV. EMPATÍA

BITEL mejoró su desempeño; y CLARO lo mejoró ligeramente, aunque se mantuvo rezagada.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



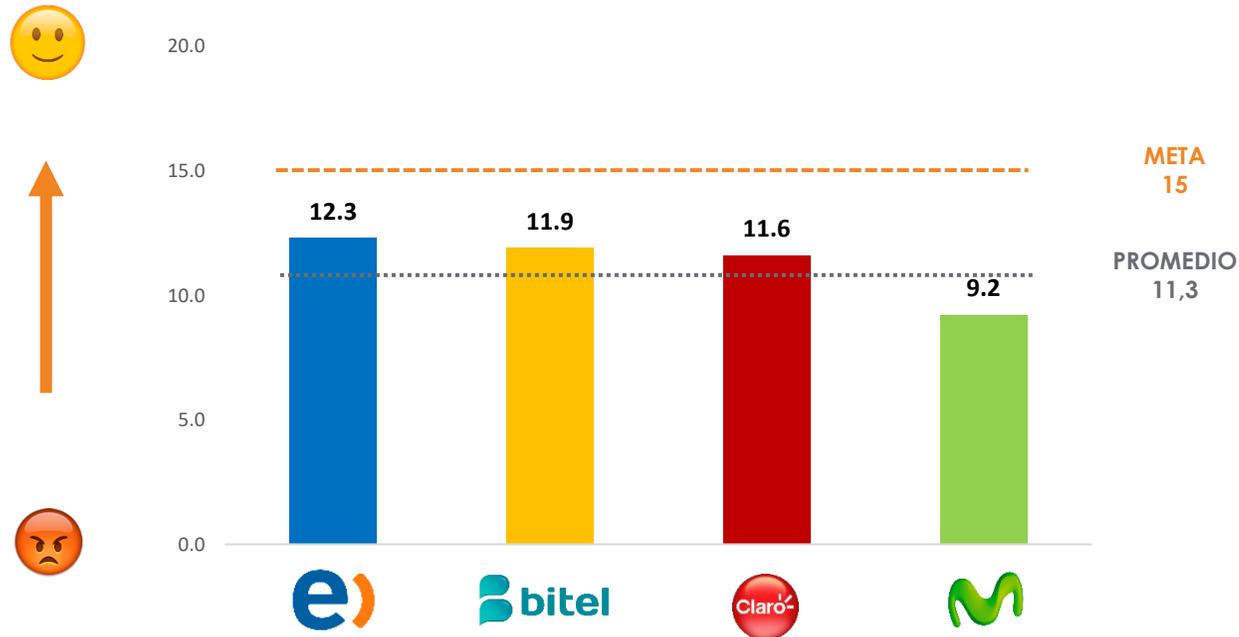
PRIMER SEMESTRE 2021



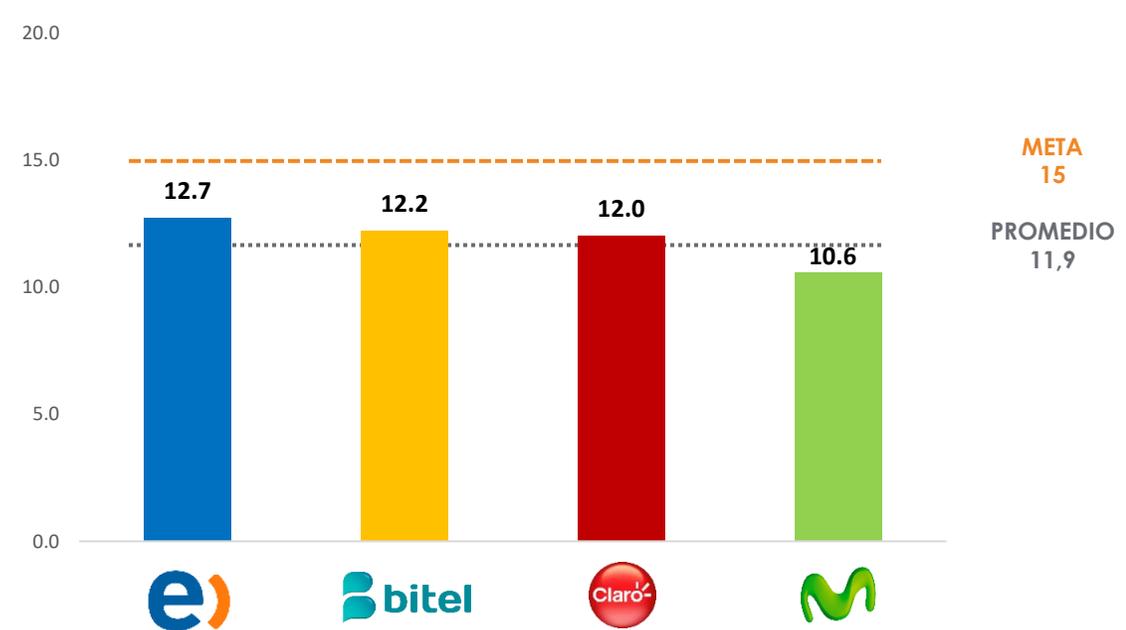
V. CUMPLE LO PROMETIDO

Todas mejoraron ligeramente su desempeño; MOVISTAR se mantuvo rezagada.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



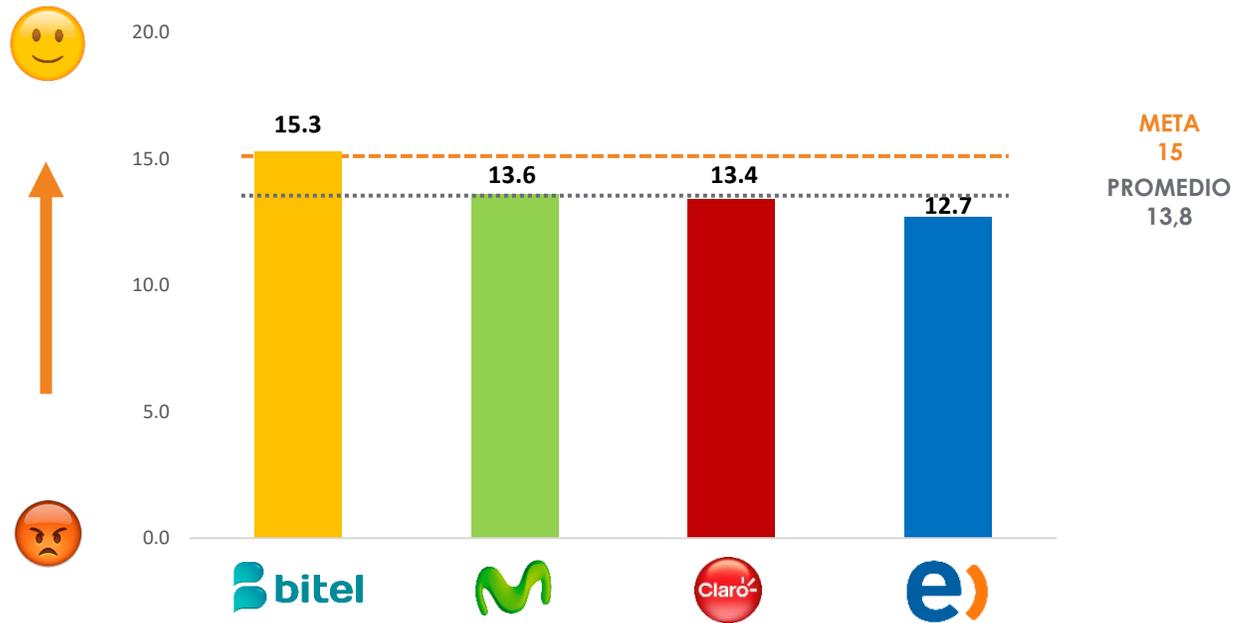
PRIMER SEMESTRE 2022



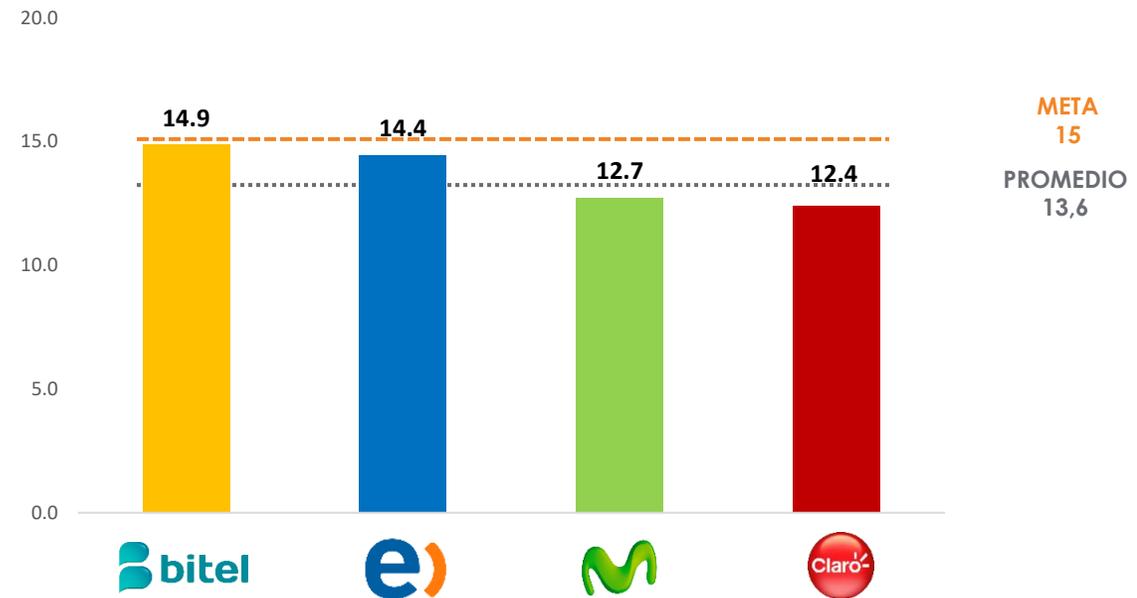
VI. VERACIDAD

ENTEL mejoró su desempeño, mientras que BITEL se mantuvo cerca de la meta inicial.

SEGUNDO SEMESTRE 2021



PRIMER SEMESTRE 2022



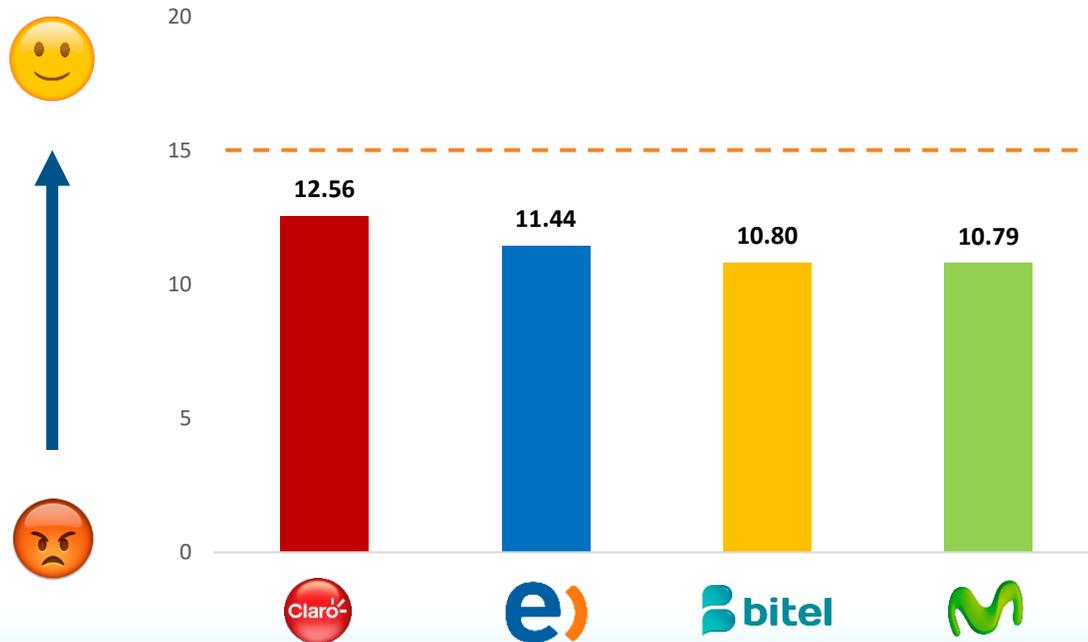


VI. COMPARACIÓN ANUAL

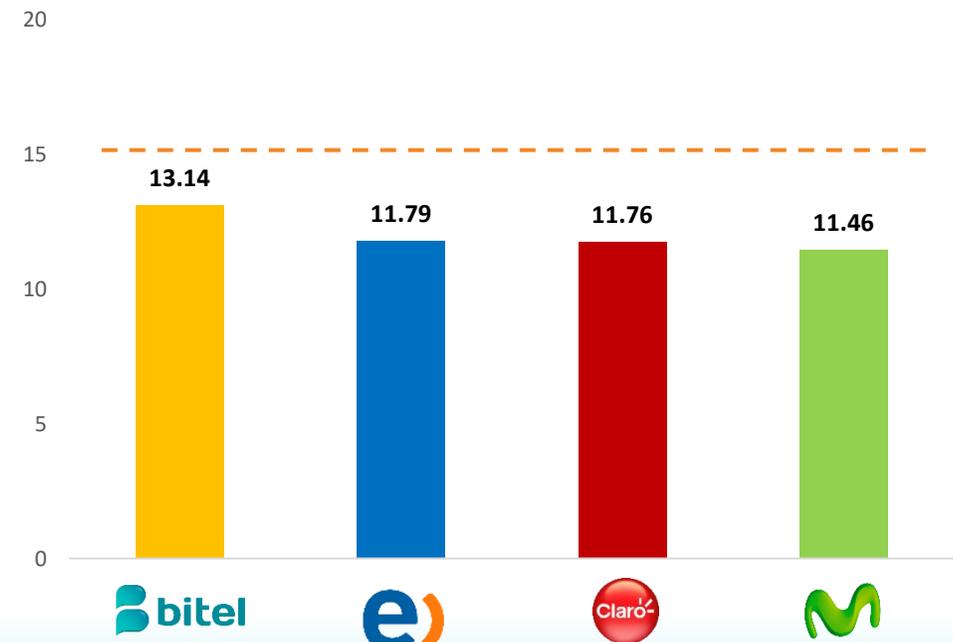
RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: COMPARACIÓN INTERANUAL

En el primer semestre de 2022 solo BITEL está por encima del promedio (12); mientras que en el primer semestre de 2021 solo CLARO estuvo por encima del promedio (11,4).

PRIMER SEMESTRE 2021



PRIMER SEMESTRE 2022



Nota: La calificación es de 0 a 20.
Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN: COMPARACIÓN INTERANUAL

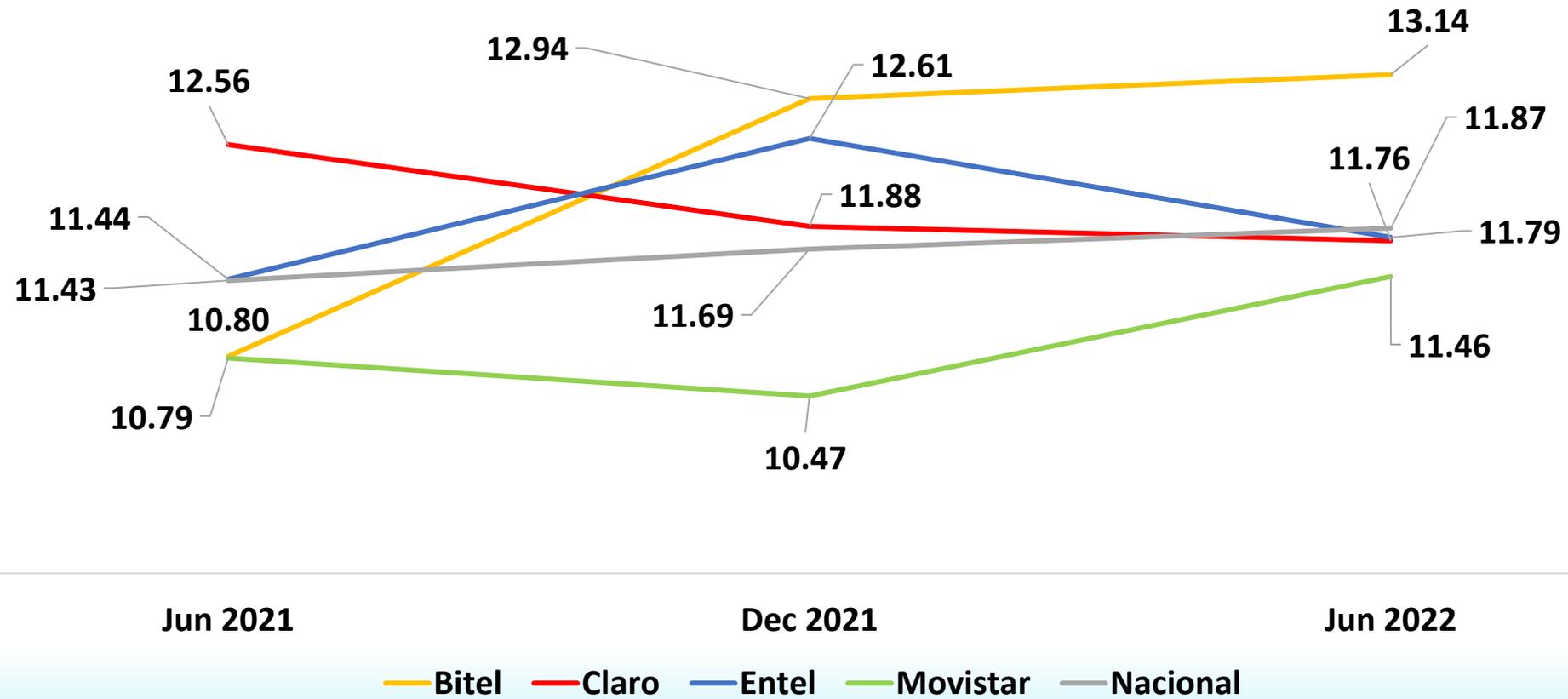
Resultados por dimensión: Primer semestre 2021

					
Accesibilidad	10%	1° puesto (20,0)	4° puesto (0,0)	3° puesto (0,0)	2° puesto (16,7)
Innovación	10%	3° puesto (8,7)	1° puesto (16,5)	4° puesto (5,6)	2° puesto (10,7)
Capacidad de respuesta	25%	2° puesto (10,5)	3° puesto (9,6)	1° puesto (11,7)	4° puesto (6,7)
Empatía	10%	3° puesto (10,7)	1° puesto (13,1)	2° puesto (12,3)	4° puesto (9,1)
Cumple lo prometido	20%	3° puesto (12,1)	1° puesto (12,5)	2° puesto (12,4)	4° puesto (9,7)
Veracidad	25%	2° puesto (14,3)	3° puesto (14,3)	1° puesto (14,4)	4° puesto (14,0)

Resultados por dimensión: Primer semestre 2022

					
Accesibilidad	10%	3° puesto (7,8)	4° puesto (1,5)	1° puesto (20,0)	2° puesto (14,2)
Innovación	10%	1° puesto (16,1)	2° puesto (14,3)	4° puesto (12,9)	3° puesto (13,9)
Capacidad de respuesta	25%	1° puesto (12,7)	2° puesto (11,1)	4° puesto (7,9)	3° puesto (9,0)
Empatía	10%	1° puesto (14,1)	2° puesto (12,7)	4° puesto (10,0)	3° puesto (11,1)
Cumple lo prometido	20%	2° puesto (12,2)	1° puesto (12,7)	3° puesto (12,0)	4° puesto (10,6)
Veracidad	25%	1° puesto (14,9)	2° puesto (14,4)	4° puesto (12,4)	3° puesto (12,7)

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN – EVOLUCIÓN DE INDICADOR GENERAL





VII. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- 1.** Las empresas operadoras evaluadas **continúan sin alcanzar el desempeño mínimo esperado**, la meta inicial de 15, en una escala de 0 a 20.
- 2.** **BITEL ocupa el primer lugar** del ranking con un desempeño de **13,14**; requiere mejorar en los indicadores de accesibilidad (7,8) y cumple lo prometido (12,2).
- 3.** **ENTEL ocupa el segundo lugar** del ranking con un desempeño de **11,79**; requiere mejorar en los indicadores de accesibilidad (1,5) y capacidad de respuesta (11,1).
- 4.** **CLARO ocupa el tercer lugar** del ranking con un desempeño de **11,76**, prácticamente empatado con ENTEL; requiere mejorar en los indicadores de capacidad de respuesta (7,9), empatía (10), cumple lo prometido (12) y veracidad (12,4).
- 5.** **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** del ranking con un desempeño de **11,46**; requiere mejorar en los indicadores de capacidad de respuesta (9), cumple lo prometido (10,6) y empatía (11,1).



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

