

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES - 2023-I

Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

ÍNDICE

- I. INFORMACIÓN DE MERCADO
- II. FICHA TÉCNICA Y METODOLÓGICA
- III. RESULTADOS GLOBALES
- IV. RESULTADOS POR CANALES
 - CANAL PRESENCIAL
 - CANAL TELEFÓNICO
 - CANAL DIGITAL
- V. CONCLUSIONES

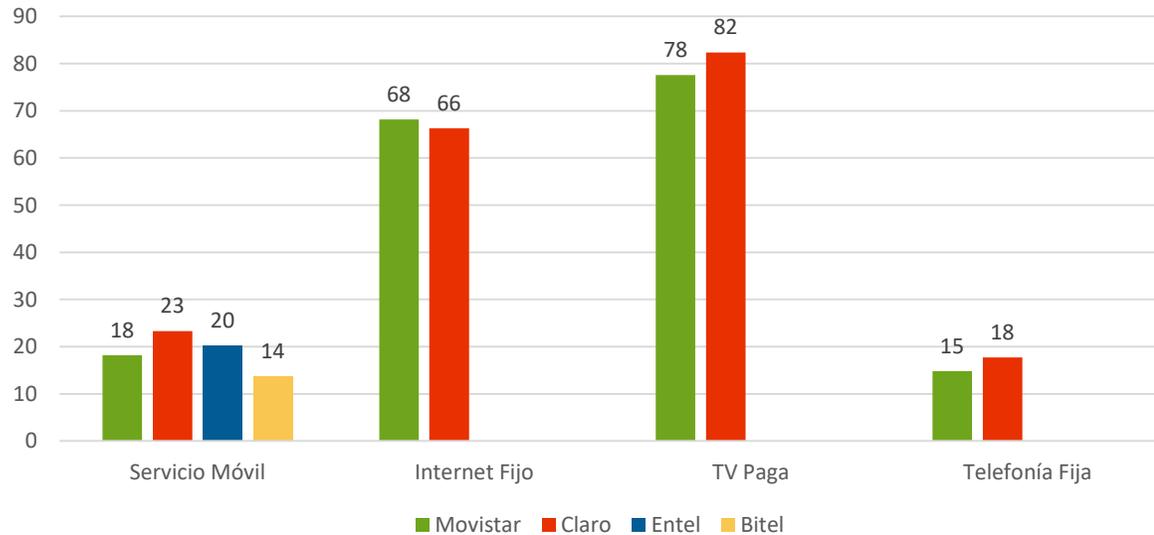


I. INFORMACIÓN DE MERCADO

SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO

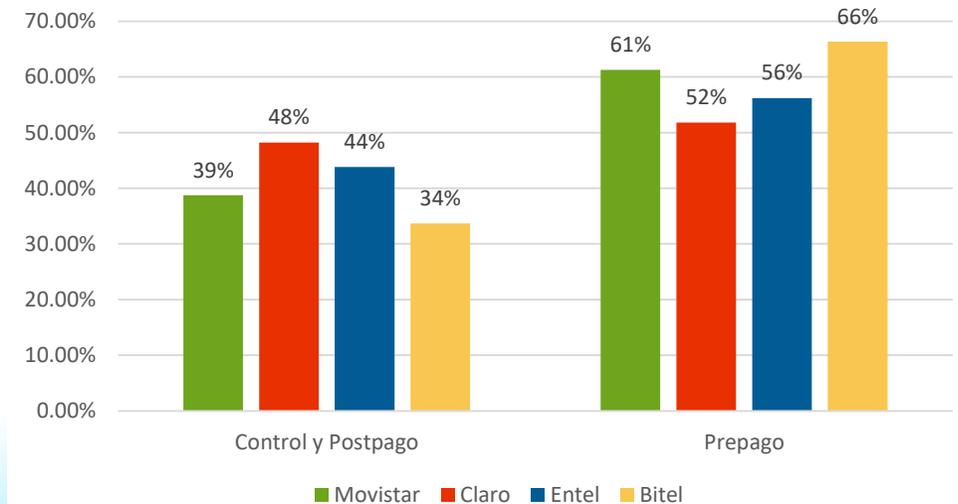
- ✓ El ingreso promedio por línea (ARPU) en el servicio público móvil es S/ 19, inferior a lo observado en los servicios fijos de Internet y televisión de paga, con S/ 68 y S/ 80 respectivamente.
- ✓ En el servicio público móvil, el menor ingreso por línea lo tiene Bitel con S/ 14.
- ✓ Bitel y Movistar tienen una mayor composición de líneas prepago, lo cual se refleja en menores ingresos por línea.

Indicador ARPU por servicio (2022-IV)



Fuente: Data DPRC ARPU actualizada al trimestre IV de 2022.

Modalidad de contratación - Servicio móvil (2023-I)



Fuente: PUNKU al trimestre I de 2023.



II. FICHA TÉCNICA Y METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA Y METODOLÓGICA

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
METODOLOGÍA EMPLEADA	Encuestas telefónicas
PÚBLICO OBJETIVO	Se tiene como población objetivo a todos los usuarios que realizan trámites y consultas a través de los canales de atención de las empresas operadoras Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel.
COBERTURA	Todas las regiones
FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	2023 - I: 04 de abril del 2023 al 11 de junio del 2023
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 atenciones, actualizados a 2022-IV.



CANAL	EMPRESAS EVALUADAS	DESAGREGACIÓN DE REGIONES	REPRESENTATIVIDAD	TOTAL DE MUESTRA
PRESENCIAL	TDP, AMOV, ENTEL y VIETTEL	LIMA	Los resultados de la encuesta son representativos a nivel nacional y por empresa operadora. Además, por Lima y resto del Perú para el caso del canal presencial.	1,536
		RESTO DEL PERÚ		1,537
TELEFÓNICO	NACIONAL	1,539		
DIGITAL	NACIONAL	1,535		

Fuente: Arellano Marketing, Primer Informe Trimestral 2023 Estudio de Calidad de Atención

UNIVERSO DE ATENCIONES

Para el estudio de calidad 2023 - I se consideró el siguiente **universo y distribución de atenciones**:

Atenciones	BITEL	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	TOTAL
Lima	259,380	247,177	350,367	197,849	1,054,773
Resto de regiones	416,426	319,236	338,262	131,446	1,205,370
TOTAL	675,806	566,413	688,629	329,295	2,260,143
Pesos					
Resto de regiones	18.4%	14.1%	5.8%	15.0%	
Lima	11.5%	10.9%	8.8%	15.5%	

CANAL PRESENCIAL

	BITEL	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	TOTAL
Atenciones	574,525	451,6061	5,722,410	2,799,674	13,612,670
Pesos	4.2%	33.2%	42.0%	20.6%	100.0%

CANAL TELEFÓNICO

	BITEL	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	TOTAL
Atenciones	4,214,115	13,110,441	3,406,370	3,756,372	24,487,298
Pesos	17.2%	53.5%	13.9%	15.3%	100.0%

CANAL DIGITAL

Fuente: Arellano Marketing, Primer Informe Trimestral 2023 Estudio de Calidad de Atención

PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

ENUNCIADO	ASPECTO
La respuesta que le brindó la empresa logró resolver su problema	EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD
La información recibida fue clara y exacta	
La empresa realizó el trámite conforme a lo acordado*	
La empresa realizó el trámite en el plazo conforme a lo acordado*	
La empresa hizo seguimiento de su problema hasta resolverlo*	
La efectividad con la que la empresa solucionó la avería*	
El tiempo de espera para ser atendido	CAPACIDAD DE RESPUESTA
La rapidez con la que el asesor realizó el trámite solicitado	
La amabilidad y respeto del personal que atiende	AMABILIDAD
El interés del personal en escucharlo, entender su necesidad y plantear solución	
Mantener una actitud positiva y cálida durante la atención	
Entender sus necesidades específicas	
Paciencia para escuchar y entender la solicitud	
Nivel de coordinación o acuerdo entre las diferentes personas con las que tuvo contacto	
El conocimiento que tuvo el personal para resolver su necesidad con Exactitud	VERACIDAD
Considera que la información brindada por el asesor es verdadera	

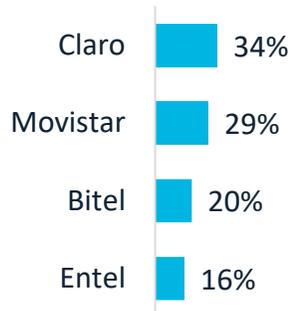
- Para la encuesta se consideraron preguntas en función a distintos aspectos de la atención: Efectividad y oportunidad, Capacidad de respuesta, Amabilidad y Veracidad.
- Las preguntas realizadas presentan alternativas de respuesta entre 0 y 10. Por un lado, se considera que una persona tiene una percepción negativa sobre el enunciado en consulta si su respuesta está entre 0 y 3. De otro lado, se considera que una persona tiene percepción positiva si su respuesta está entre 8 y 10.
- Los resultados por cada uno de los aspectos para percepción negativa, neutral y positiva se presentan como un promedio de los enunciados.

* Se pregunta a aquellos usuarios cuya atención sea distinta a una consulta de información.

PERFIL DEL USUARIO

Claro contaría con mayor presencia de consultas y trámites a través del canal digital; mientras que Movistar y Entel destacan en canal telefónico. Por otro lado, Bitel destaca en canal presencial

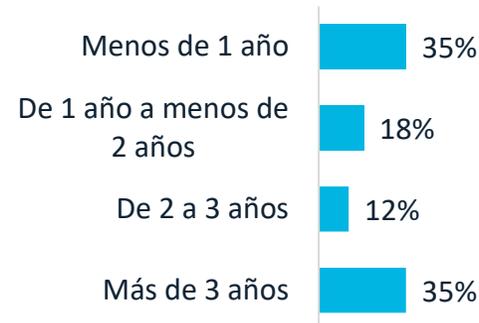
OPERADORA CON LA QUE HIZO TRÁMITE



TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Claro	25%	33%	54%
Movistar	30%	42%	14%
Bitel	30%	4%	17%
Entel	15%	21%	15%

ANTIGÜEDAD



OPERADOR

	MOVISTAR	CLARO	ENTEL	BITEL
Menos de 1 año	25%	36%	41%	45%
De 1 año a menos de 2 años	19%	17%	21%	17%
De 2 a 3 años	10%	12%	14%	12%
Más de 3 años	46%	36%	25%	26%

TIPO DE ATENCIÓN

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	DIGITAL
Menos de 1 año	37%	30%	37%
De 1 año a menos de 2 años	16%	19%	21%
De 2 a 3 años	12%	12%	12%
Más de 3 años	35%	39%	31%

NÚMERO DE SERVICIOS CONTRATADOS

Media	1.66
-------	------

OPERADOR

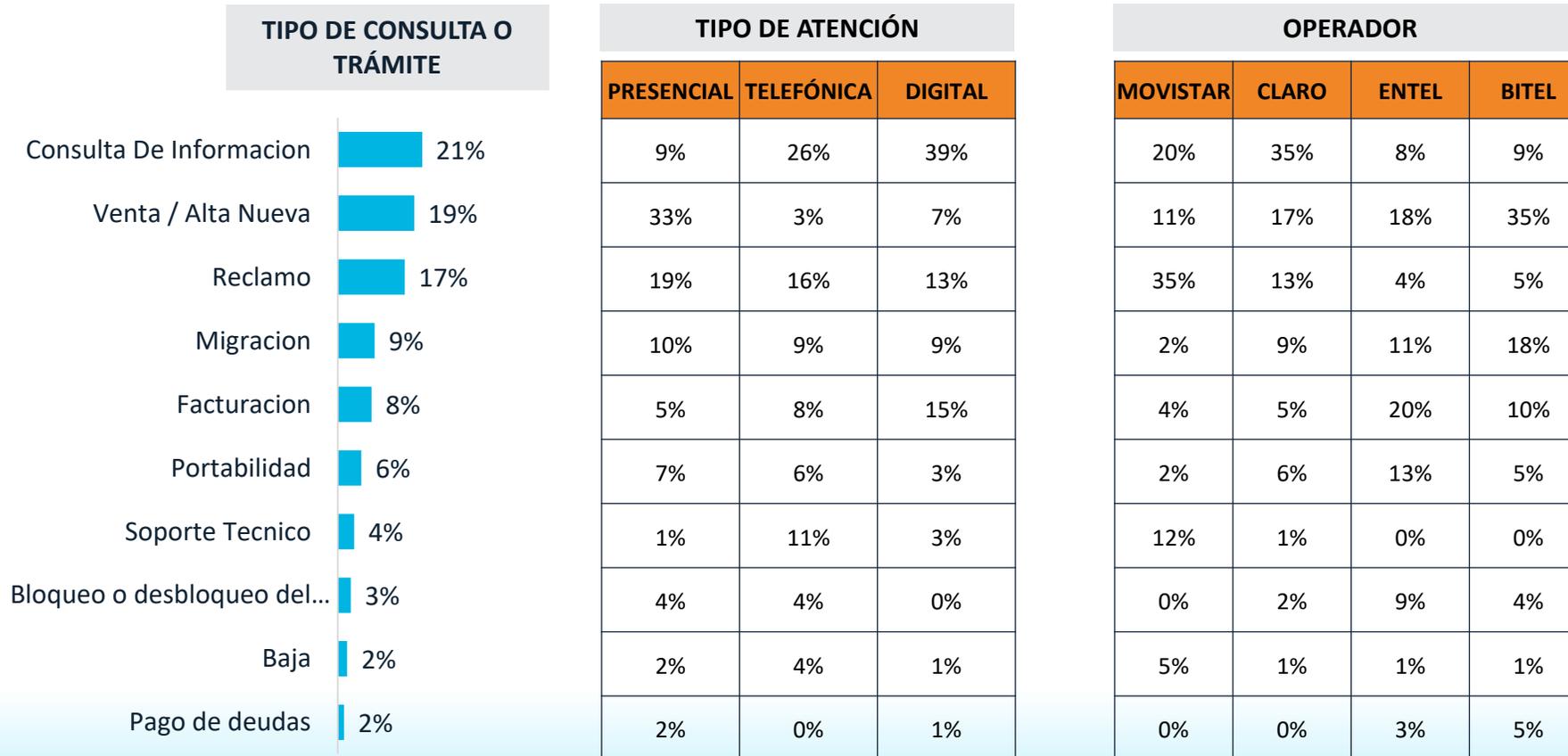
MOVISTAR (A)	CLARO (B)	ENTEL (C)	BITEL (D)
1,87	1,68	1,68	1,28

TIPO DE ATENCIÓN

PRESENCIAL (A)	TELEFÓNICA (B)	DIGITAL (C)
1,63	1,66	1,69

TIPOS DE TRÁMITE

Los trámites más comunes son consultas generales o ventas/altas nuevas. Mayor número de reclamos para Movistar y portabilidad para Entel



Fuente: Arellano Marketing, Primer Informe Trimestral 2023 Estudio de Calidad de Atención
Población del encuestado (Base: 6147)

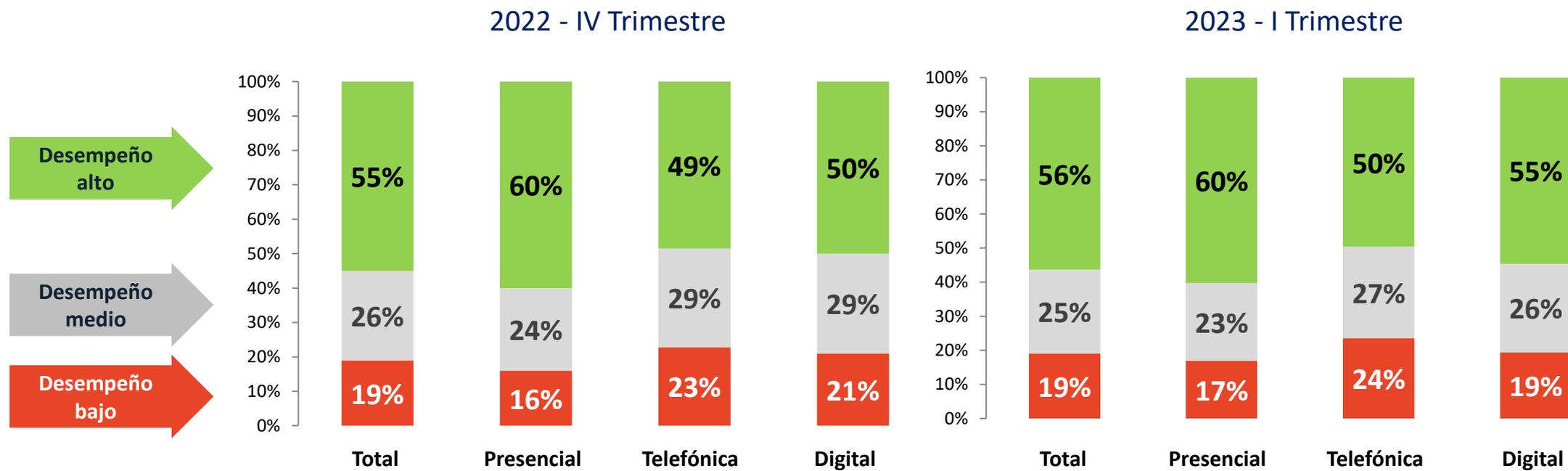
* Bases menores a 30 casos no son representativas



III. RESULTADOS GLOBALES

RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (I)

De los tres canales evaluados, el que mejor percepción genera es el canal presencial.
El 2023 - I Trimestre presenta una mejoras en el nivel de desempeño alto a nivel global, en el canal telefónico y digital.



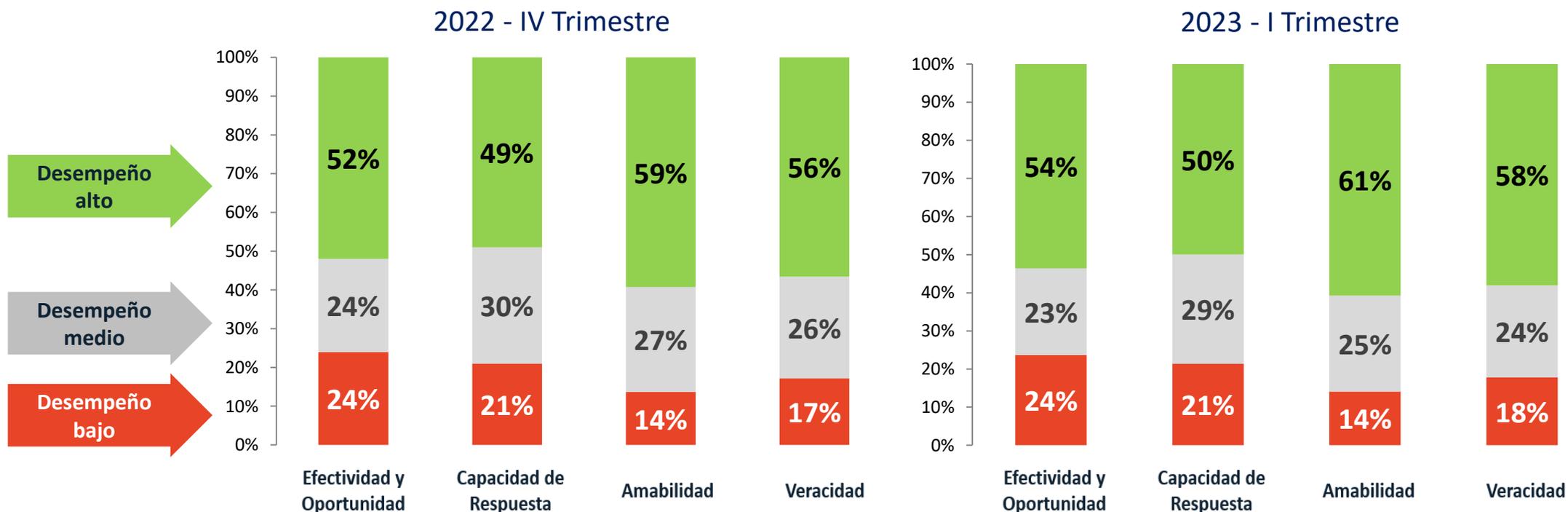
2022 - IV Trimestre: Setiembre a Noviembre 2022. 2023 - I Trimestre: Enero a Marzo 2023.

Fuente: Arellano Marketing, Primer Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 3 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (II)

A nivel global, el aspecto mejor valorado de la calidad de atención es la amabilidad. En general se observa una mejora en la percepción de desempeño alto de todas las dimensiones.



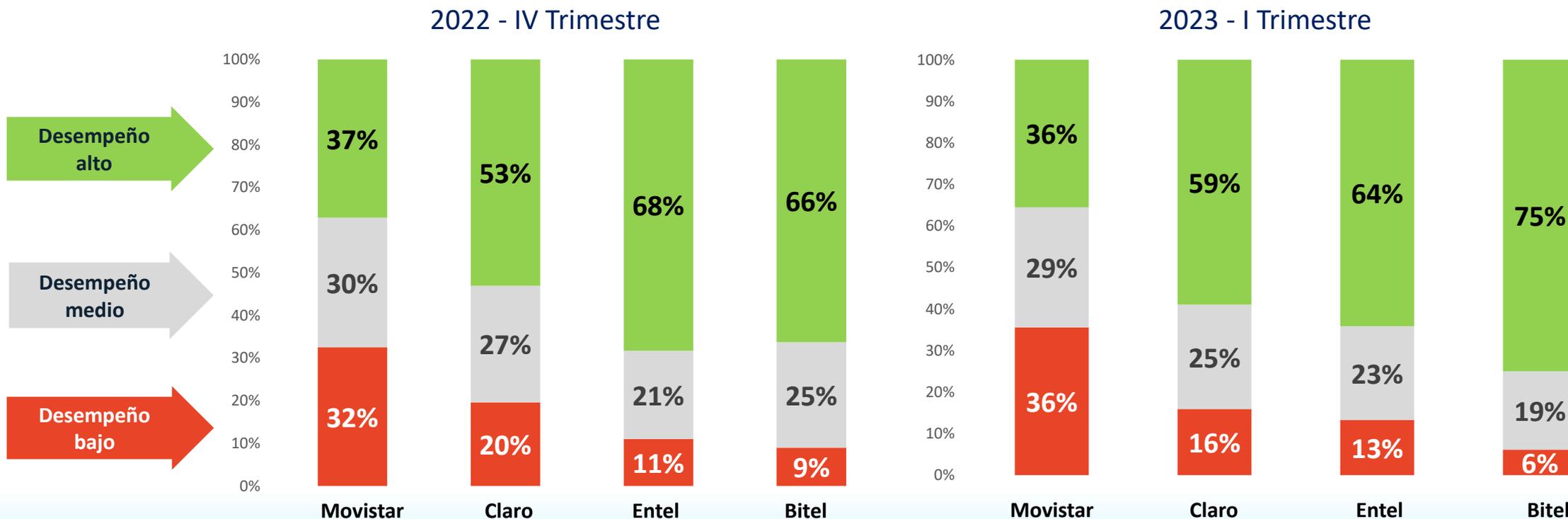
2022 - IV Trimestre: Setiembre a Noviembre 2022. 2023 - I Trimestre: Enero a Marzo 2023.

Fuente: Arellano Marketing, Primer Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 3 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (III)

Los operadores mejor valorados en calidad de atención fueron **Bitel y Entel**.
Movistar es la empresa con el desempeño más bajo en calidad de atención con 36% de desempeño bajo.



2022 - IV Trimestre: Setiembre a Noviembre 2022. 2023 - I Trimestre: Enero a Marzo 2023.

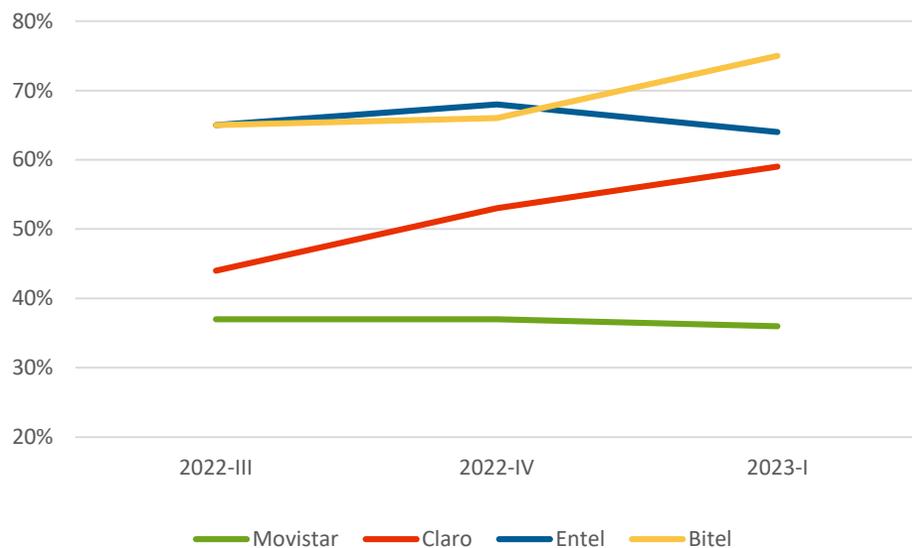
Fuente: Arellano Marketing, Primer Informe Estudio de Calidad de Atención 2023.

Desempeño alto = Suma de valoraciones del 8 al 10, Desempeño bajo = Suma valoraciones de 0 a 3 // Se obtuvo la calificación global con un promedio simple de todos los indicadores.

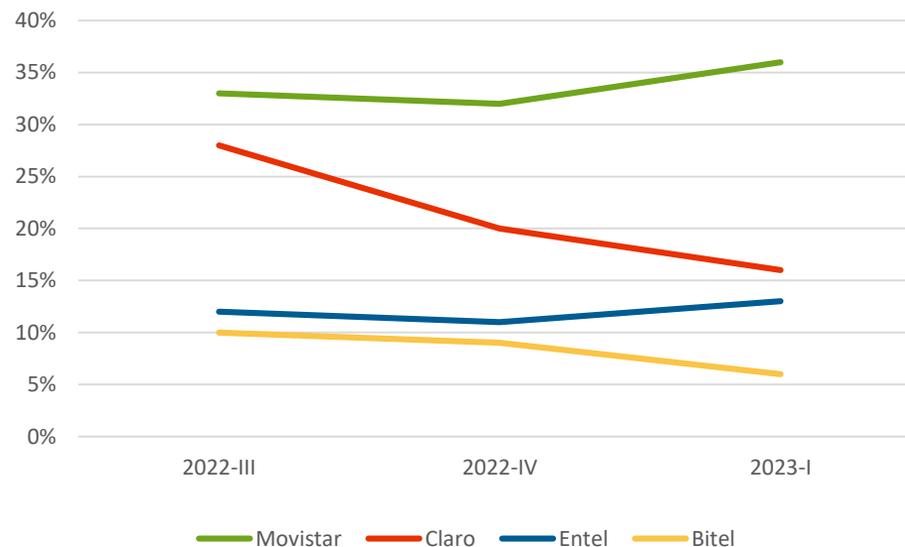
RESULTADOS GLOBALES: CALIDAD DE ATENCIÓN (III)

A nivel de desempeño general, **Bitel tienen buenos puntajes** en todos los indicadores. **Claro mejora sus indicadores, mientras Entel sufre una caída. Movistar se mantiene en un bajo desempeño**

Desempeño Alto



Desempeño Bajo





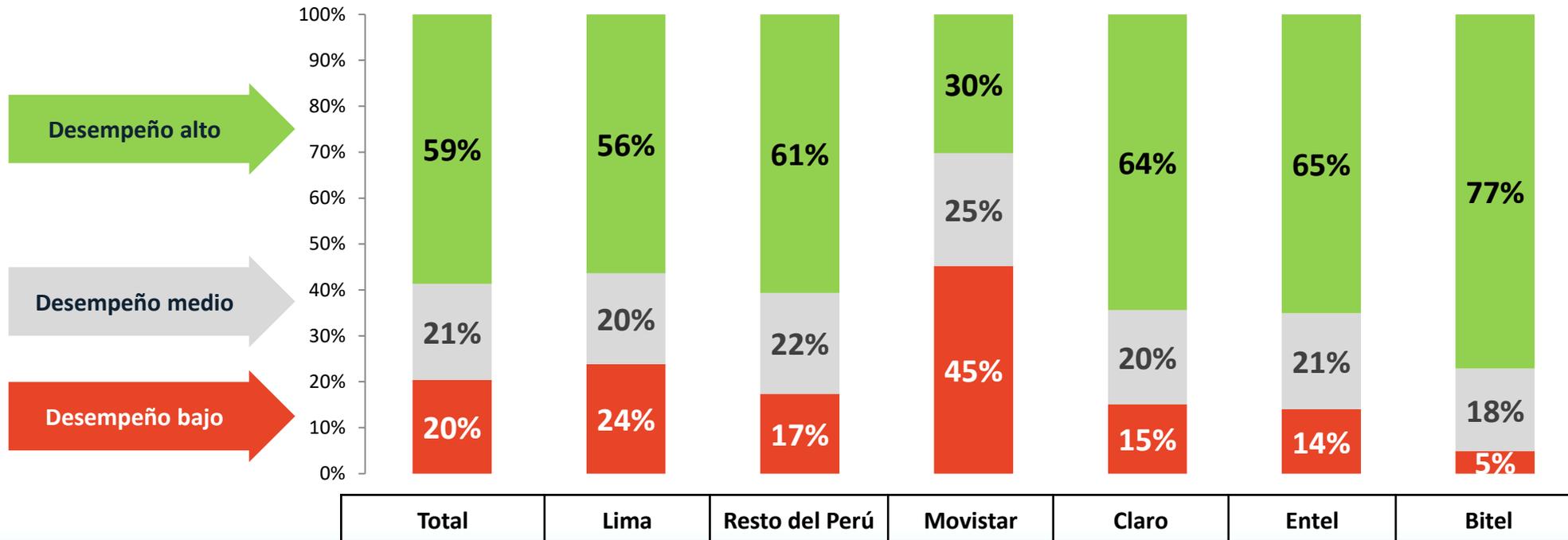
IV. RESULTADOS POR CANALES



CANAL PRESENCIAL – 2023 – I

CANAL PRESENCIAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

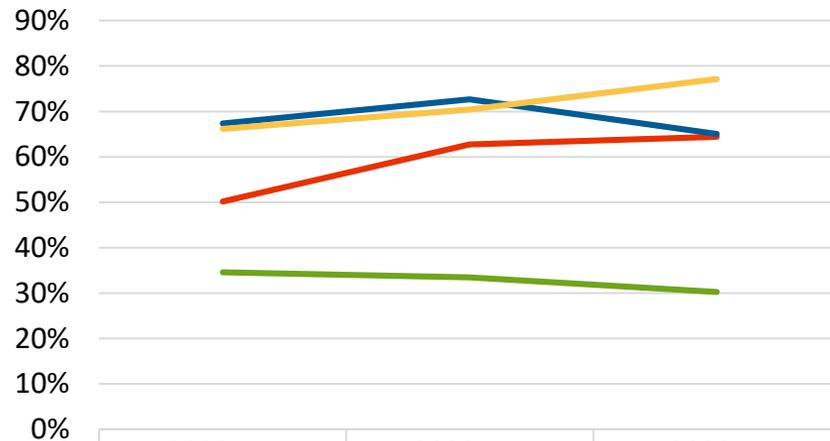
El operador con el menor **desempeño en efectividad y oportunidad en el canal presencial es Movistar** con 45 % de desempeño bajo. **Entel y Bitel** tienen el desempeño más alto con 77 % y 65% respectivamente.



CANAL PRESENCIAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

Entel, Claro y sobre todo Bitel destacan por su desempeño alto en ayudar a sus clientes con sus trámites o problemas en el canal presencial. Movistar tiene un bajo desempeño en esta dimensión

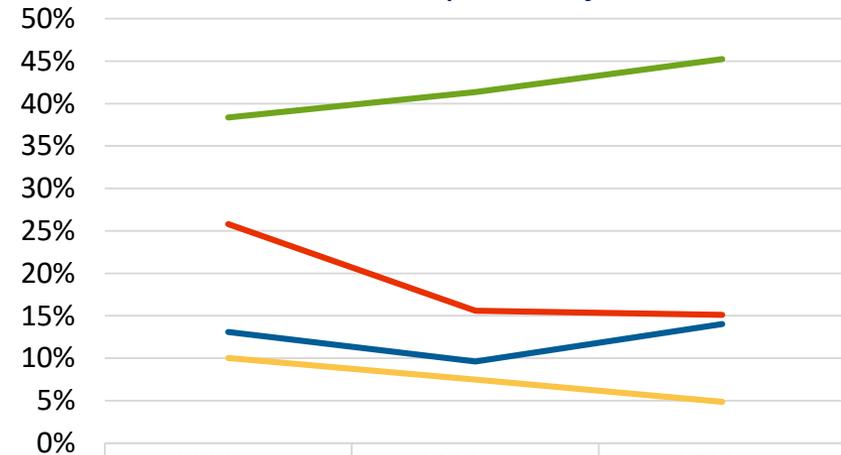
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	35%	33%	30%
Claro	50%	63%	64%
Entel	67%	73%	65%
Bitel	66%	70%	77%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

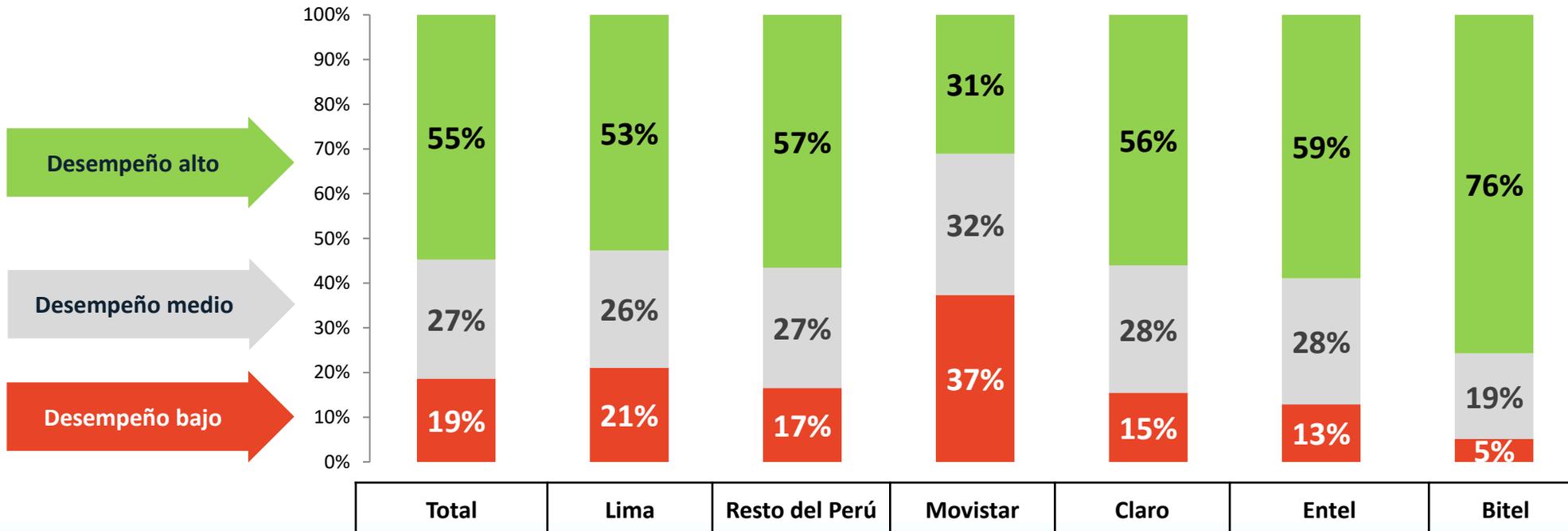


	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	38%	41%	45%
Claro	26%	16%	15%
Entel	13%	10%	14%
Bitel	10%	8%	5%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL PRESENCIAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

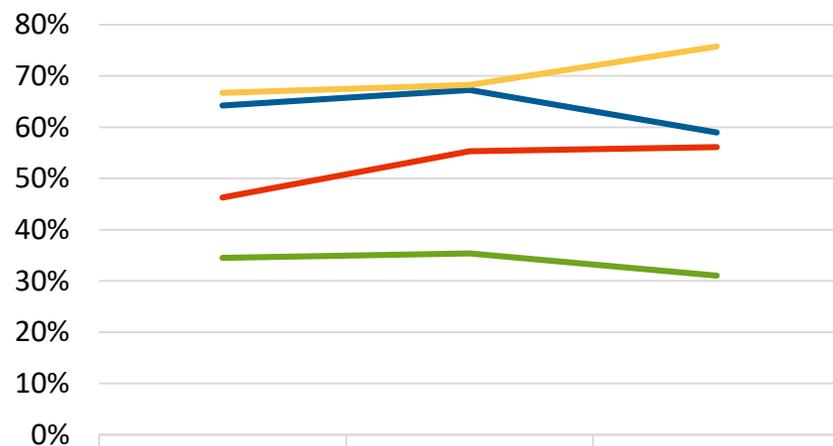
El operador con menor desempeño en la capacidad de respuesta en su canal presencial es Movistar con 37% de bajo desempeño. Bitel y Entel lograron niveles de desempeño alto de 76% y 59%, respectivamente.



CANAL PRESENCIAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Bitel se caracteriza por la rapidez para ser atendido en el canal presencial. Entel y Claro muestran un desempeño similar en la medición actual

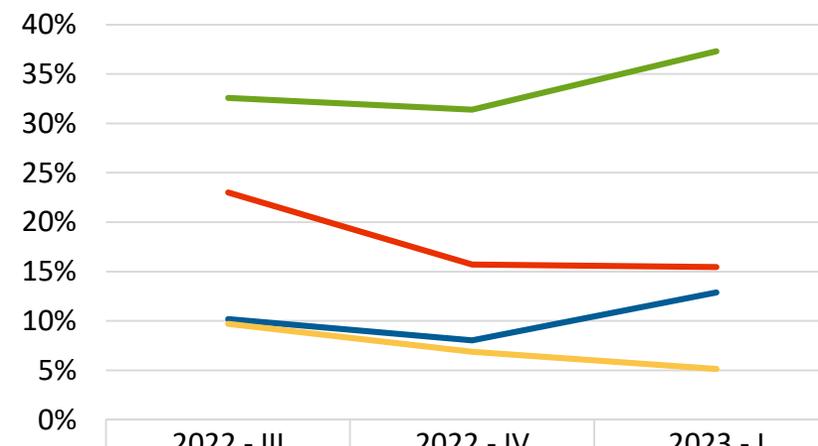
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	34%	35%	31%
Claro	46%	55%	56%
Entel	64%	67%	59%
Bitel	67%	68%	76%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

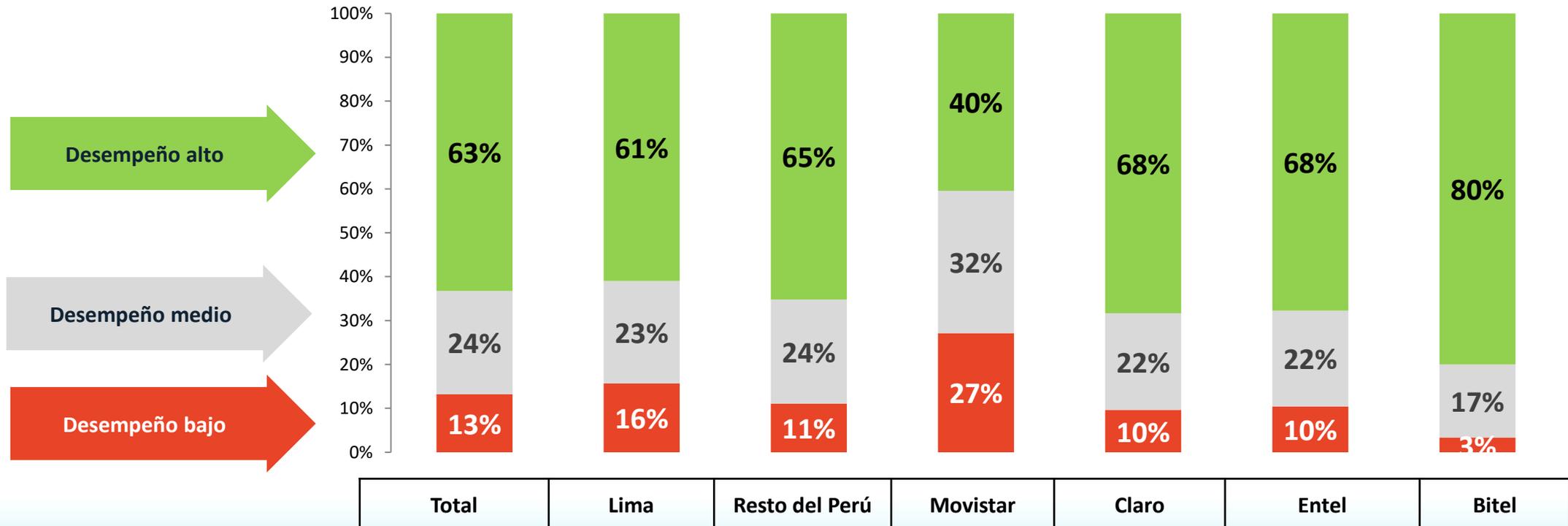


	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	33%	31%	37%
Claro	23%	16%	15%
Entel	10%	8%	13%
Bitel	10%	7%	5%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL PRESENCIAL: AMABILIDAD

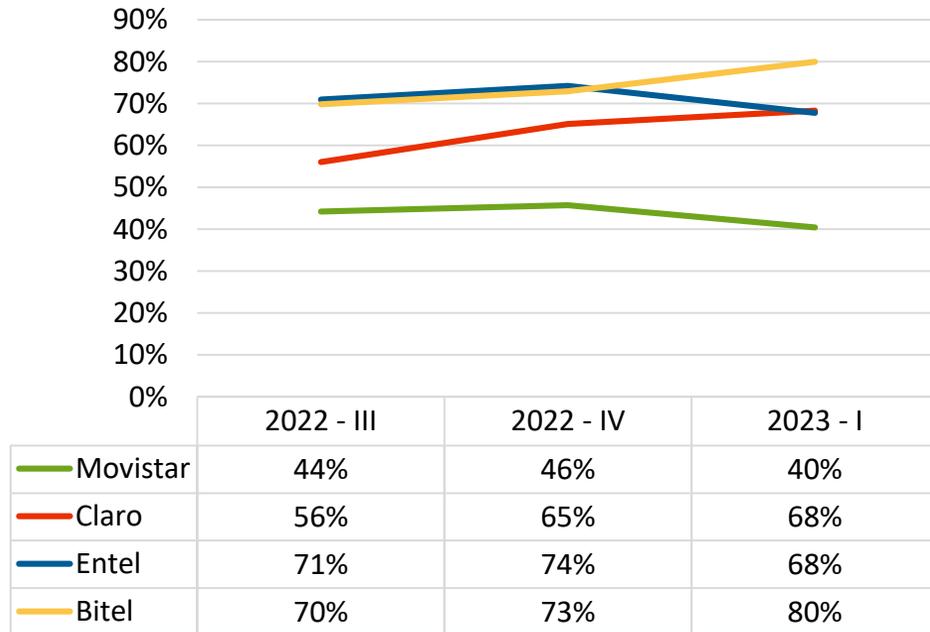
El operador con el **desempeño más bajo en amabilidad** es su canal presencial es **Movistar** con un **27% de desempeño bajo**. **Entel y Bitel** lograron un nivel de desempeño alto en esta dimensión con **80% y 68%**, respectivamente.



CANAL PRESENCIAL: AMABILIDAD

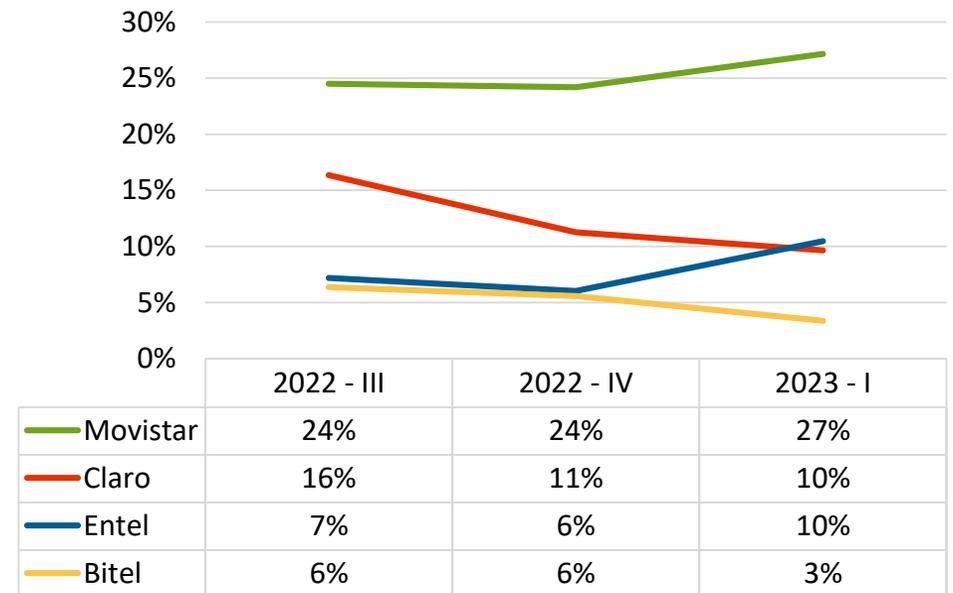
La atención en el canal presencial de Entel, Bitel y Claro destaca por su Amabilidad. Movistar consistentemente no ofrece una atención adecuada a sus clientes

Desempeño Alto



— Movistar — Claro — Entel — Bitel

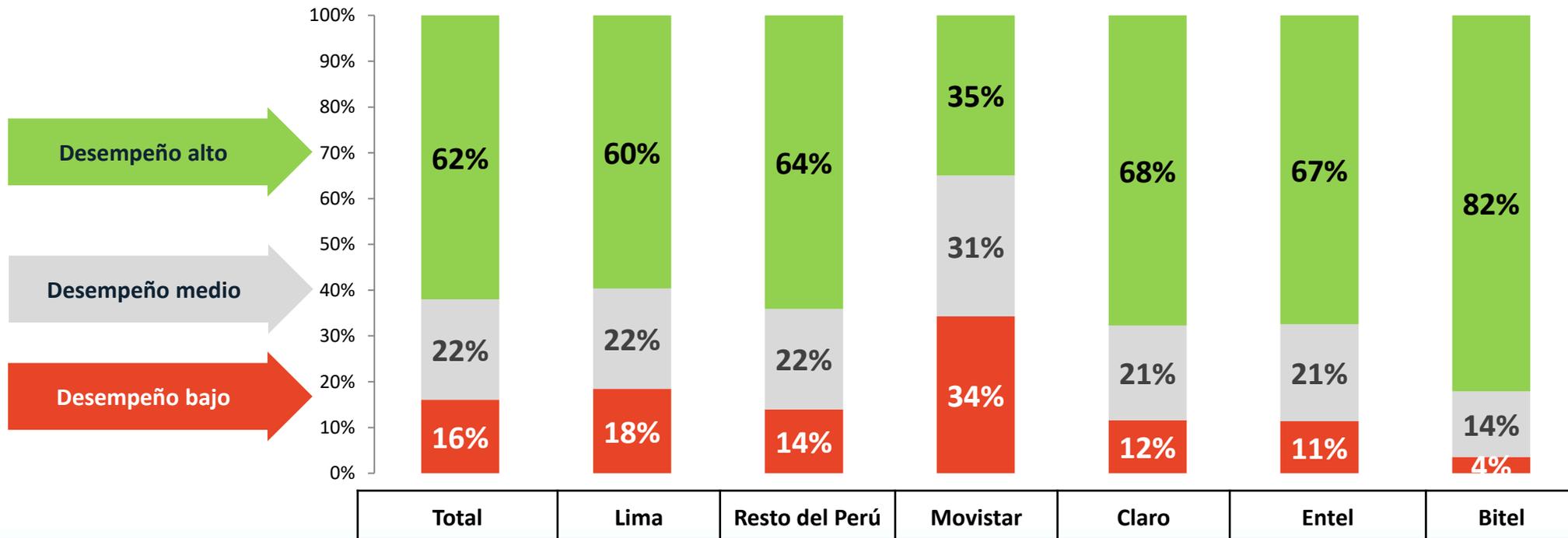
Desempeño Bajo



— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL PRESENCIAL: VERACIDAD

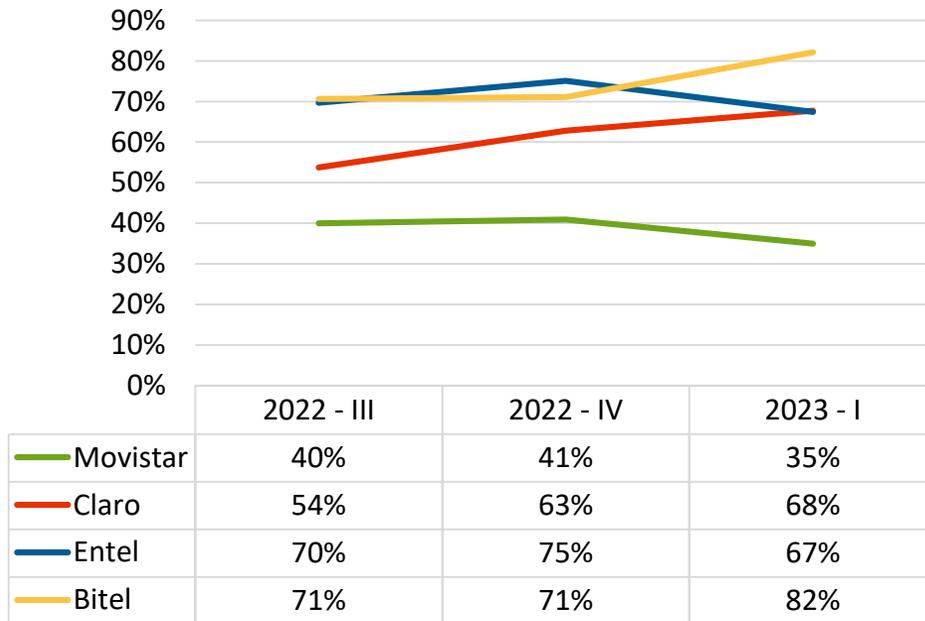
El operador con el desempeño más bajo en veracidad en su canal presencial es **Movistar** con **34%** de bajo desempeño. **Bitel** tiene el desempeño más alto en esta dimensión con **82%**.



CANAL PRESENCIAL: VERACIDAD

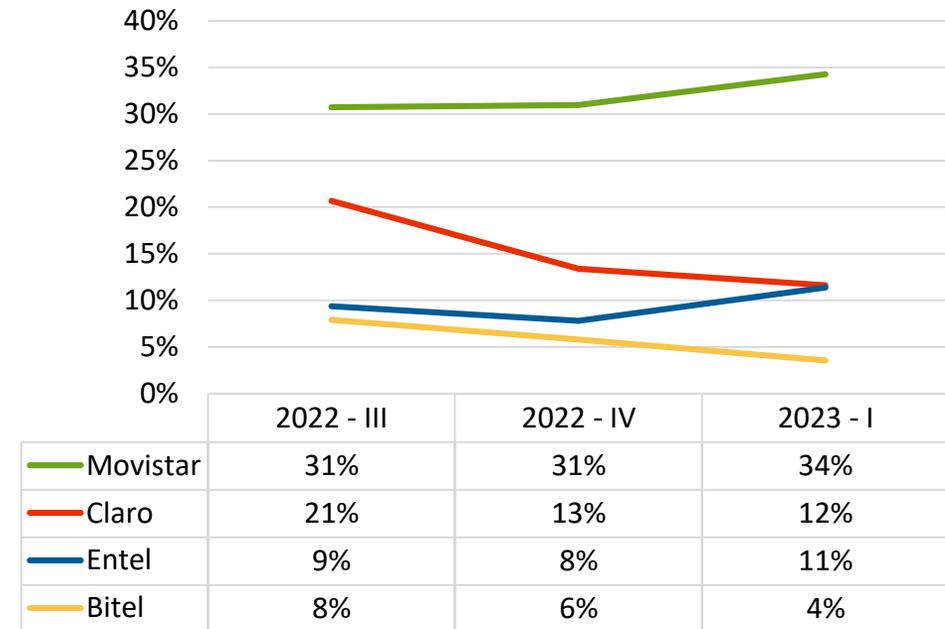
Los clientes de Bitel, Entel y Claro consideran que se ofrece información verdadera en su canal presencial. Movistar tiene un bajo desempeño en este indicador

Desempeño Alto



— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo



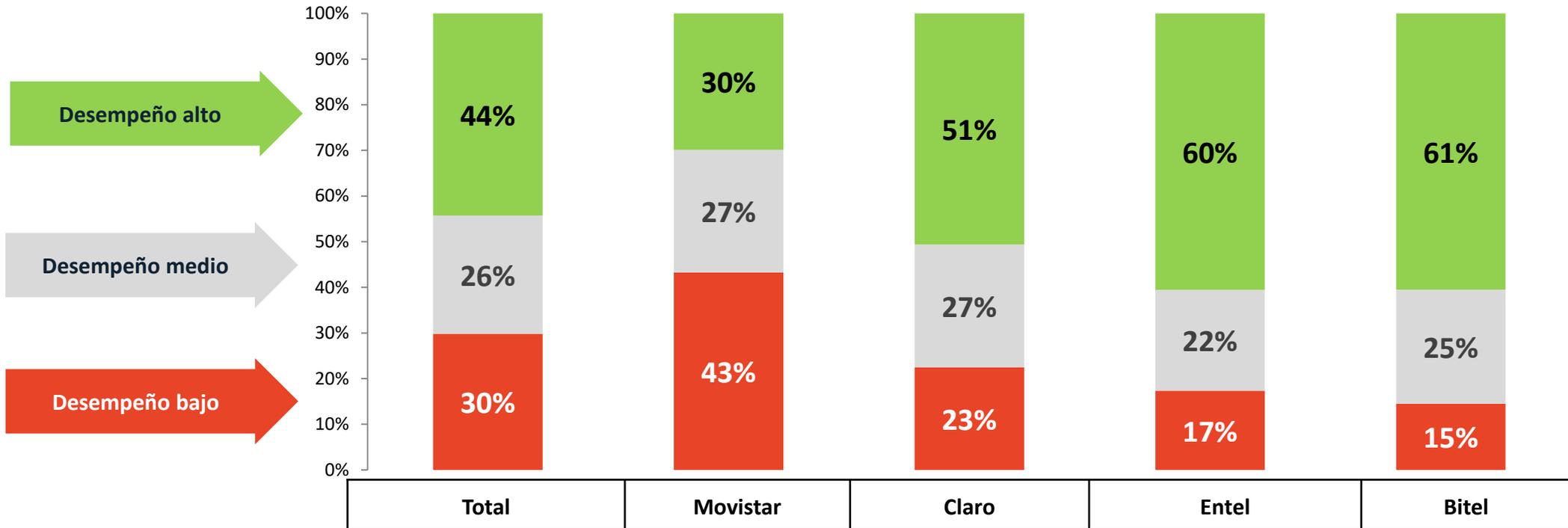
— Movistar — Claro — Entel — Bitel



CANAL TELEFÓNICO – 2023 – I Trimestre

CANAL TELEFÓNICO: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

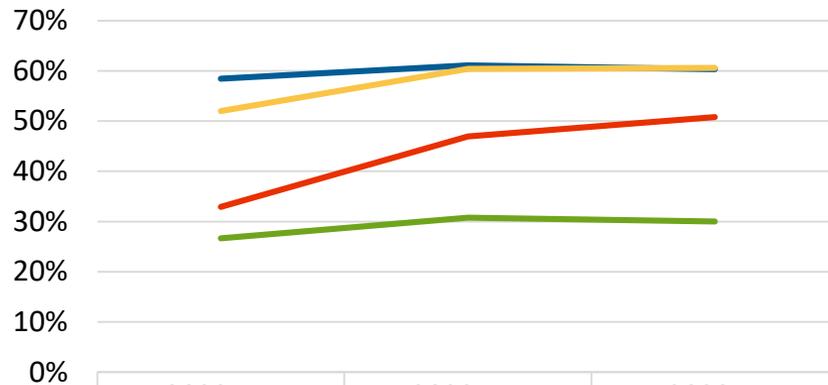
El operador con el menor **desempeño en efectividad y oportunidad en su canal telefónico es Movistar con 43 % de desempeño bajo. Entel y Bitel tienen el desempeño más alto en esta dimensión con 61 % y 60 % respectivamente.**



CANAL TELEFÓNICO: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

Entel y Bitel destacan por su Efectividad para resolver inconvenientes por el canal telefónico. Claro mejora en este indicador en la presente medición

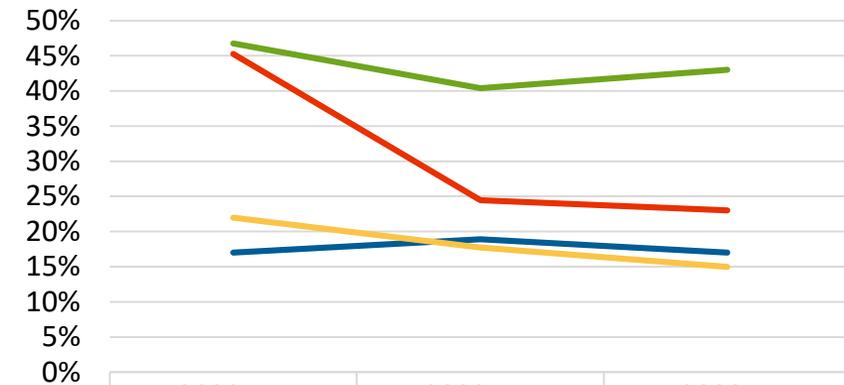
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	27%	31%	30%
Claro	33%	47%	51%
Entel	58%	61%	60%
Bitel	52%	60%	61%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

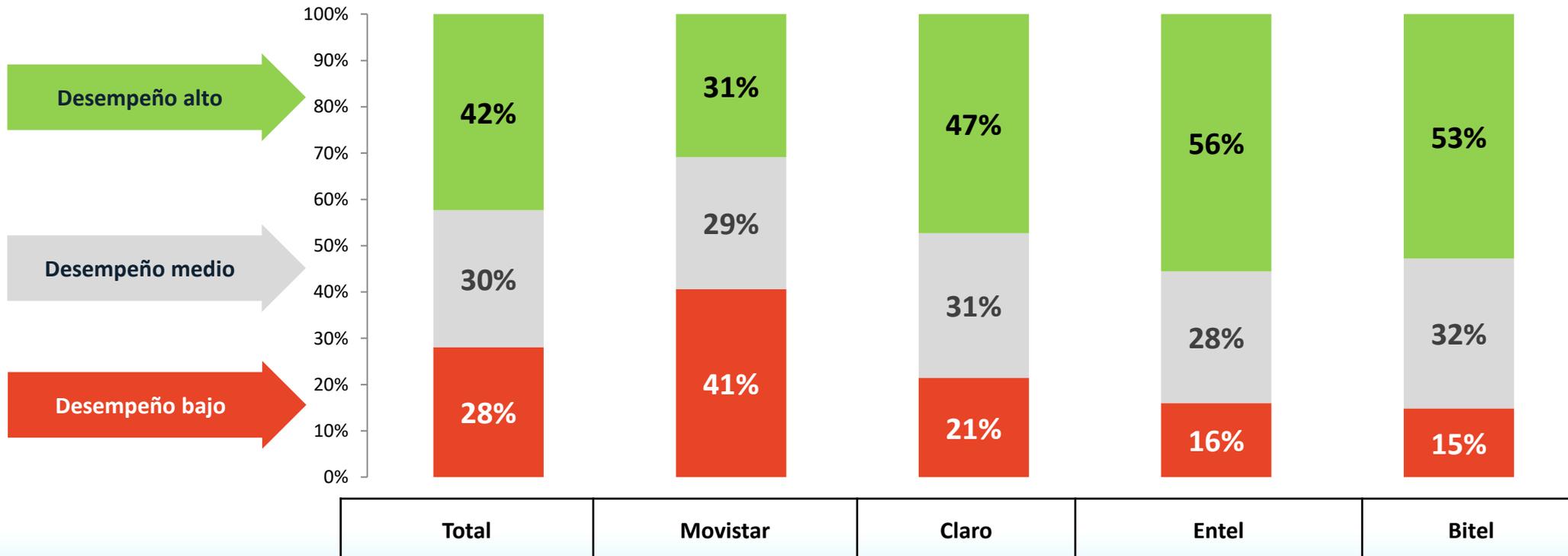


	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	47%	40%	43%
Claro	45%	24%	23%
Entel	17%	19%	17%
Bitel	22%	18%	15%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL TELEFÓNICO: CAPACIDAD DE RESPUESTA

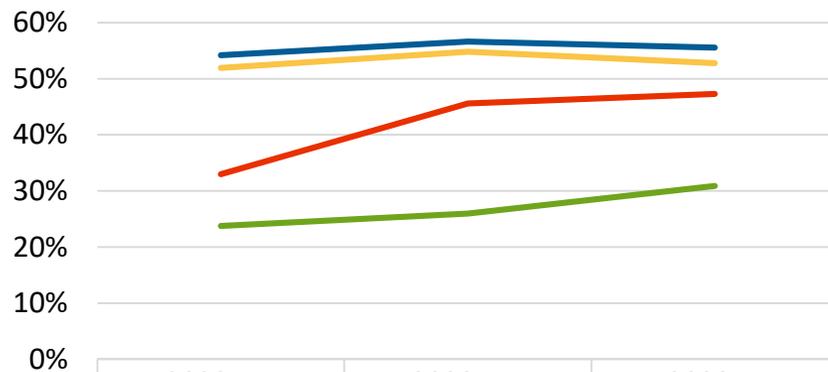
El operador con menor desempeño en la capacidad de respuesta en su canal telefónico es Movistar con 41% de bajo desempeño. Entel y Bitel lograron niveles de desempeño alto de 56% y 53%, respectivamente.



CANAL TELEFÓNICO: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Entel y Bitel también tienen un buen desempeño en su Capacidad de respuesta en el canal telefónico.
En el trimestre actual tanto Claro como Movistar mejoran su desempeño

Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	24%	26%	31%
Claro	33%	46%	47%
Entel	54%	57%	56%
Bitel	52%	55%	53%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

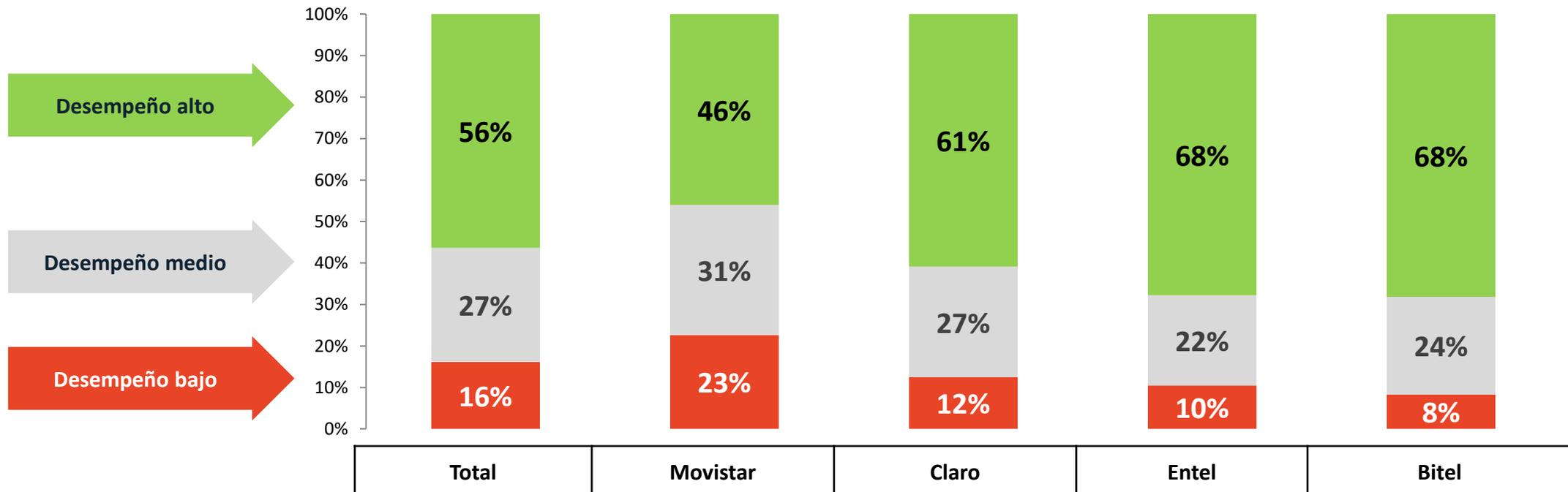


	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	45%	39%	41%
Claro	37%	24%	21%
Entel	16%	18%	16%
Bitel	19%	17%	15%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL TELEFÓNICO: AMABILIDAD

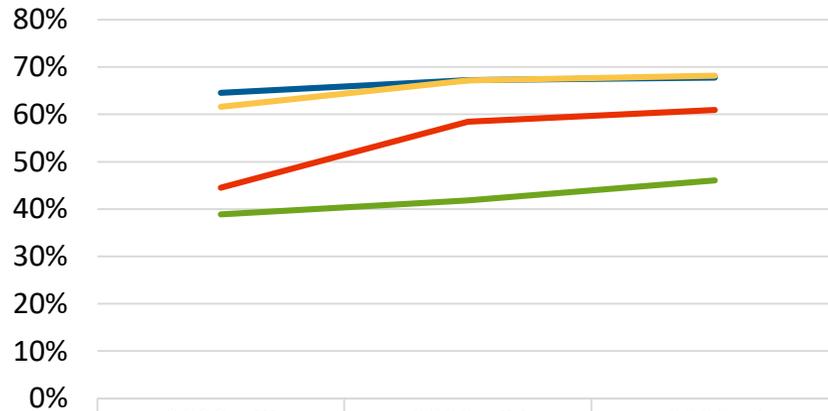
El operador con el **desempeño más bajo en amabilidad** en el canal telefónico es **Movistar con un 23% de desempeño bajo**. Entel y Bitel lograron un nivel de **desempeño alto** en esta dimensión con **68%**.



CANAL TELEFÓNICO: AMABILIDAD

Entel y Bitel tienen un desempeño alto en la atención al cliente en el canal telefónico. Tanto Claro como Movistar mejoran en este indicador respecto al segundo trimestre 2022

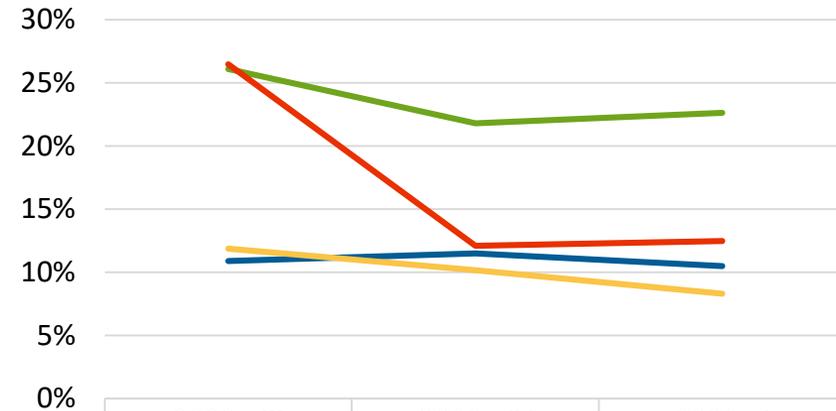
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	39%	42%	46%
Claro	45%	58%	61%
Entel	65%	67%	68%
Bitel	62%	67%	68%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

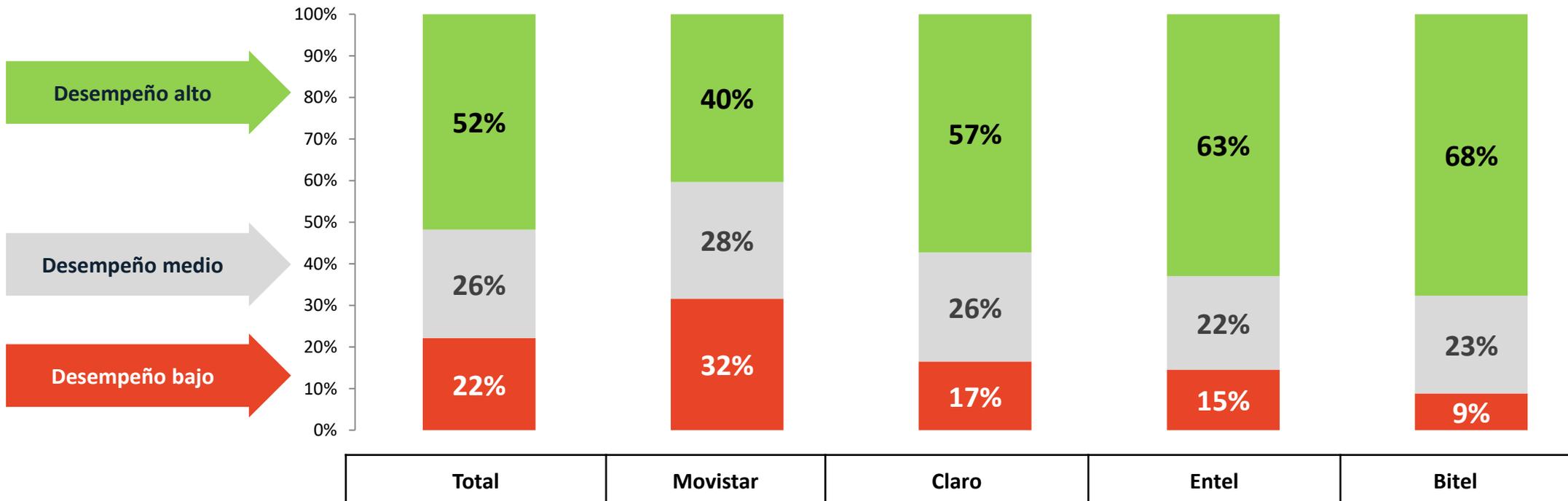


	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	26%	22%	23%
Claro	26%	12%	12%
Entel	11%	11%	10%
Bitel	12%	10%	8%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

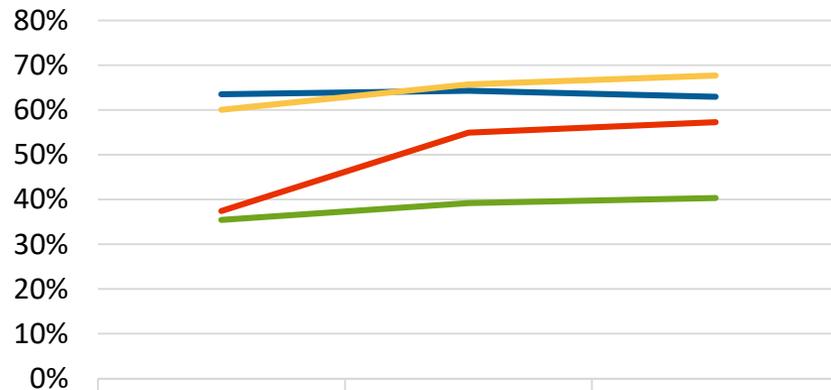
CANAL TELEFÓNICO: VERACIDAD

El operador con el desempeño más bajo en veracidad en su canal telefónico es **Movistar** con un **32% de desempeño bajo**. Entel y Bitel tiene el desempeño más alto en esta dimensión con **63%** y **68%**.



Entel, Bitel y Claro ofrecen información verdadera en su canal telefónico

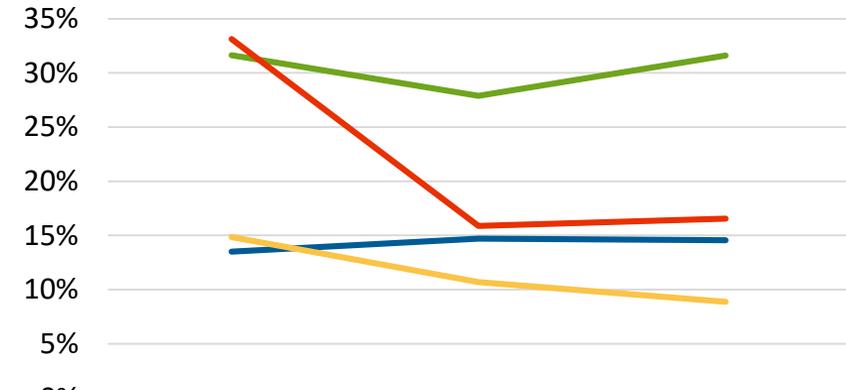
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	35%	39%	40%
Claro	37%	55%	57%
Entel	64%	64%	63%
Bitel	60%	66%	68%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	32%	28%	32%
Claro	33%	16%	17%
Entel	14%	15%	15%
Bitel	15%	11%	9%

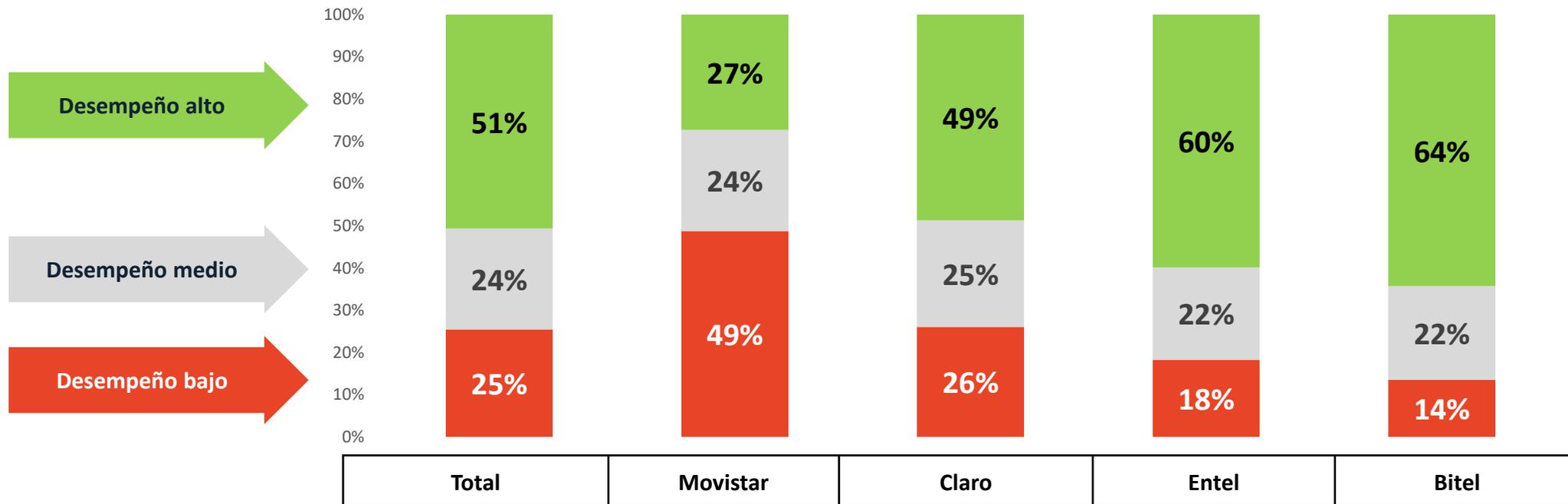
— Movistar — Claro — Entel — Bitel



CANAL DIGITAL – 2023 – I Trimestre

CANAL DIGITAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

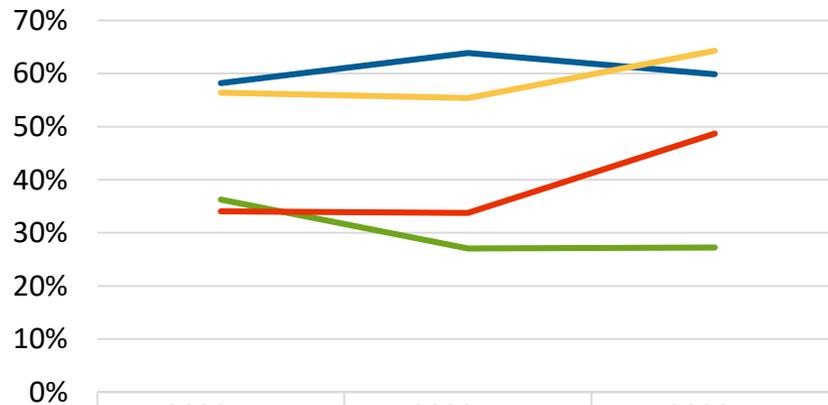
El operador con el menor desempeño en efectividad y oportunidad en su canal digital es Movistar con 49% de bajo desempeño. Entel y Bitel tienen el desempeño más alto en esta dimensión con 60% y 64%.



CANAL DIGITAL: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

Entel y Bitel también tienen un buen desempeño en resolver problemas de sus clientes en el canal digital. Claro evidencia una mejora importante en el desempeño de esta dimensión y canal

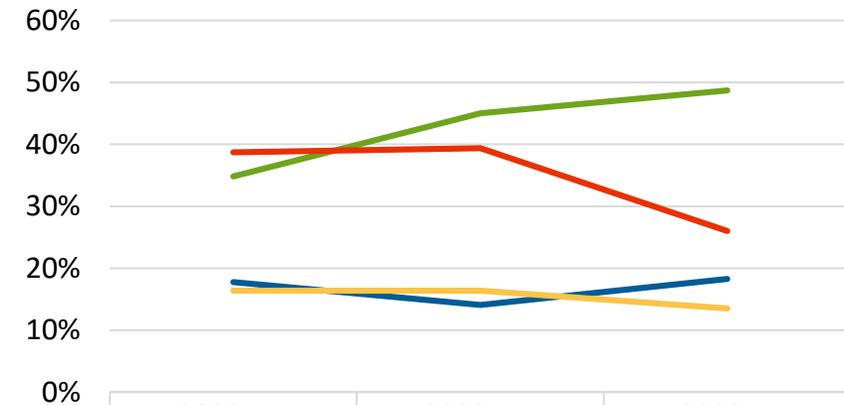
Desempeño Alto



— Movistar	36%	27%	27%
— Claro	34%	34%	49%
— Entel	58%	64%	60%
— Bitel	56%	55%	64%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

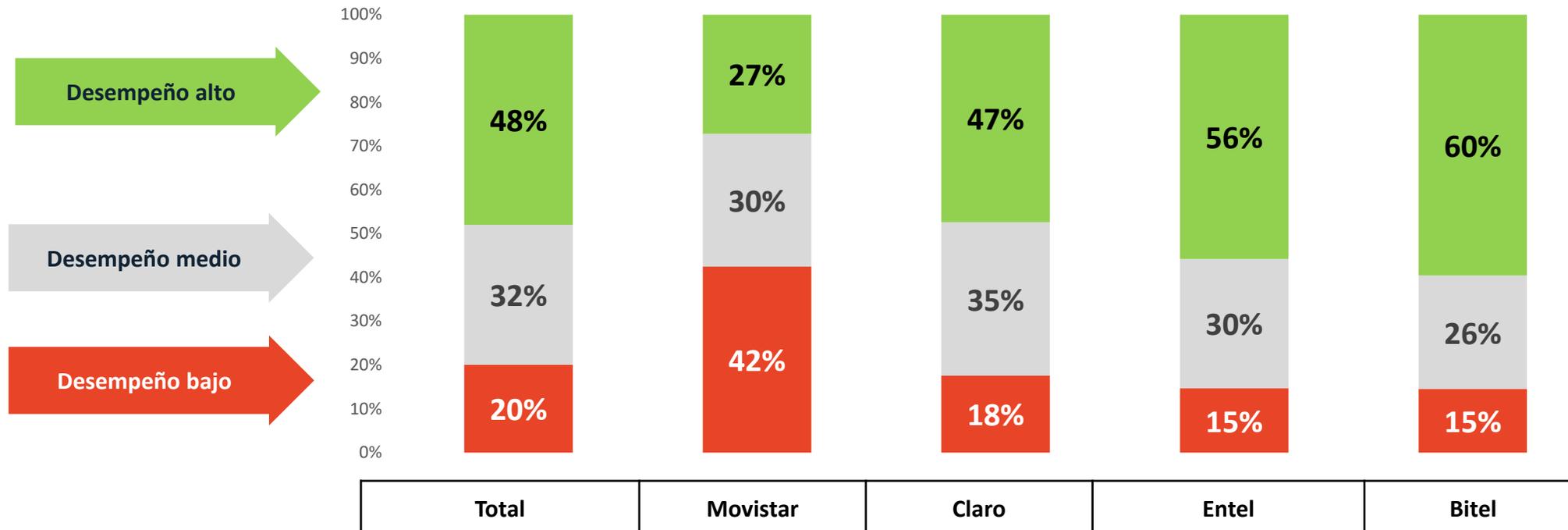


— Movistar	35%	45%	49%
— Claro	39%	39%	26%
— Entel	18%	14%	18%
— Bitel	16%	16%	14%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL DIGITAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

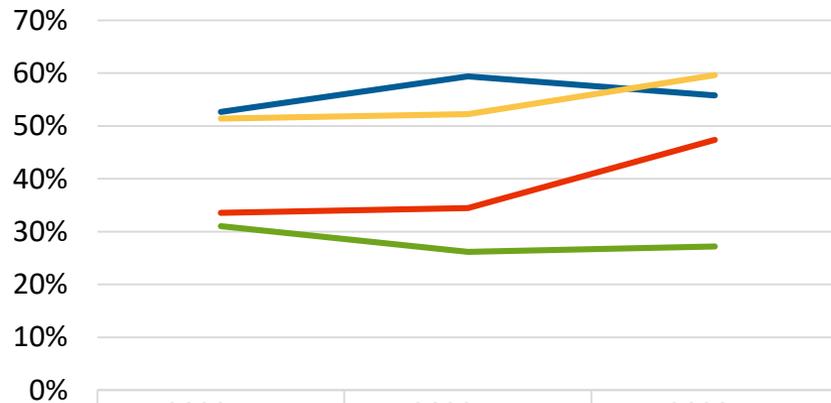
El operador con menor desempeño en la capacidad de respuesta en su canal digital es Movistar con 42% de desempeño bajo. Entel y Bitel tienen el desempeño más alto en esta dimensión con 56% y 60%.



CANAL DIGITAL: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Entel y Bitel tienen un alto desempeño en la rapidez con la que solucionan las necesidades de sus clientes en el canal digital. Claro mejora de manera importante su desempeño

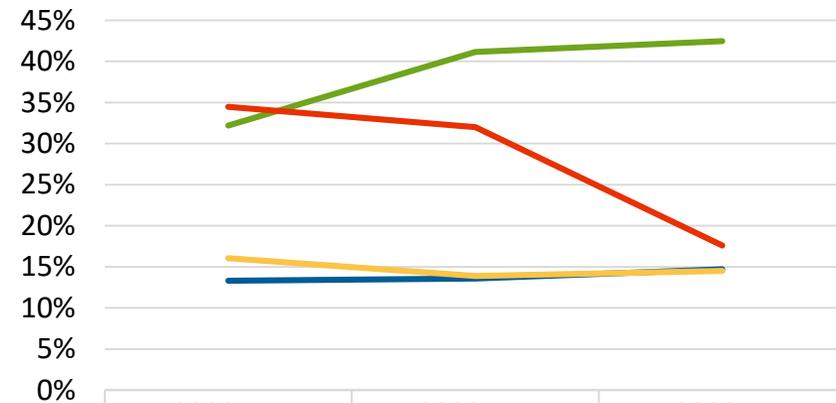
Desempeño Alto



— Movistar	31%	26%	27%
— Claro	34%	34%	47%
— Entel	53%	59%	56%
— Bitel	51%	52%	60%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

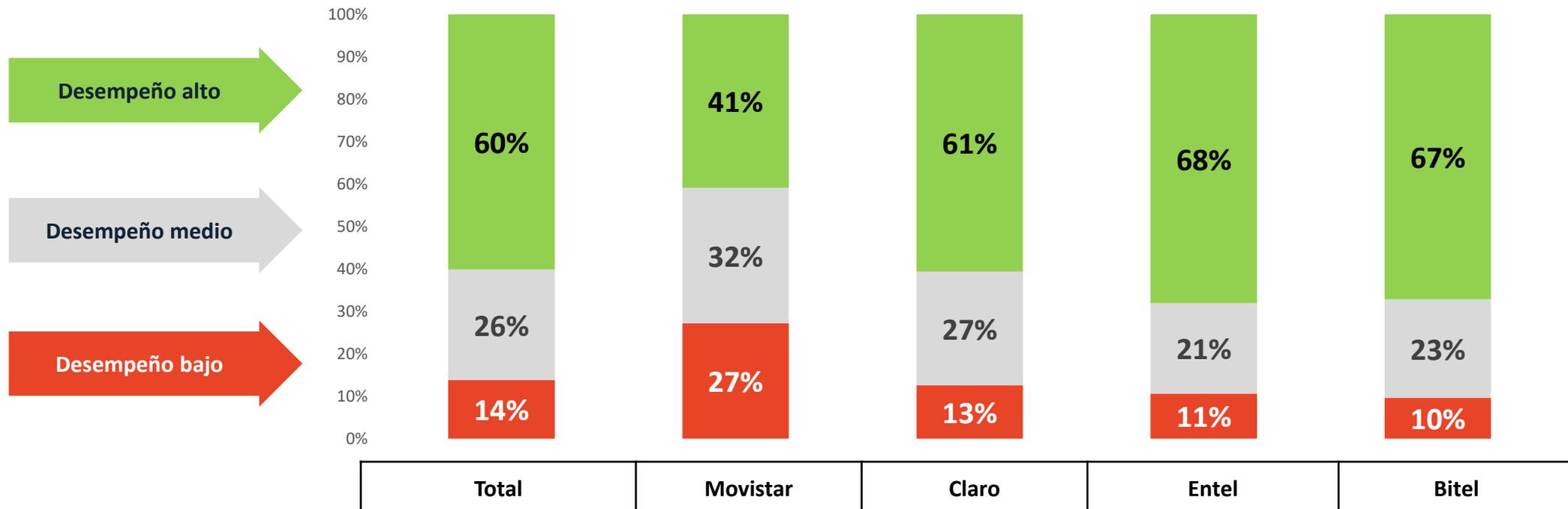


— Movistar	32%	41%	42%
— Claro	34%	32%	18%
— Entel	13%	14%	15%
— Bitel	16%	14%	15%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL DIGITAL: AMABILIDAD

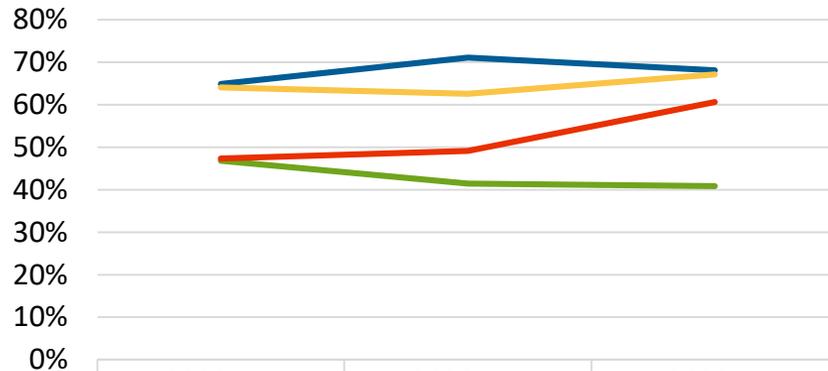
El operador con el **desempeño más bajo en amabilidad** es su canal digital es **Movistar con un 27% de bajo desempeño**. **Entel y Bitel tienen el desempeño más alto** en esta dimensión con 68% y 67%.



CANAL DIGITAL: AMABILIDAD

Entel y Bitel tienen un buen desempeño en el indicador de Amabilidad en el canal digital. Claro mejora su desempeño y se acerca a los operadores mejor evaluados

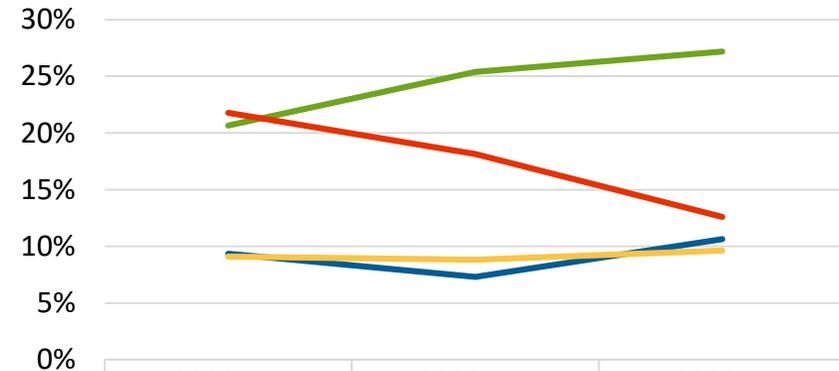
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	47%	41%	41%
Claro	47%	49%	61%
Entel	65%	71%	68%
Bitel	64%	63%	67%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo

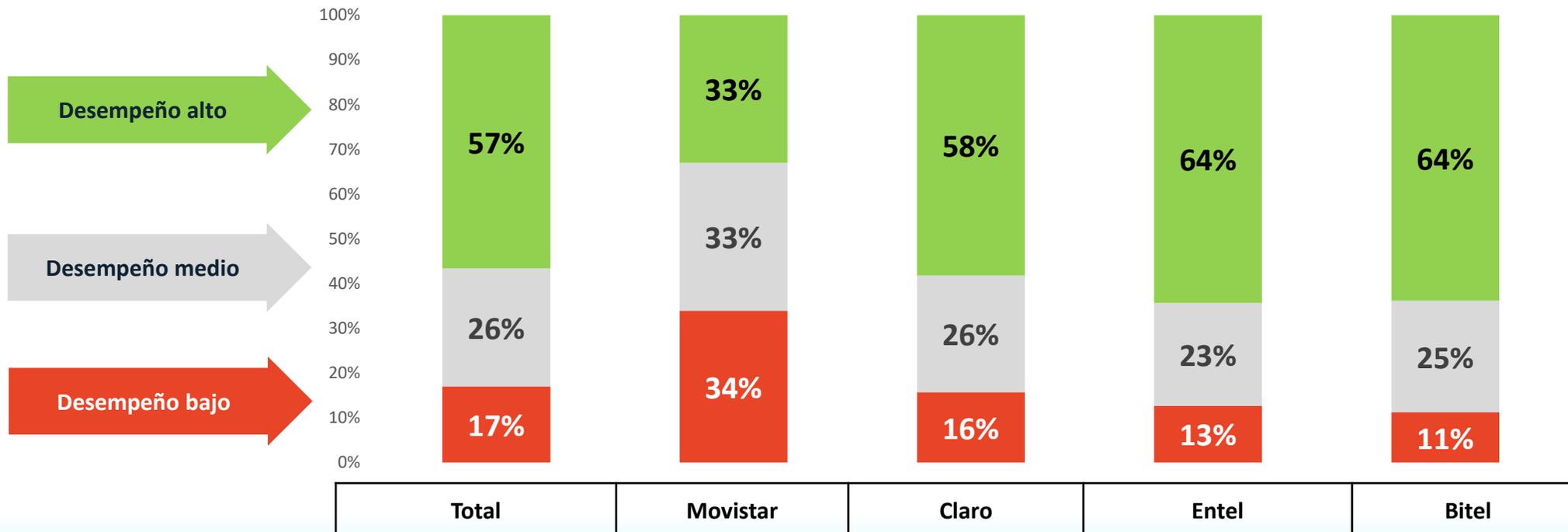


	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	21%	25%	27%
Claro	22%	18%	13%
Entel	9%	7%	11%
Bitel	9%	9%	10%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

CANAL DIGITAL: VERACIDAD

El operador con el desempeño más bajo en veracidad en su canal digital es **Movistar con un 34% debajo desempeño**. Bitel y Entel tienen el desempeño más alto en esta dimensión con 64%.



CANAL DIGITAL: VERACIDAD

Entel y Bitel tienen un desempeño alto en Veracidad en el canal digital. Claro mejora su desempeño en esta dimensión en el canal digital

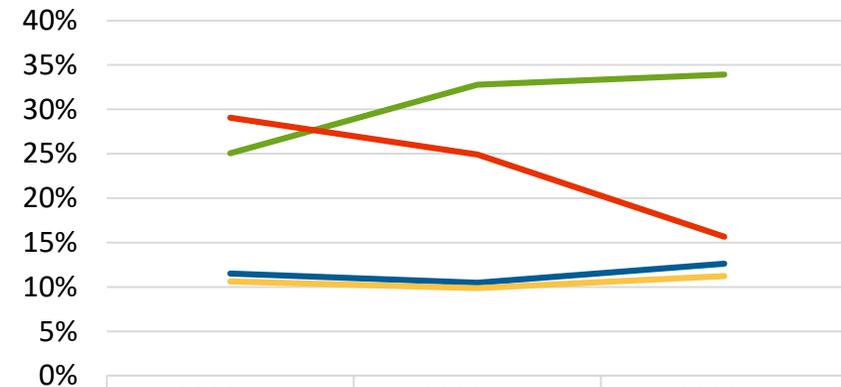
Desempeño Alto



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	43%	34%	33%
Claro	40%	41%	58%
Entel	62%	68%	64%
Bitel	61%	62%	64%

— Movistar — Claro — Entel — Bitel

Desempeño Bajo



	2022 - III	2022 - IV	2023 - I
Movistar	25%	33%	34%
Claro	29%	25%	16%
Entel	12%	10%	13%
Bitel	11%	10%	11%

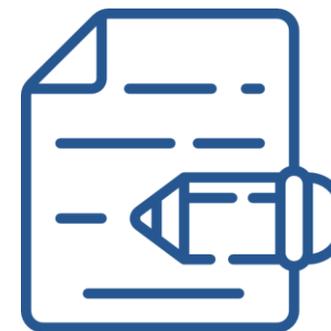
— Movistar — Claro — Entel — Bitel



V. CONCLUSIONES

Como **principal oportunidad de mejora en cuanto a efectividad y oportunidad, se debe trabajar en torno al canal telefónico**, dado que a nivel general, se encuentra mayor insatisfacción. Se recomienda **tomar las buenas prácticas del canal presencial**, como la claridad de la información y cumplimiento de plazos acordados.

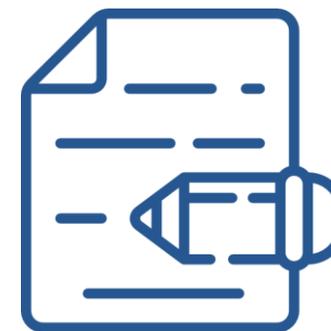
Asimismo, a nivel operador, cabe mencionar que el **desempeño de Claro se aleja del de Movistar y se acerca al de los competidores mejor evaluados**. Por otro lado, se recomienda **monitorear las principales debilidades de Movistar, empresa peor evaluada**, como lo son la respuesta efectiva y seguimiento; y rescatar las principales fortalezas de las mejor evaluadas (Claro, Entel y Bitel), como por ejemplo, la precisión de la información.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

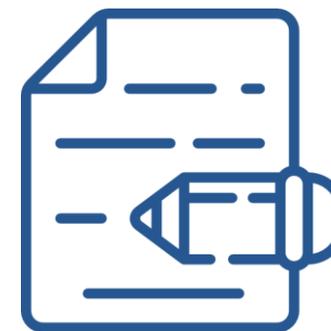
Como **principal oportunidad de mejora en cuanto a capacidad de respuesta, se debe trabajar en torno al canal telefónico en primer lugar y digital en segundo lugar**, dado que a nivel general, se encuentra mayor insatisfacción en comparación con el canal presencial. Se recomienda tomar las buenas prácticas del canal presencial, como la rapidez con la que el asesor realizó el trámite.

En ese sentido, es esencial **establecer y comunicar tiempos de respuesta máximos** emitidos a través de protocolo por parte de la empresa operadora, los cuales deberían ser similares entre sí.



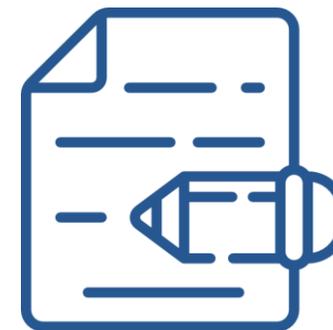
A nivel general, la **amabilidad es el atributo mejor evaluado en todos los canales. Sin embargo, existen ligeras oportunidades de mejora principalmente en el canal telefónico, respecto al entendimiento de necesidades específicas y el grado de coordinación** entre el personal involucrado en la consulta o trámite.

En ese sentido, es recomendable **contar con un equipo de trabajo y con acciones de trabajo concatenadas entre sí**, con la finalidad de no causar malestar en los usuarios, quienes pueden llegar a sentir esta falta de sinergia, y consecuente pérdida de tiempo y eficacia en la solución.



Respecto al **conocimiento por parte de los asesores y veracidad de la información brindada, la mejor evaluación se la lleva el canal presencial**. Ello posiblemente dado el mismo formato cara a cara que podría promover la percepción de un mayor interés por parte del personal.

Respecto a las operadoras, **Bitel es quien tienen los mejores desempeños en todos los canales**. En ese sentido, es importante conocer si esta percepción se lleve a una imagen global de marca o a prácticas específicas que generan satisfacción en el usuario final. El **desempeño de Claro y Entel es similar en este apartado**.





Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

