

ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES 2022

Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)



Desde el 2012, se realiza el **Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones**, a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios. Además, busca evaluar **el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

ÍNDICE

- I. FICHA TÉCNICA
- II. NIVELES SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
 - SERVICIO PÚBLICO MÓVIL
 - INTERNET FIJO
 - TELEFONÍA FIJA
 - TELEVISIÓN DE PAGA
- III. CONCLUSIONES



I. FICHA TÉCNICA

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 público de telecomunicaciones entre 18 a más años de edad.
COBERTURA	Todas las regiones
FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Del 7 de setiembre al 17 de diciembre del 2022
PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables departamento y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2022.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 – Resumen Ejecutivo

- Encuestas telefónicas aplicadas a usuarios residencias.
- Escala utilizada en preguntas: 0 al 10. Esta escala por su amplitud permite mayor variabilidad y elimina la tendencia de responder en el punto medio. Arellano Consultoría cuenta con experiencia aplicando esta escala en sector retail, salud, telecomunicaciones, etc.
- Los resultados obtenidos se ponderan en función de la segmentación.



SERVICIO	EMPRESAS EVALUADAS	DESAGREGACIÓN DE REGIONES	REPRESENTATIVIDAD	TOTAL DE MUESTRA
SERVICIO MÓVIL	TDP, AMOV, ENTEL y VIETTEL	Departamental	A nivel nacional, por región evaluada, por empresa evaluada y por empresa dentro de la región evaluada	20 086
INTERNET FIJO	TDP y AMOV	Macro-región		2592
TELEVISIÓN DE PAGA	TDP, AMOV y DIRECTV	Macro-región		2588
TELEFONÍA FIJA	TDP, AMOV	Lima y provincias		1188

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 – Resumen Ejecutivo

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

INTERPRETACIÓN: Los resultados de las evaluaciones con escalas del 1 al 10, se presentan 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)

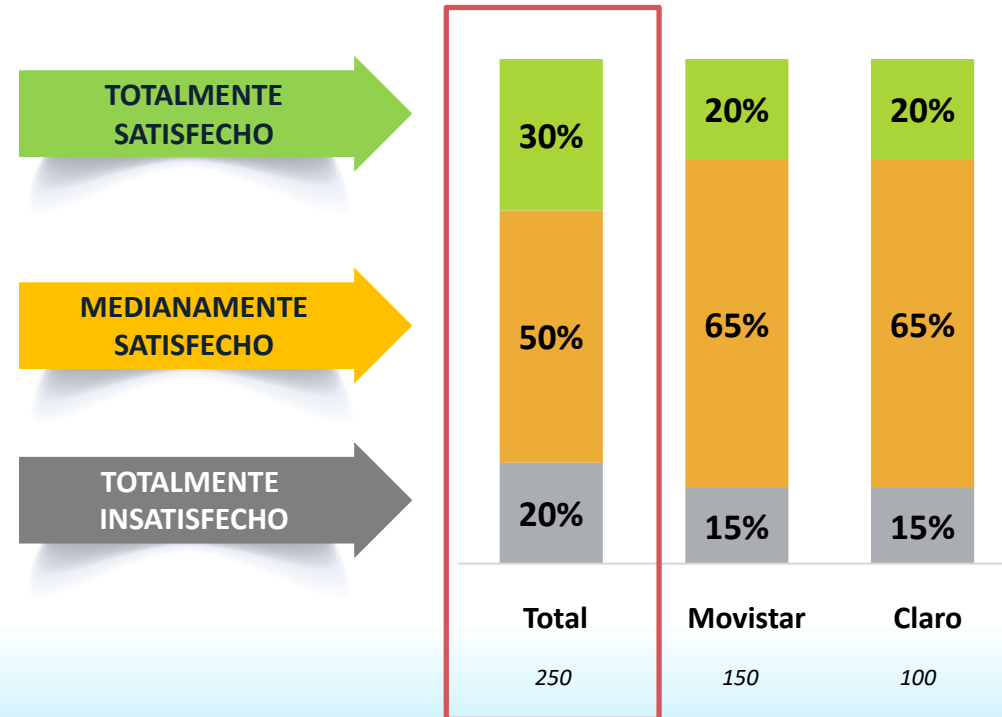
* Para efectos del resumen ejecutivo, no se presentarán los valores medios o neutros.

** Con excepción de la pregunta sobre recomendación, que se evalúa con la escala del NPS.



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES CON ESCALAS DEL 0 AL 10

EJEMPLO FICTICIO









II. NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

- El servicio móvil presenta el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios.
- **Movistar** es la empresa con el menor porcentaje de satisfacción en todos los servicios.

TOTALMENTE SATISFECHOS

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	 48 %	 34 %	 32 %	 50 %
	2583	2587	1172	19916
¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Oriente (56 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oriente (49 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Resto del Perú (37 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tumbes (60 %) • Ucayali (58 %)
¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?	<ul style="list-style-type: none"> • DirecTV (62 %) • Claro (58 %) • Movistar (42 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro (47 %) • Movistar (28 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro (51 %) • Movistar (24 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bitel (59 %) • Entel (58 %) • Claro (48 %) • Movistar (42 %)

P. 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 XXX?
 --- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10.

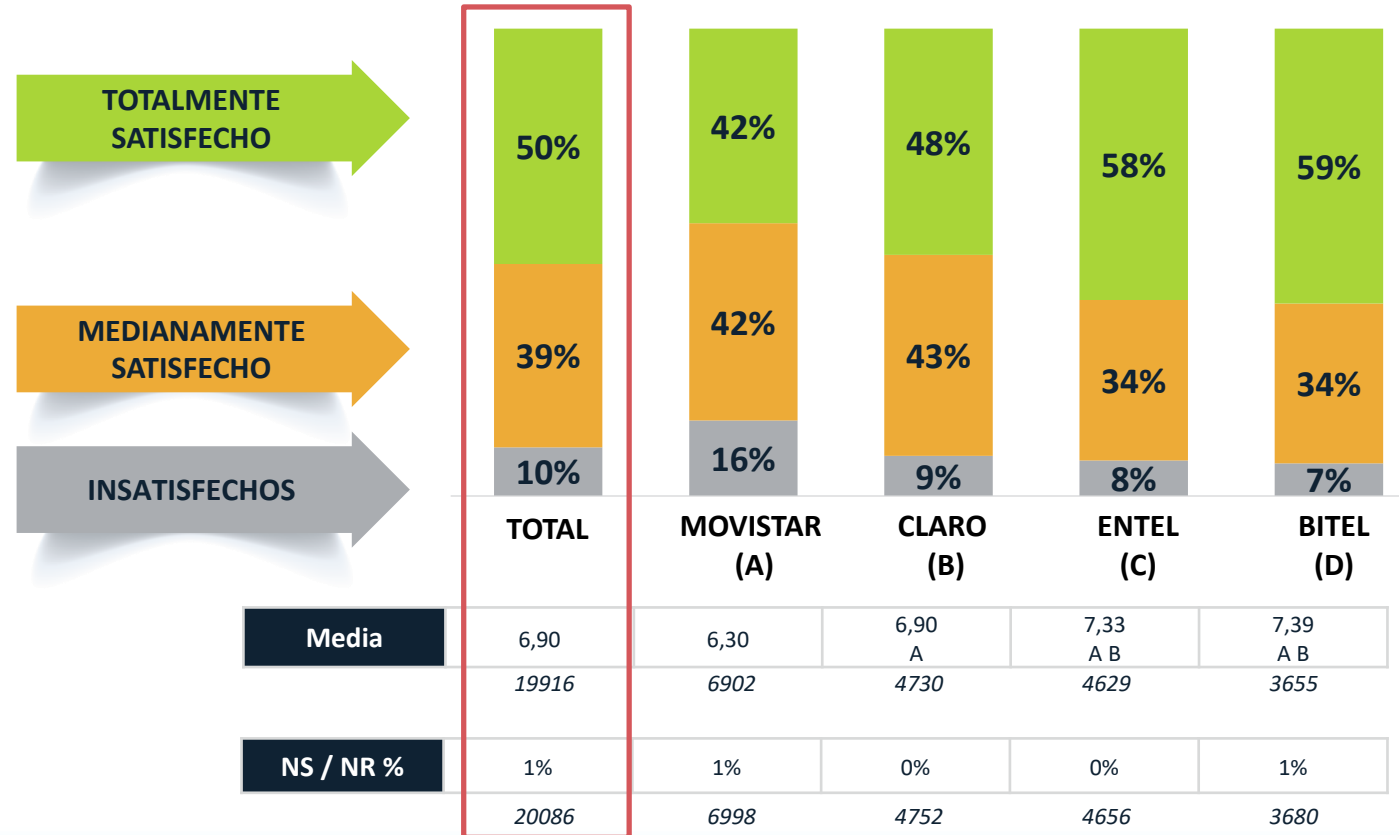


SERVICIO PÚBLICO MÓVIL



SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (I)

Movistar es la empresa con mayor nivel de insatisfacción en el servicio público móvil.



P17. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

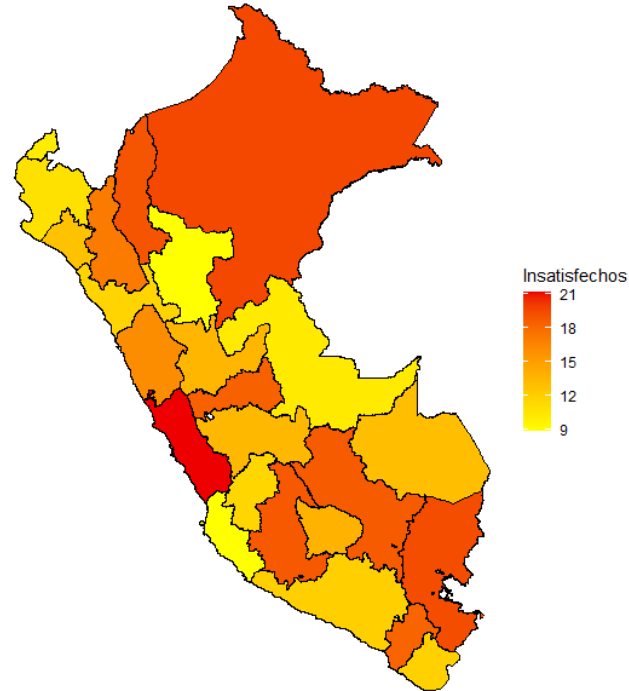
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

* Bases menores a 30 casos no son representativas

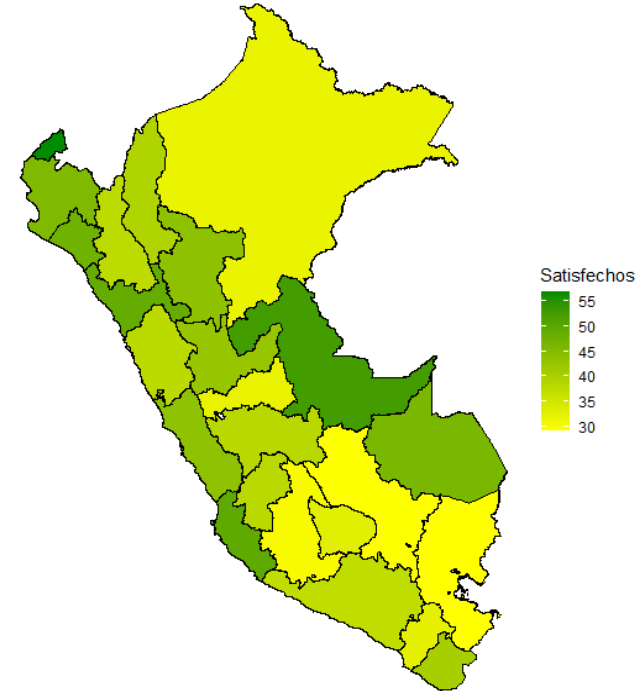
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 Servicio Móvil.

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (II) - MOVISTAR

MOVISTAR - % insatisfechos - servicio móvil



MOVISTAR - % satisfechos - servicio móvil



Movistar presenta los mayores niveles de insatisfacción para el servicio móvil en Lima y Loreto. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Tumbes y Ucayali.

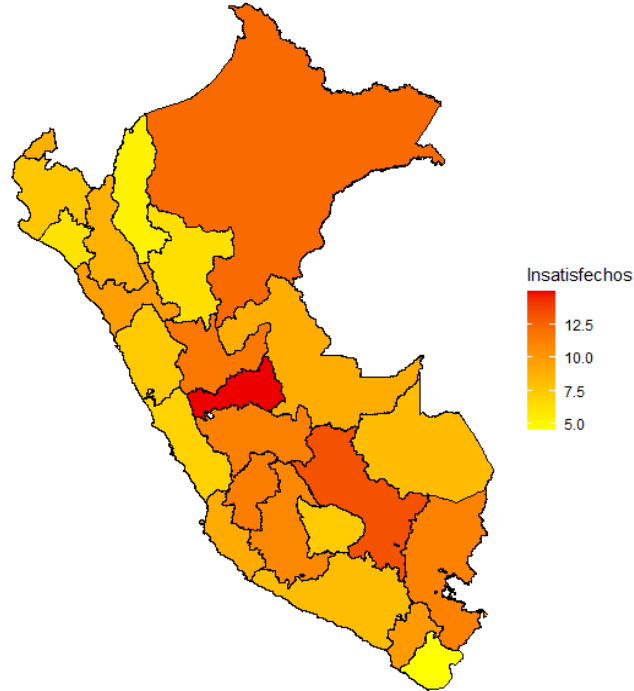
P17. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

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.

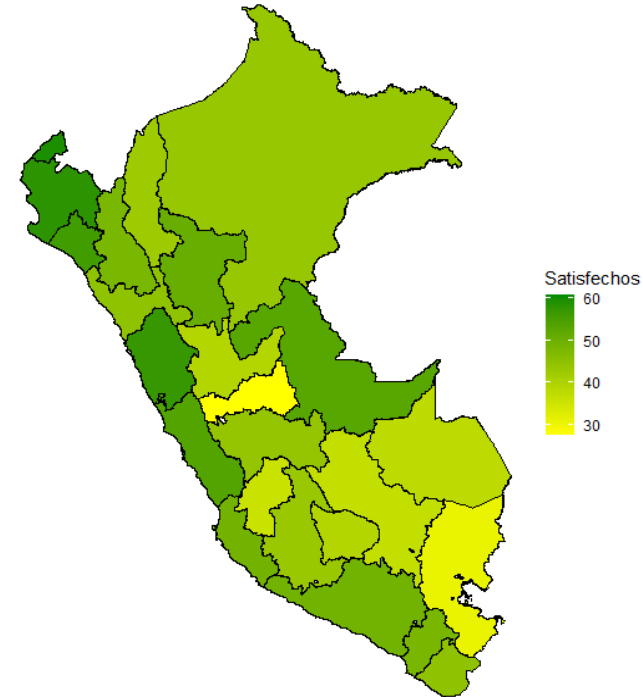
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (III) - CLARO

CLARO - % insatisfechos - servicio móvil



CLARO - % satisfechos - servicio móvil



Claro presenta los mayores niveles de insatisfacción en Pasco y Cusco para el servicio móvil. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en el Callao, Tumbes y Piura.

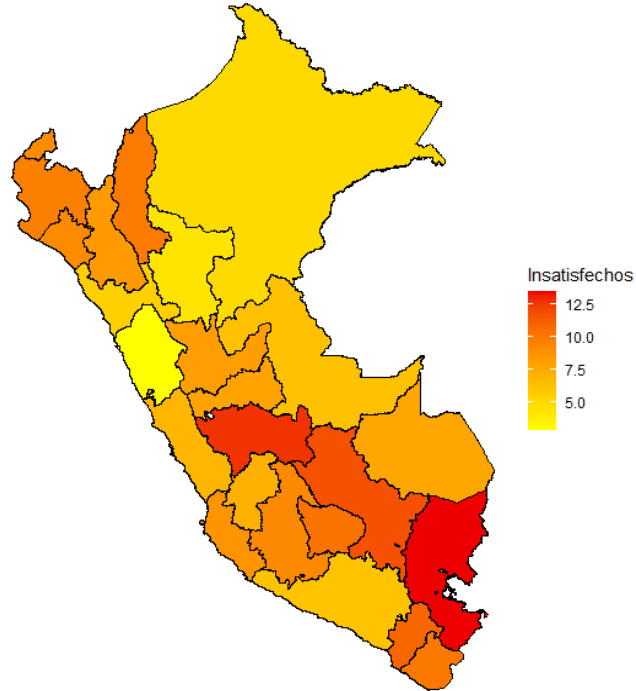
P17. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

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.

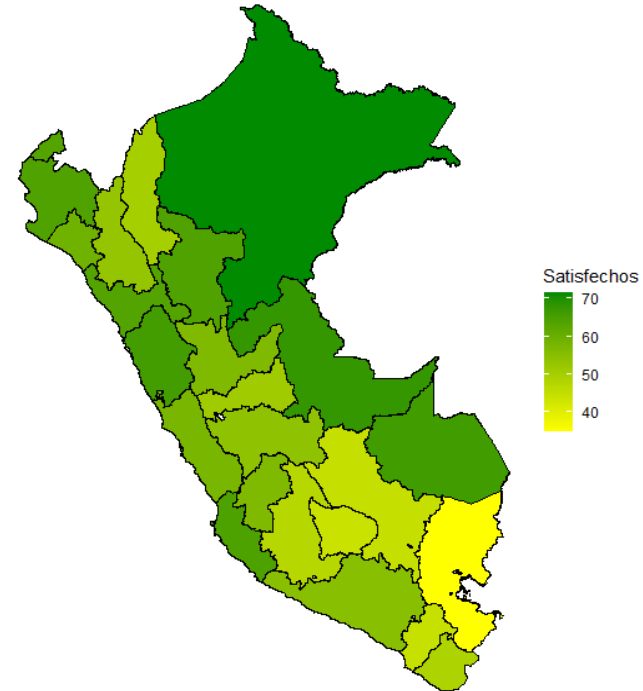
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (IV) - ENTEL

ENTEL - % insatisfechos - servicio móvil



ENTEL - % satisfechos - servicio móvil



Entel presenta los mayores niveles de insatisfacción en Puno y Junín para el servicio móvil. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Loreto y Ucayali.

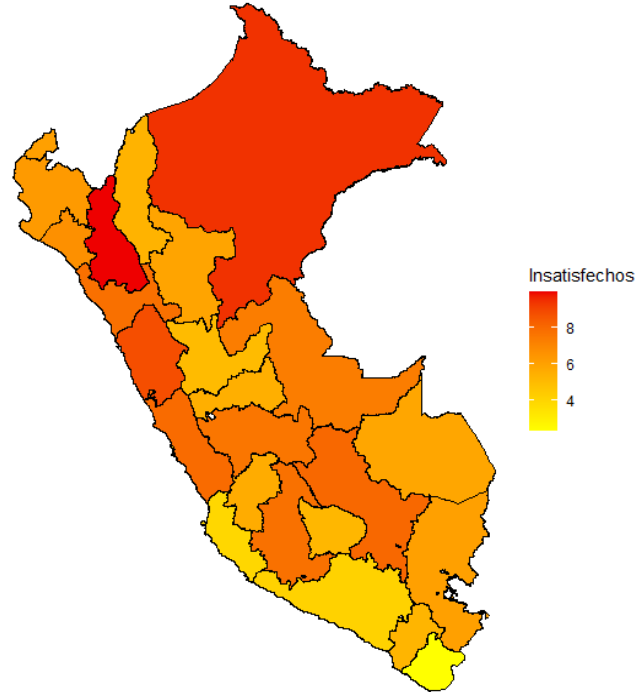
P17. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

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.

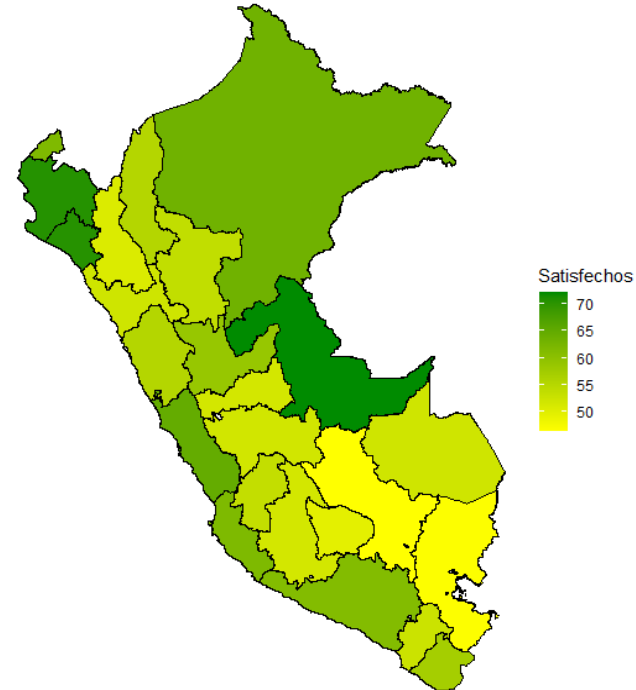
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL (V) - BITEL

BITEL - % insatisfechos - servicio móvil



BITEL - % satisfechos - servicio móvil



Bitel presenta los mayores niveles de insatisfacción en Cajamarca y Loreto para el servicio móvil. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en Ucayali y Piura.

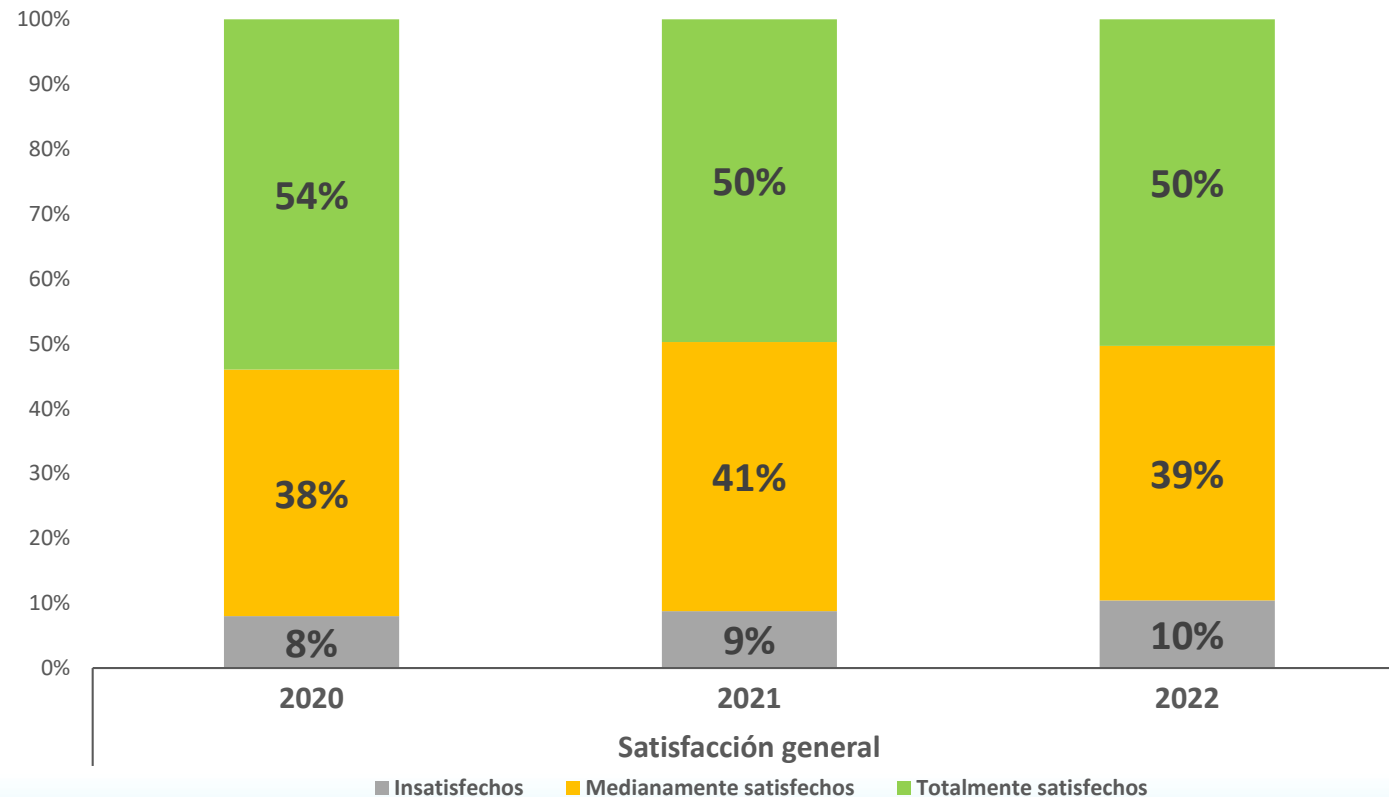
P17. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

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.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022 Servicio Móvil. Elaboración: Osiptel.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO MÓVIL

La proporción de usuarios totalmente satisfechos con sus servicios de telecomunicaciones se ha mantenido entre el 2021 y 2022, sin llegar a niveles del 2020.



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

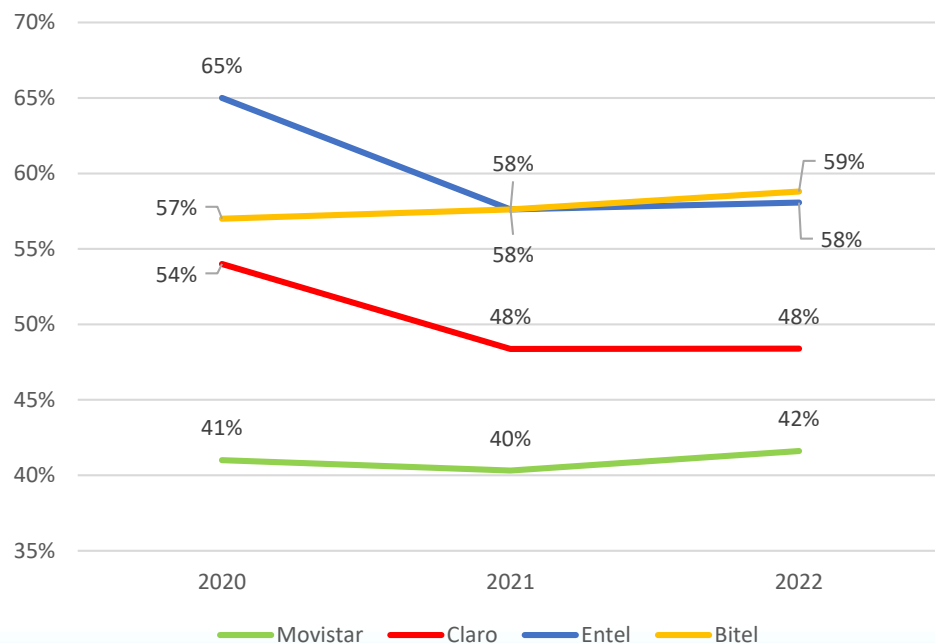
Satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

Fuente: Estudios de Satisfacción Servicio Móvil 2020 a 2022. Elaboración: Osiptel.

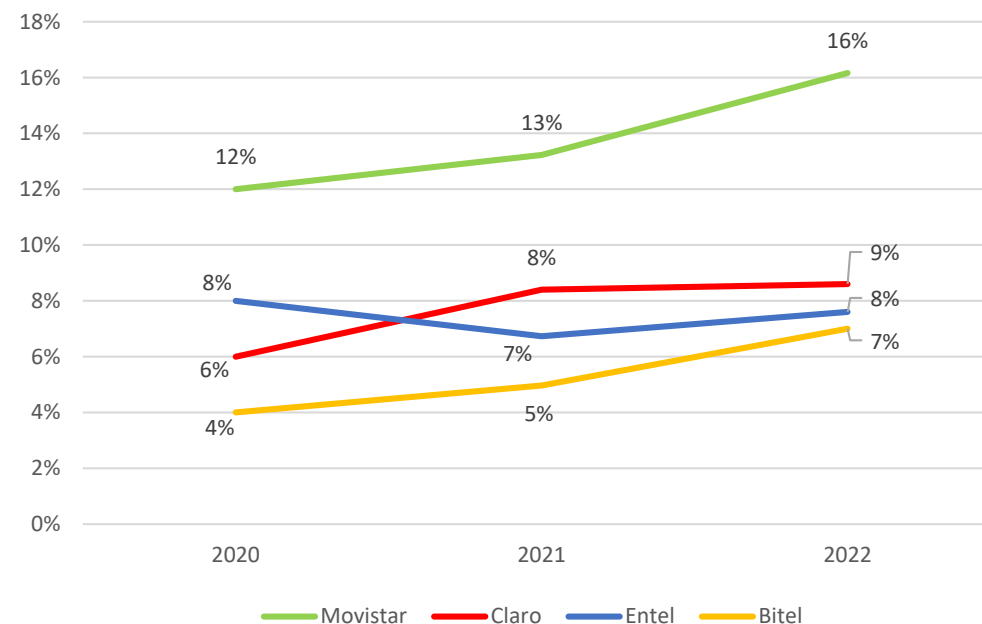
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN – SERVICIO MÓVIL

**Todos los operadores presentan proporciones de usuarios totalmente satisfechos mayores a 40 %.
Movistar es el operador que registró el mayor incremento en proporción de usuarios insatisfechos.**

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



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

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.

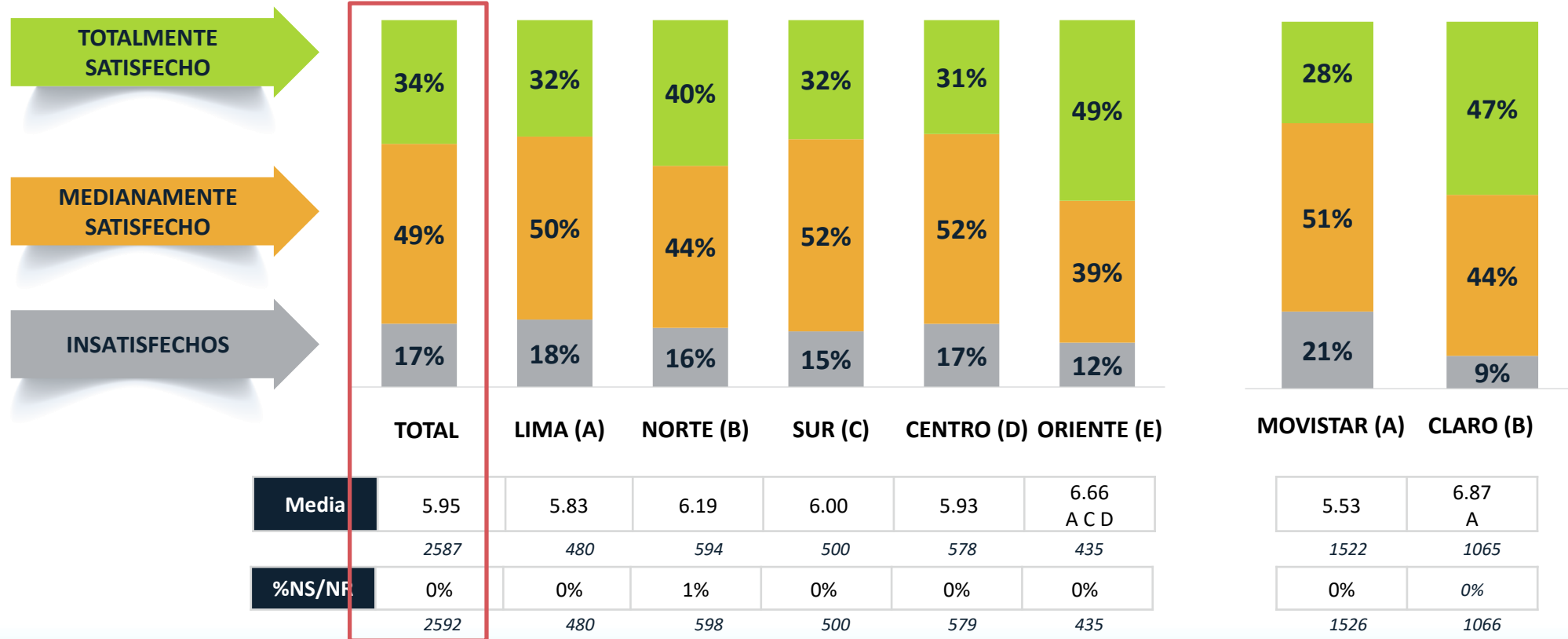
Fuente: Estudios de Satisfacción Servicio Móvil 2020 a 2022. Elaboración: Osiptel.



INTERNET FIJO

SERVICIO DE INTERNET FIJO (I)

Movistar tiene niveles de insatisfacción de 21 %, mientras que Claro obtiene 9 %.
Lima tiene un nivel de insatisfacción de 18 %.



P16. 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 internet fijo?

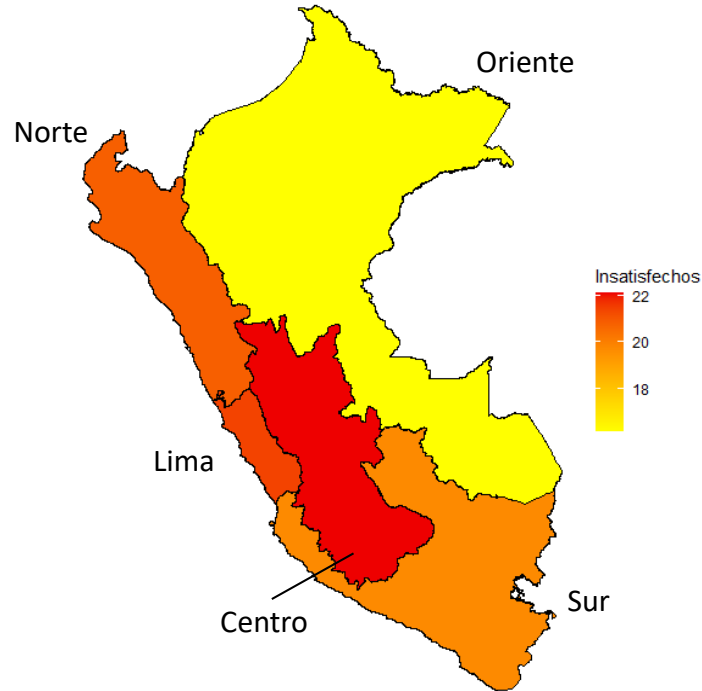
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

* Bases menores a 30 casos no son representativas.

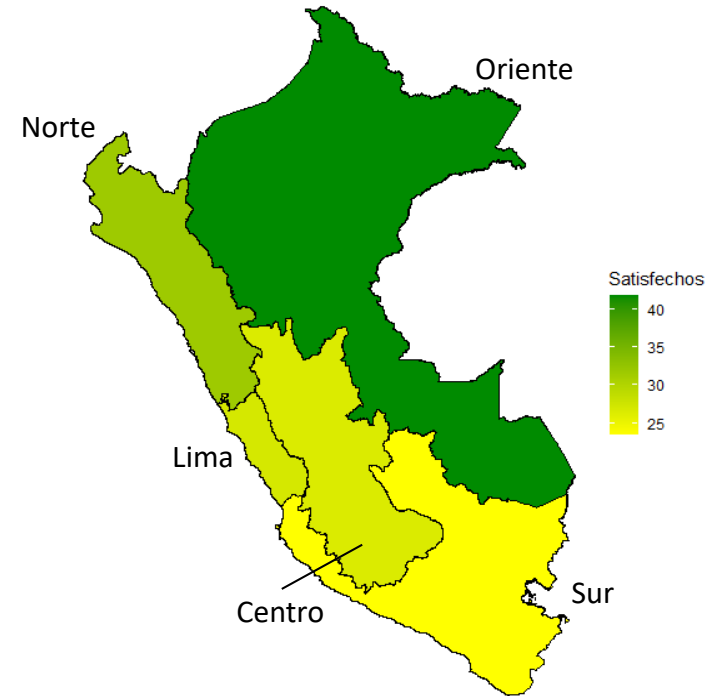
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Internet Fijo.

SERVICIO DE INTERNET FIJO (II) - MOVISTAR

MOVISTAR - % insatisfechos – internet fijo



MOVISTAR - % satisfechos – internet fijo



Movistar presenta los mayores niveles de insatisfacción en las regiones Centro y Lima para el servicio de Internet Fijo. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las regiones Oriente y Norte del país.

P16. 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 internet fijo?

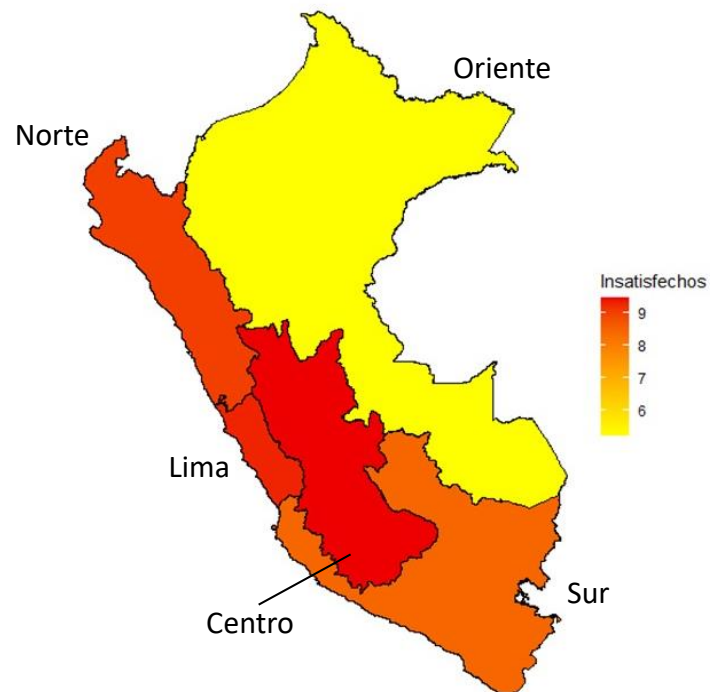
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

* Bases menores a 30 casos no son representativas.

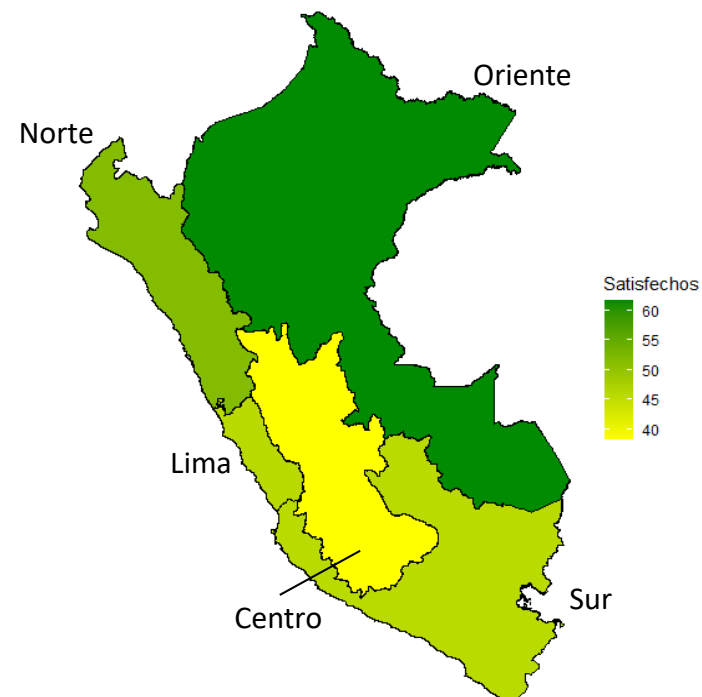
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel

SERVICIO DE INTERNET FIJO (III) - CLARO

CLARO - % insatisfechos – internet fijo



CLARO - % satisfechos – internet fijo



Claro presenta los mayores niveles de insatisfacción en las regiones Centro y Lima para el servicio de Internet Fijo. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las regiones Oriente y Norte del país.

P16. 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 internet fijo?

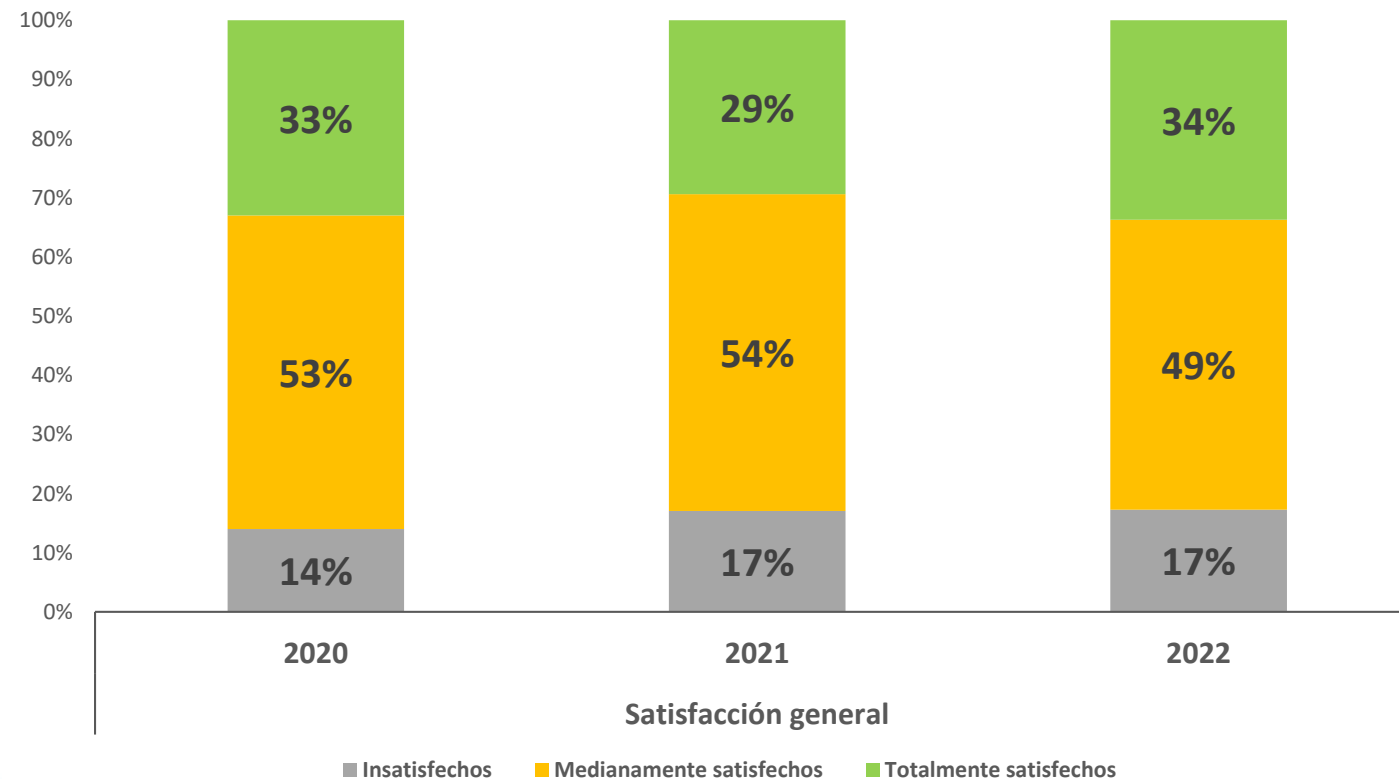
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

* Bases menores a 30 casos no son representativas.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE INTERNET FIJO

La proporción de usuarios que señala estar totalmente satisfechos con su servicio de internet fijo en el 2022 fue mayor que la del 2021.



P16. 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 internet fijo?

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.

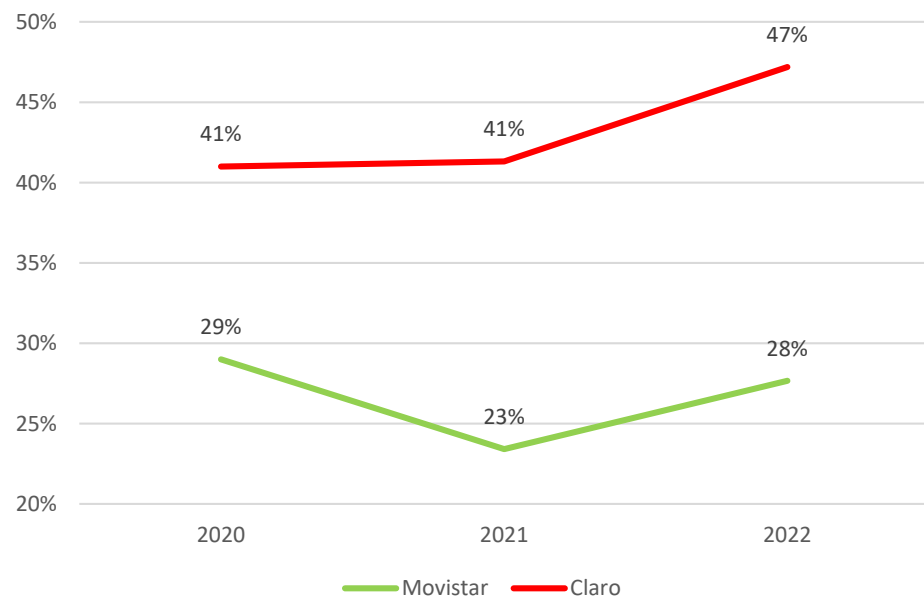
* Bases menores a 30 casos no son representativas.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel.

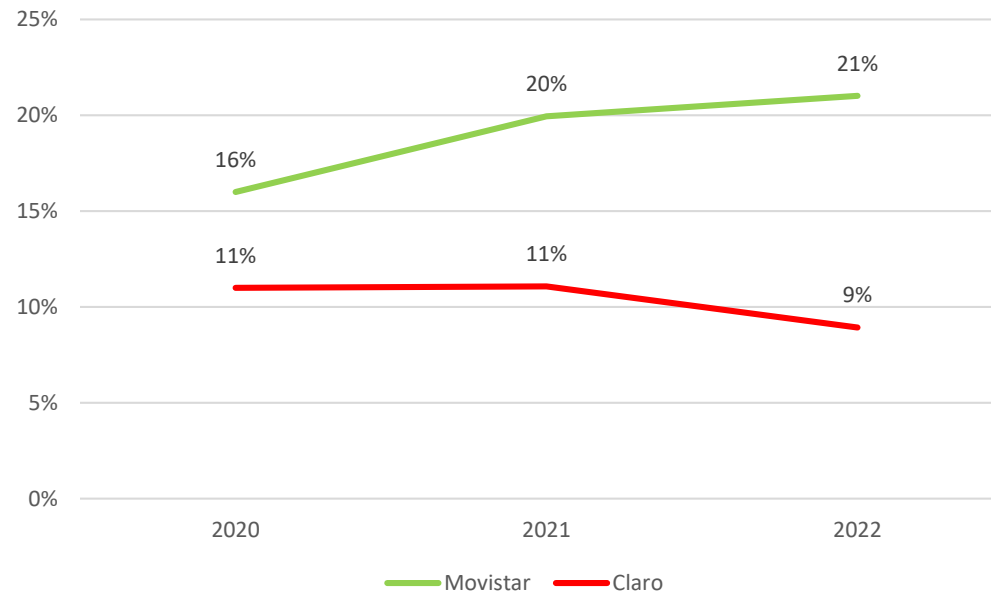
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE INTERNET FIJO

Los niveles de satisfacción, tanto de **Movistar** como de **Claro**, aumentaron en el 2022.
En el 2022, solo **Claro** muestra una disminución del nivel de insatisfacción.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



P16. 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 internet fijo?

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.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Internet Fijo. Elaboración: Osiptel.

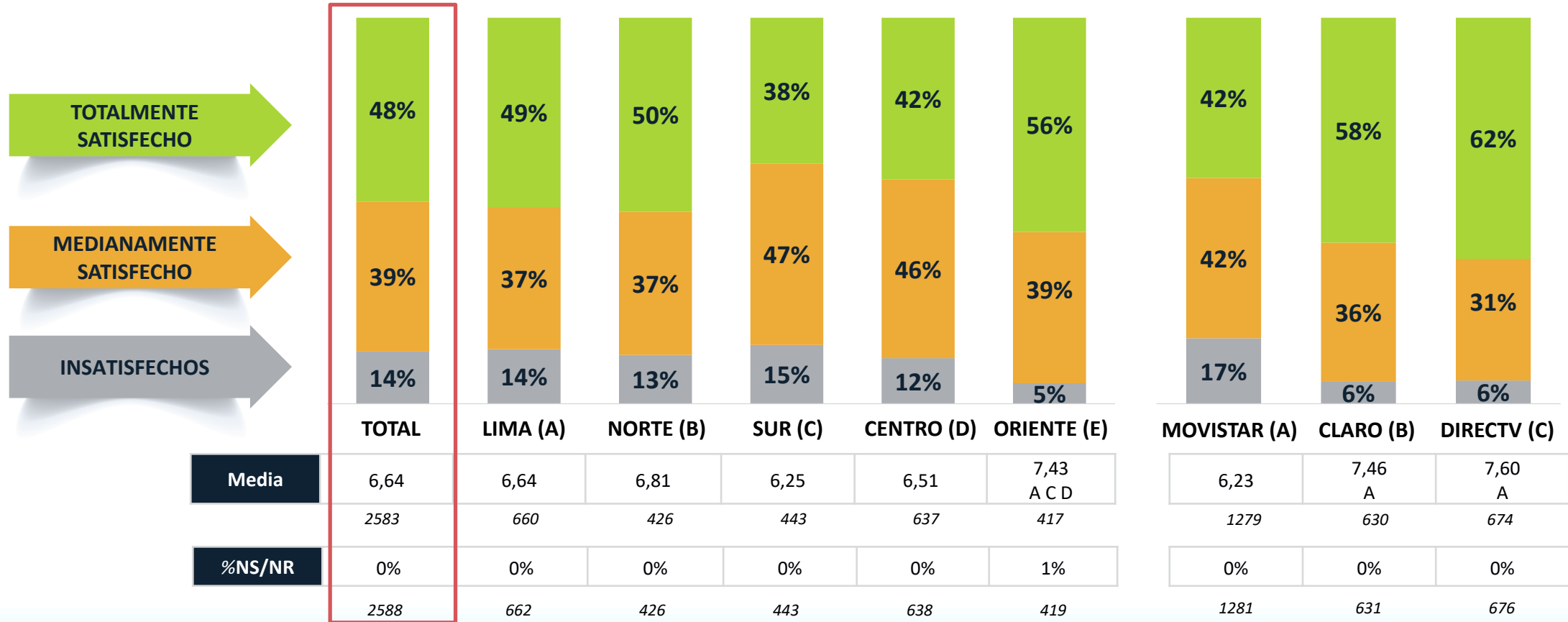


TELEVISIÓN DE PAGA



SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA (I)

Movistar tiene los niveles más altos de insatisfacción en el servicio de televisión de paga.



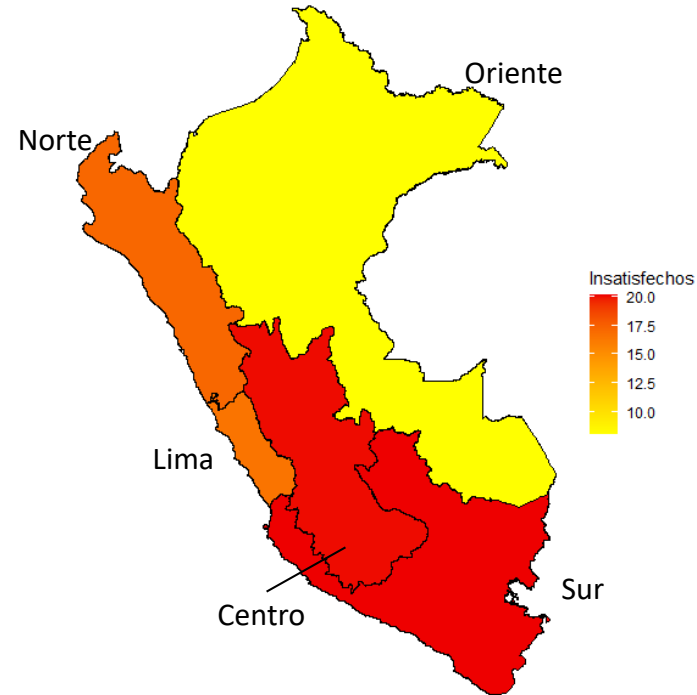
P16. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

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.

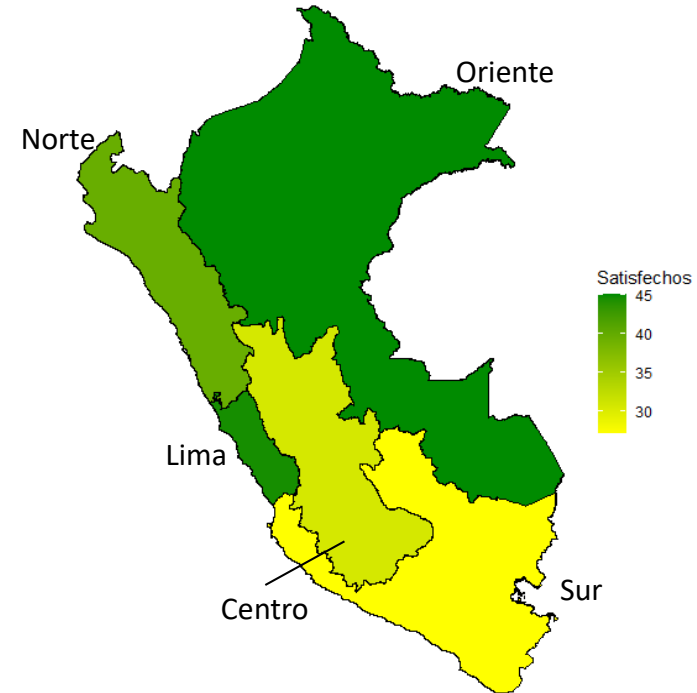
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Televisión de Paga.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA (II) - MOVISTAR

MOVISTAR - % insatisfechos – TV paga



MOVISTAR - % satisfechos – TV paga



Movistar presenta los mayores niveles de insatisfacción en las regiones Sur y Centro del país para el servicio de TV Paga. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las regiones de Oriente y Lima.

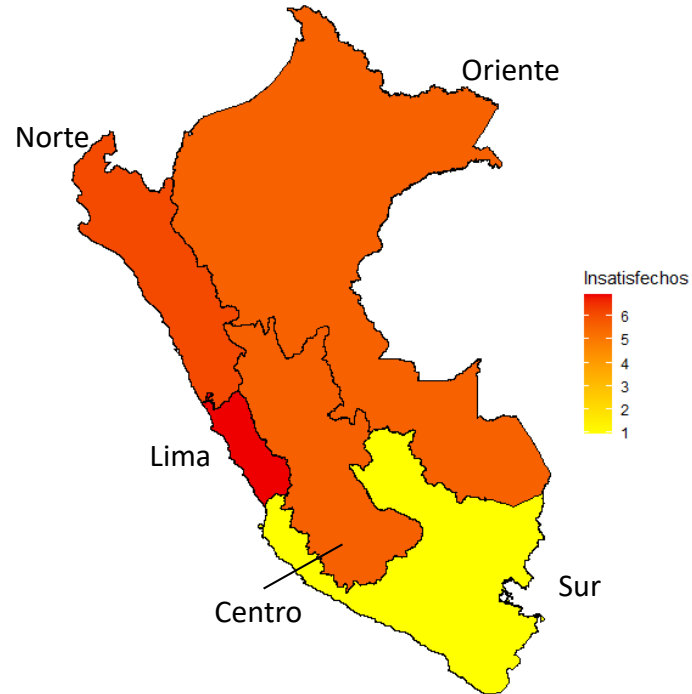
P16. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

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.

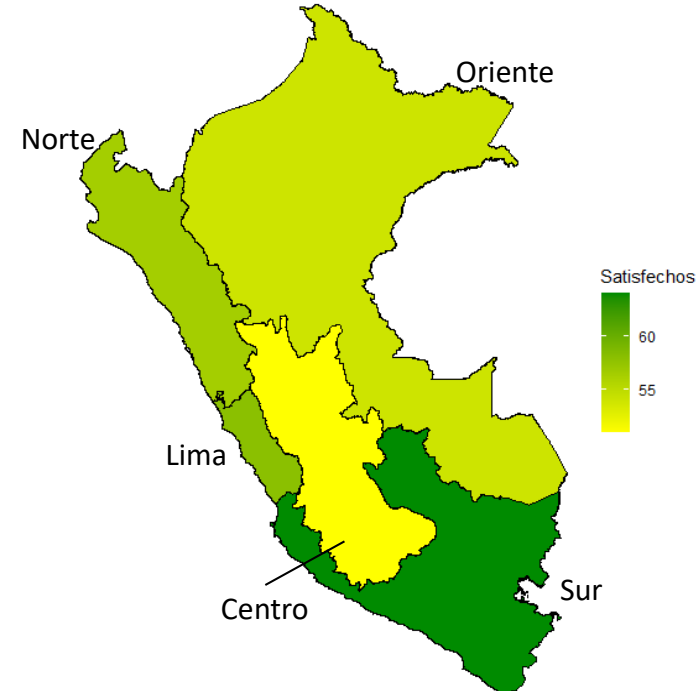
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Televisión de Paga. Elaboración: Osiptel.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA (II) - CLARO

CLARO - % insatisfechos – TV paga



CLARO - % satisfechos – TV paga



Claro presenta los mayores niveles de insatisfacción en las regiones Lima y Norte del país para el servicio de TV Paga. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las regiones de Sur y Lima.

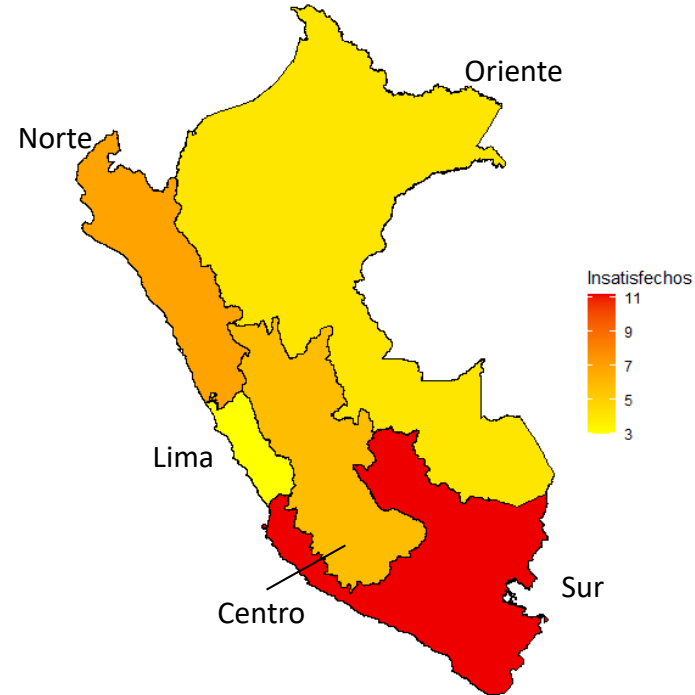
P16. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

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.

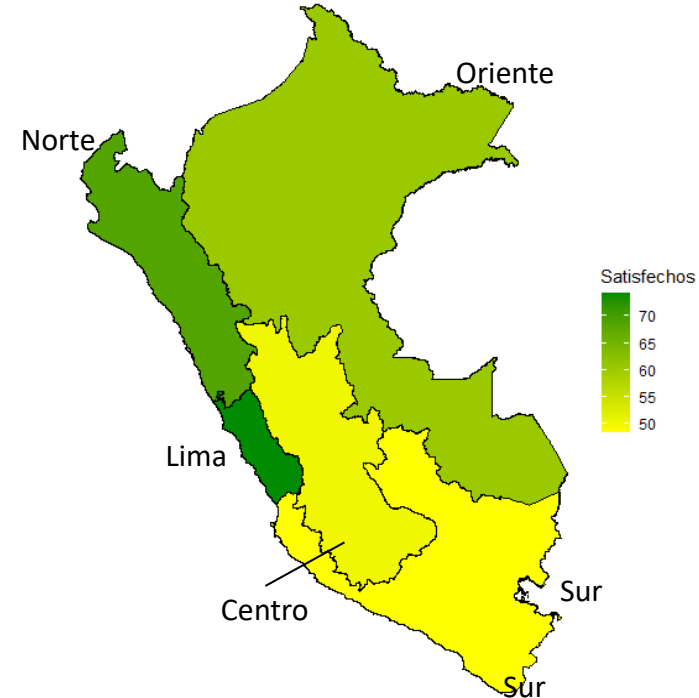
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Televisión de Paga. Elaboración: Osiptel.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA (III) - DIRECTV

DirecTV - % insatisfechos – TV paga



DirecTV - % satisfechos – TV paga



DirecTV presenta los mayores niveles de insatisfacción en las regiones Sur y Norte del país para el servicio de TV Paga. Por otro lado, presenta los mayores niveles de satisfacción en las regiones Lima y Norte .

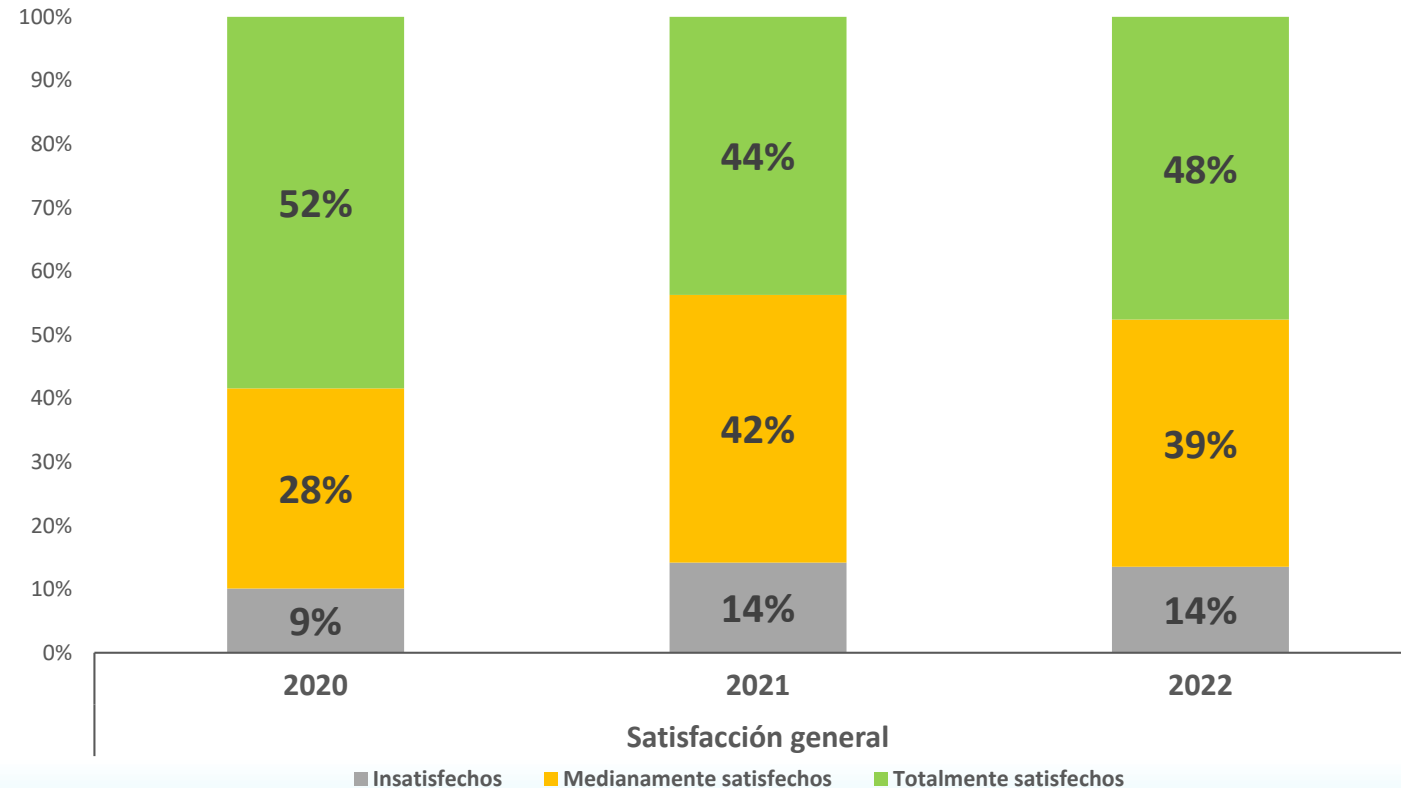
P16. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

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.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Televisión de Paga. Elaboración: Osiptel.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TV PAGA

Se observa un incremento en el nivel general de usuarios totalmente satisfechos entre el año 2021 y 2022.



P16. 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 televisión de paga?

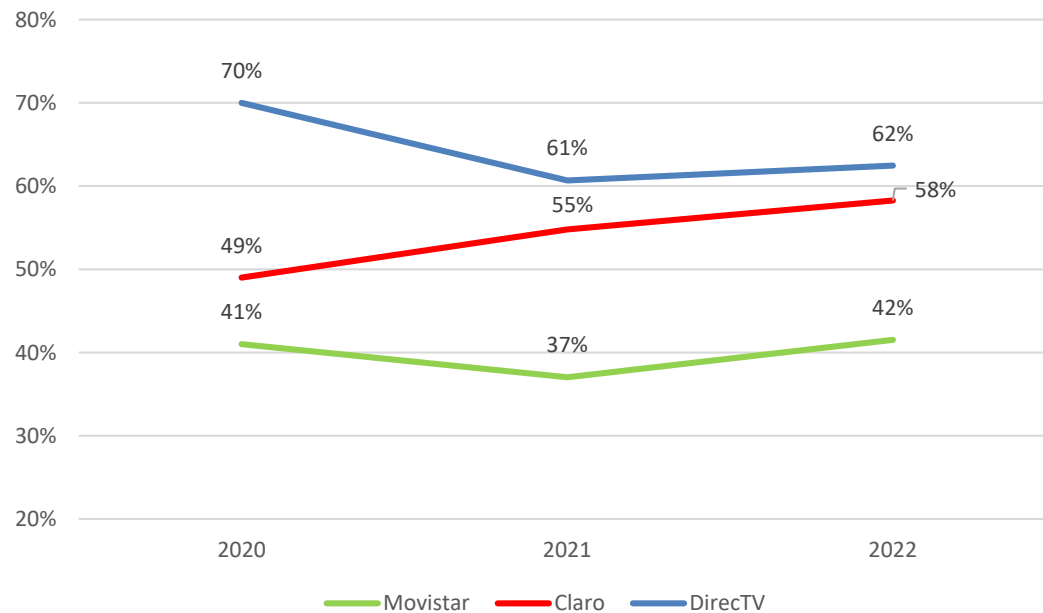
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Televisión de Paga. Elaboración: Osiptel.

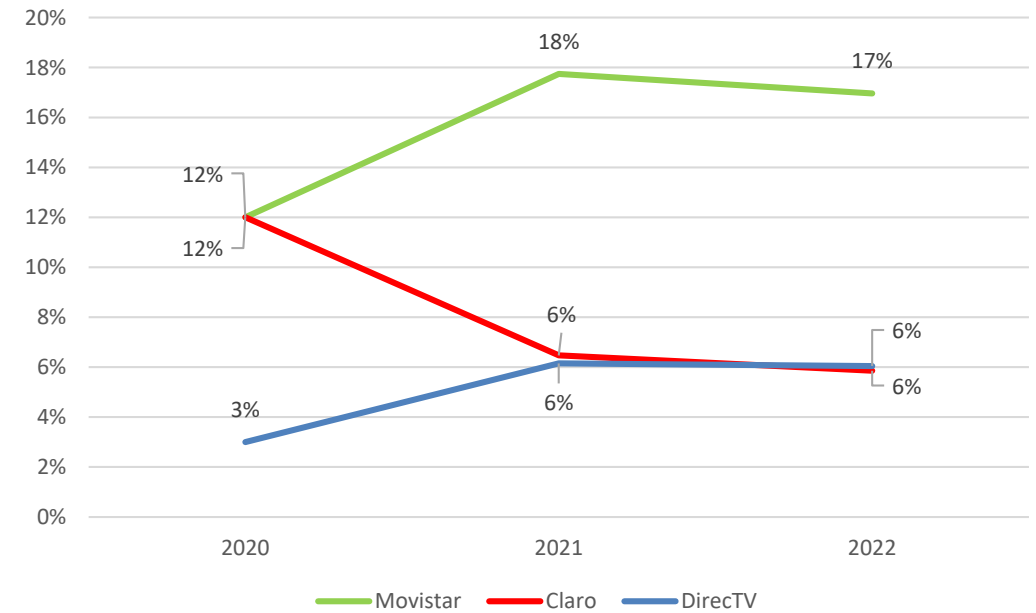
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TV PAGA

Se observa un incremento en la proporción de usuarios totalmente satisfechos para todos los operadores entre el 2021 y 2022. En línea con esta mejora, todos los operadores presentan una disminución en el nivel de insatisfacción entre el 2021 y 2022.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



P16. 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 televisión de paga?

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.

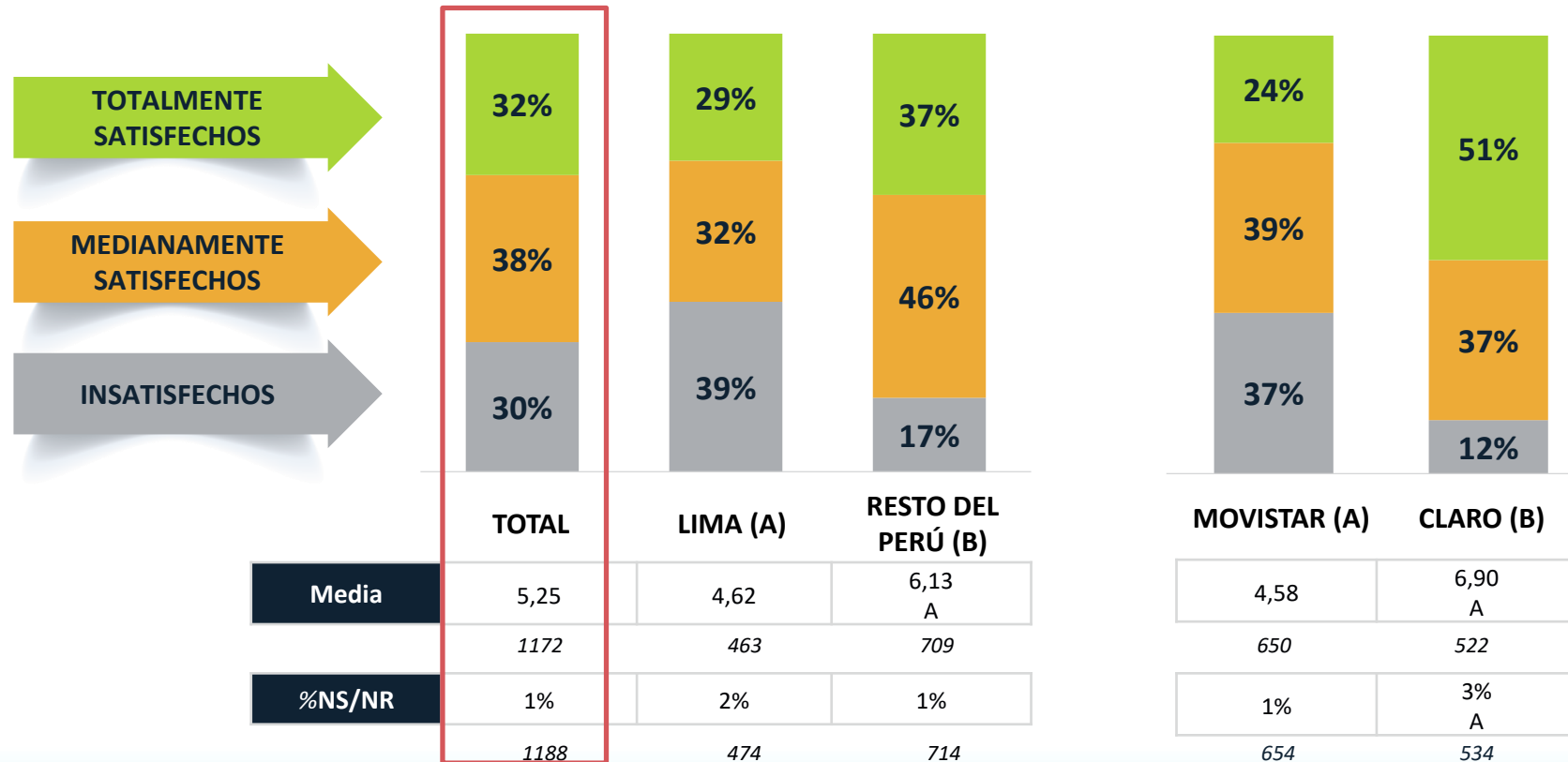
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Televisión de Paga. Elaboración: Osiptel.



TELEFONÍA FIJA

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA (I)

A nivel global la satisfacción es regular. **Movistar** es el operador que presenta una proporción mayor de personas insatisfechas.



P16. 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?

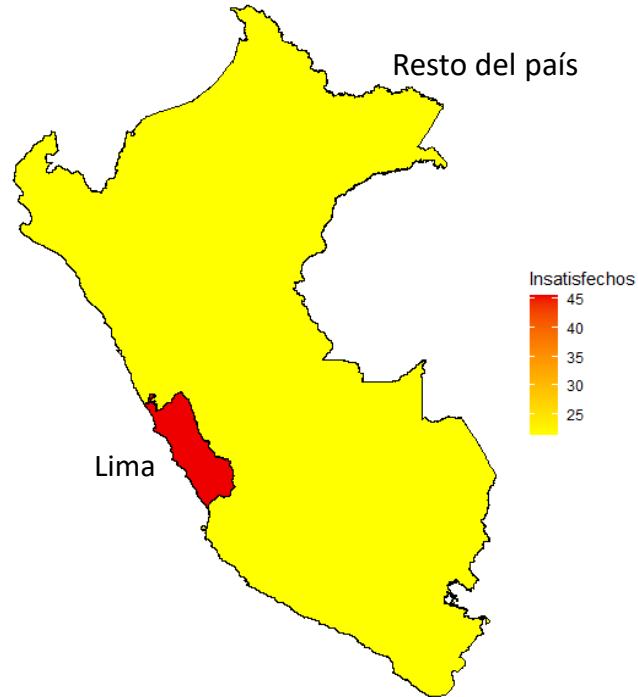
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

* Bases menores a 30 casos no son representativas

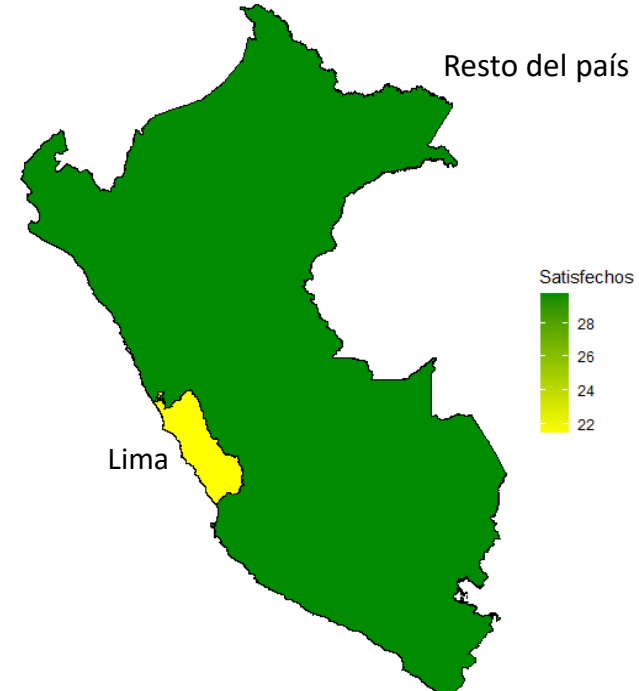
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Telefonía Fija.

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA (III) - MOVISTAR

MOVISTAR - % insatisfechos – telefonía fija



MOVISTAR - % satisfechos – telefonía fija



Movistar presenta un mayor nivel de insatisfacción en Lima para el servicio de telefonía fija. En la misma línea, el nivel de satisfacción es mayor al interior del país.

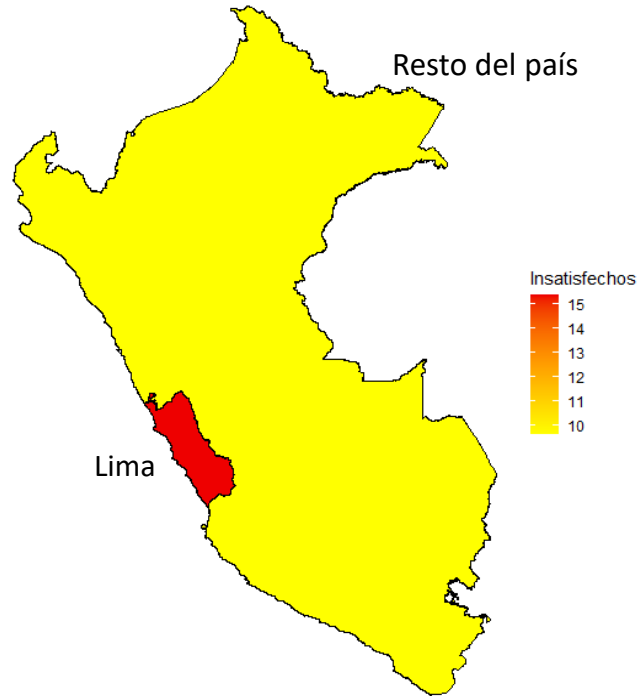
P16. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra 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.

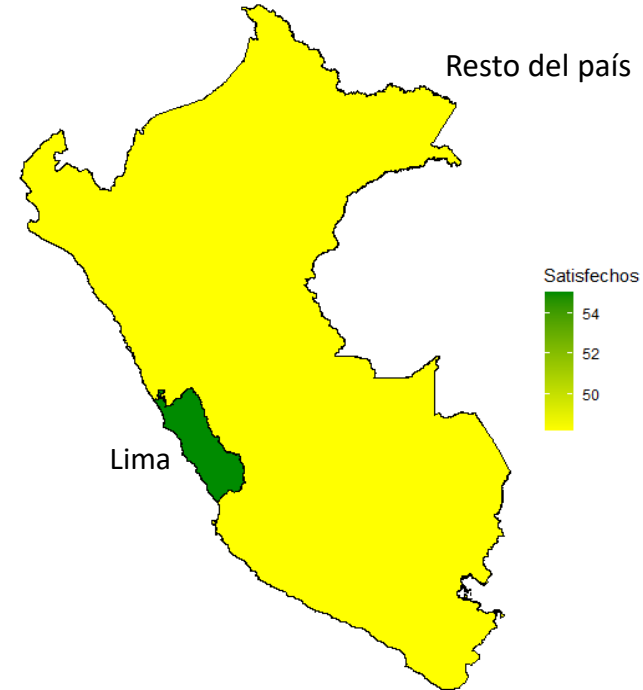
Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Telefonía Fija. Elaboración: Osiptel.

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA (III) - CLARO

CLARO - % insatisfechos – telefonía fija



CLARO - % satisfechos – telefonía fija



Claro presenta un mayor nivel de insatisfacción en Lima para el servicio de telefonía fija. Por su parte, el nivel de satisfacción es mayor en Lima que el resto del país.

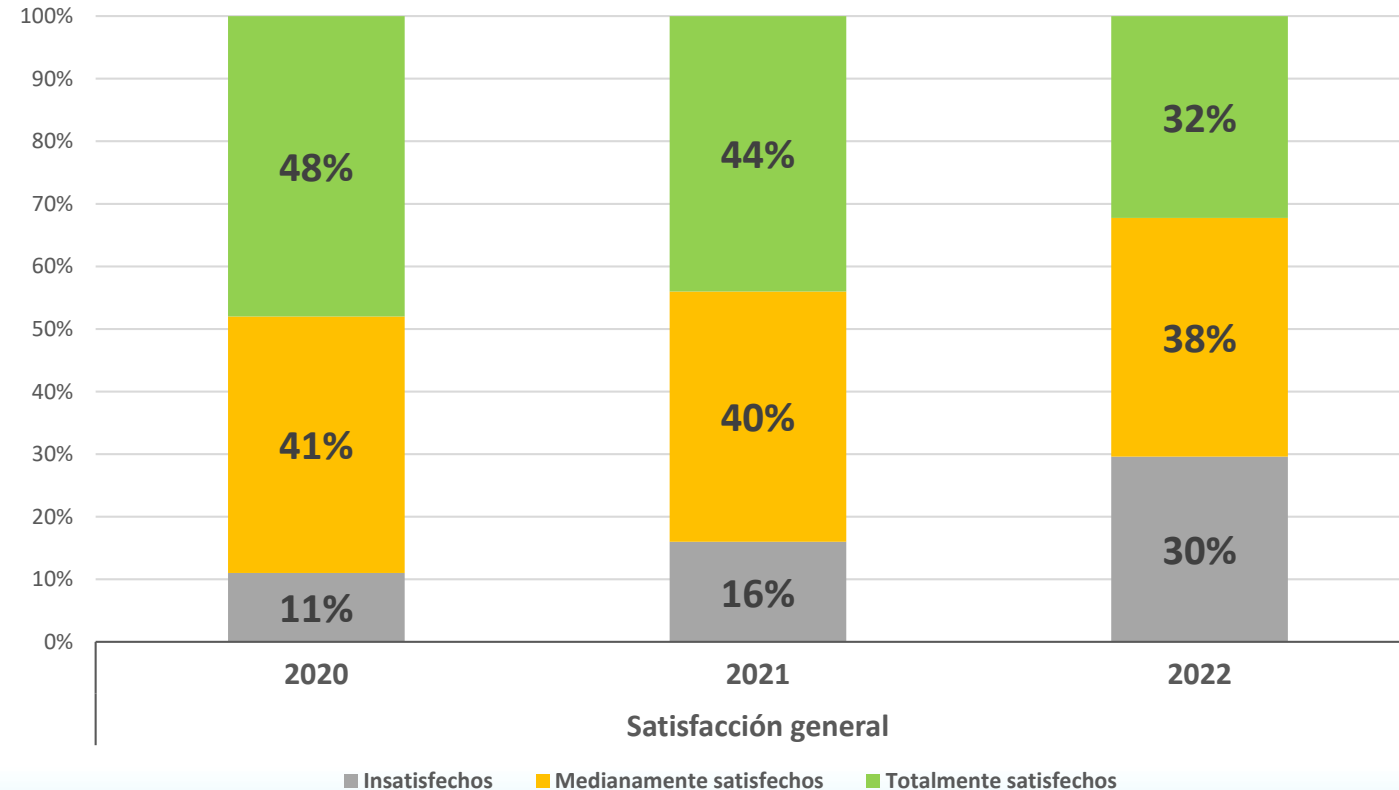
P16. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra 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.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Telefonía Fija. Elaboración: Osiptel.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La proporción de usuarios totalmente satisfechos ha disminuido entre el año 2022 y 2021. Asimismo, la proporción de usuarios insatisfechos con el servicio de telefonía fija se ha incrementado.*



* Incluye el operador Entel.

P16. 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?

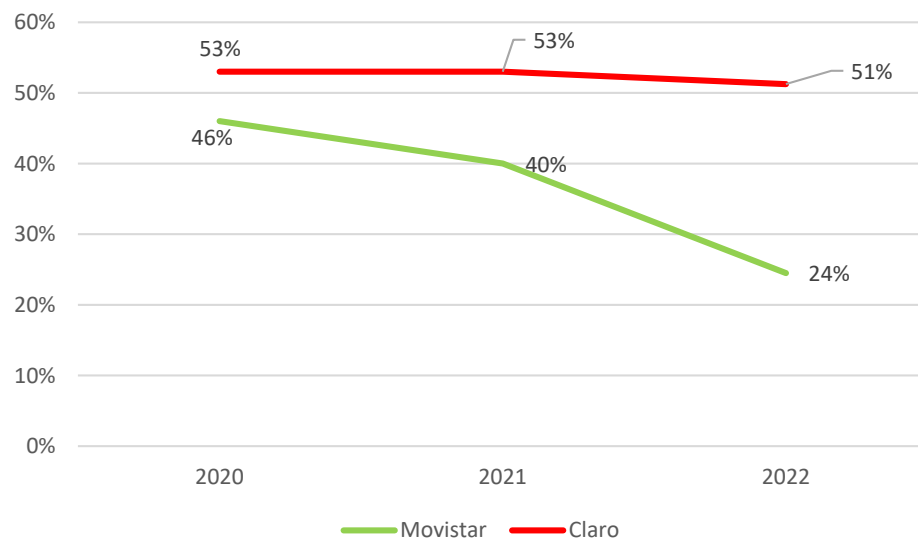
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Telefonía Fija. Elaboración: Osiptel.

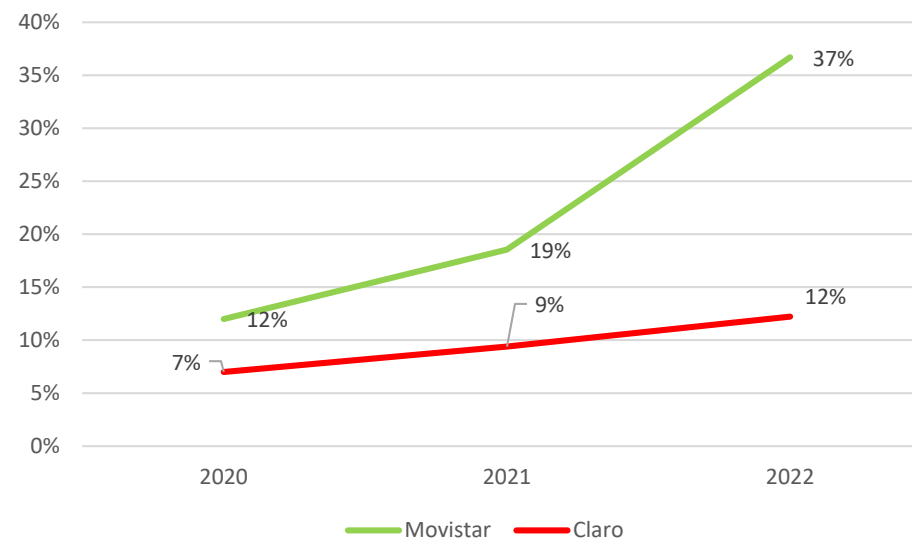
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL – SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Tanto Claro como Movistar presentan disminuciones en la proporción de usuarios totalmente satisfechos entre el 2021 y 2022.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



PROPORCIÓN DE USUARIOS INSATISFECHOS POR OPERADOR - 2022



P16. 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.

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022. Telefonía Fija. Elaboración: Osiptel.



VIII. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- En el año 2022, el nivel de usuarios totalmente satisfechos **en el servicio móvil** es de 50 %, similar al de años anteriores. Mientras que el nivel de insatisfacción en el **servicio móvil** se mantiene estable en alrededor de 10 % entre los años 2021 y 2022.
- En el **servicio de internet fijo**, se observa un nivel de satisfacción de 34 % de personas totalmente satisfechas en el 2022, lo que representa un incremento respecto al año 2021. El nivel de insatisfacción en el **servicio de internet fijo** se mantuvo estable entre el 2021 y 2022 (17 %).
- Para el caso del **servicio de televisión de paga**, se observa un incremento en el nivel de satisfacción ubicándose en 48 % en el 2022. Mientras que el nivel de insatisfacción en el **servicio de televisión de paga** se mantuvo constante entre el 2021 y 2022 ubicándose en 14 %.
- En el caso del **servicio de telefonía fija**, el nivel de satisfacción general se redujo entre el 2021 y 2022 alcanzando 32 %. El nivel de insatisfacción en el **servicio de telefonía fija** alcanzó el 30% en el 2022, representando el nivel más alto entre todos los servicios evaluados.
- **Movistar** es el operador que concentra para todos los servicios, la mayor percepción negativa entre los usuarios.



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

