

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2023

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

10.10.2023



ÍNDICE

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



I. OBJETIVO



- **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.

II. MARCO CONCEPTUAL

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN



SE MIDEN 6 DIMENSIONES

DIMENSIONES	MÉTODO
Accesibilidad: disponibilidad de los canales de atención tradicionales.	Objetivo
Digitalización: Adopción de nuevas tecnologías para la atención (innovación)	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



III. 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.

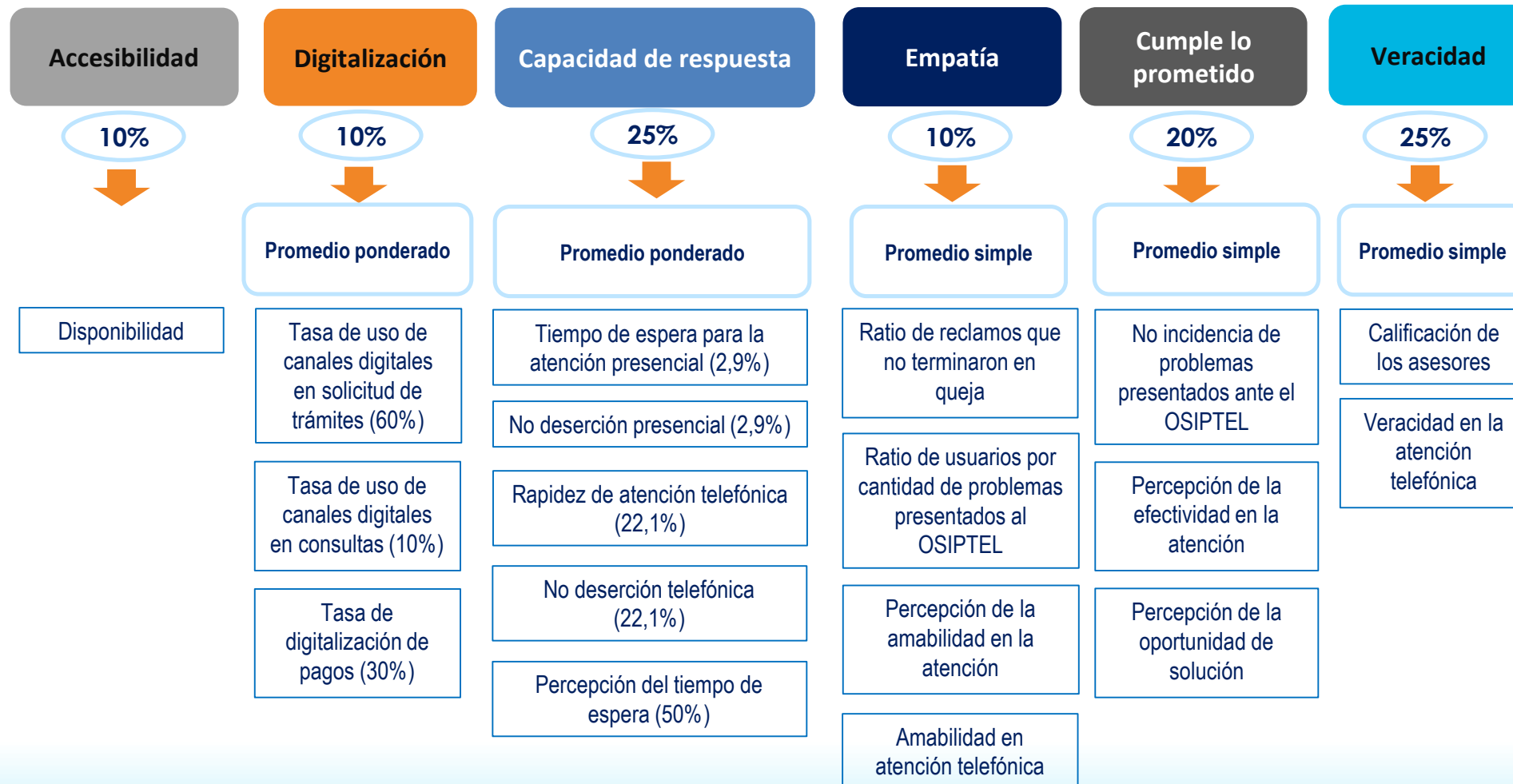


3

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)

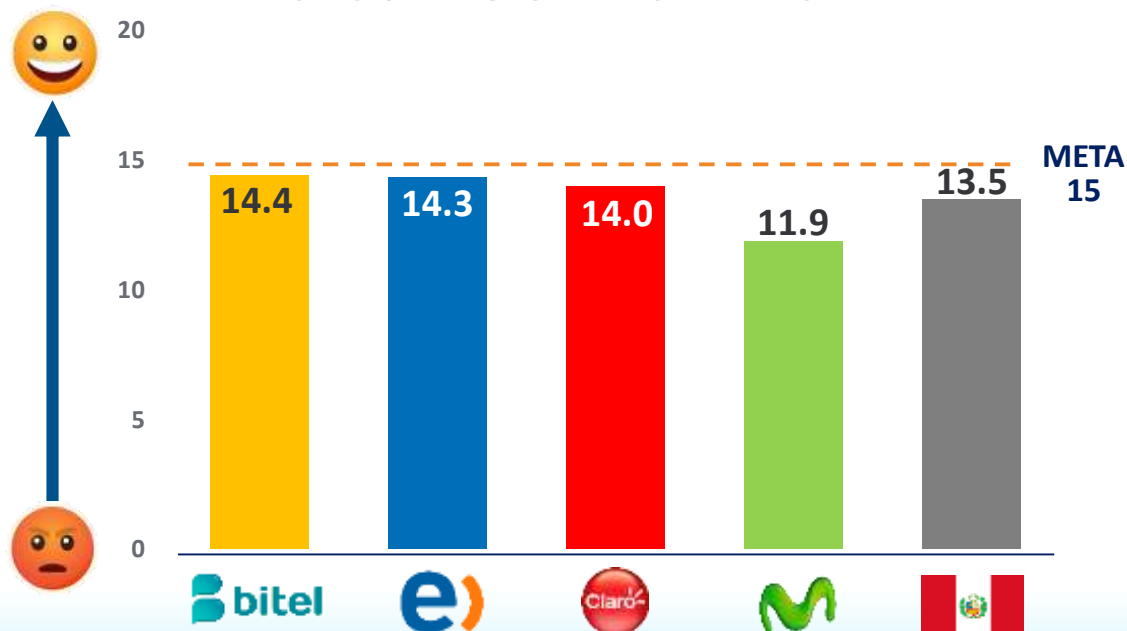
IV. RESULTADOS

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: SEMESTRE II DE 2022 Y SEMESTRE I 2023

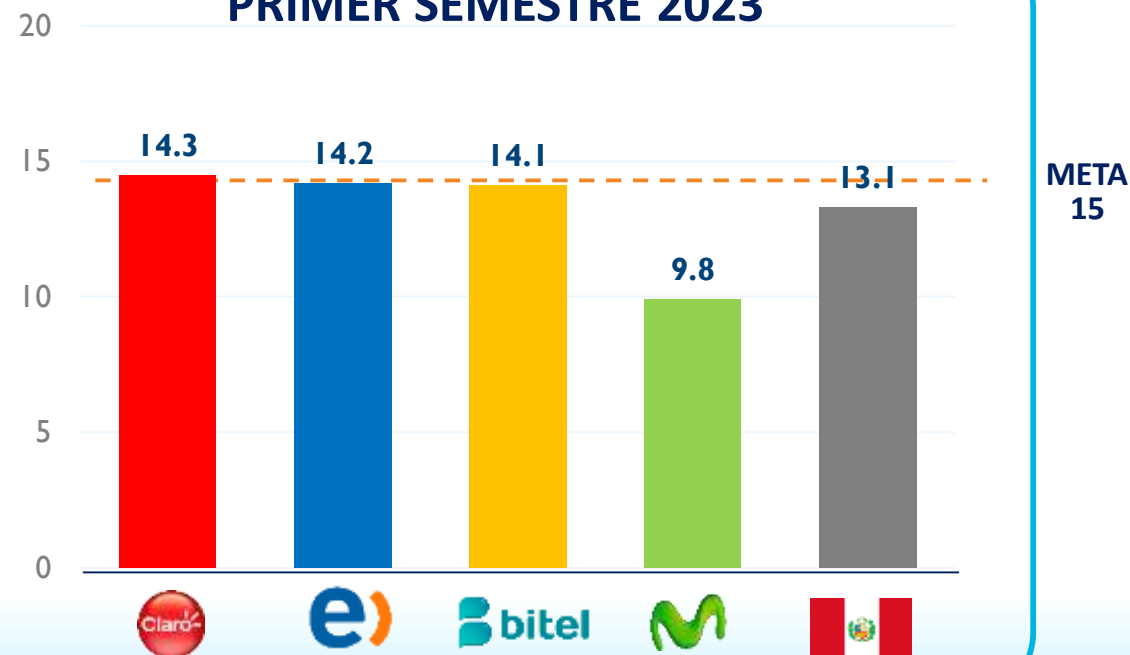
Primer semestre del 2023:

- ✓ CLARO sube al primer lugar, intercambiando posiciones con BITEL.
- ✓ MOVISTAR se mantiene rezagada y empeora su desempeño.

SEGUNDO SEMESTRE 2022



PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20


Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL




RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN 2023

CLARO ocupa el 1er lugar en el ranking (primer semestre de 2023) debido a sus resultados principalmente en la dimensión Digitalización. Además, las empresas operadoras tienen espacio de mejora en casi todas las dimensiones.

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: SEGUNDO SEMESTRE 2022

					
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto 20.0	3° puesto 16.7	2° puesto 19.9	4° puesto 16.1
DIGITALIZACIÓN	10%	4° puesto 9.2	2° puesto 14.2	1° puesto 14.7	3° puesto 13.8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	2° puesto 11.4	1° puesto 12.4	3° puesto 10.3	4° puesto 7.7
EMPATÍA	10%	1° puesto 14.1	2° puesto 13.2	4° puesto 9.2	3° puesto 9.6
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	1° puesto 16.2	2° puesto 15.8	3° puesto 14.2	4° puesto 11.5
VERACIDAD	25%	2° puesto 15.8	4° puesto 14.7	1° puesto 16.7	3° puesto 14.8

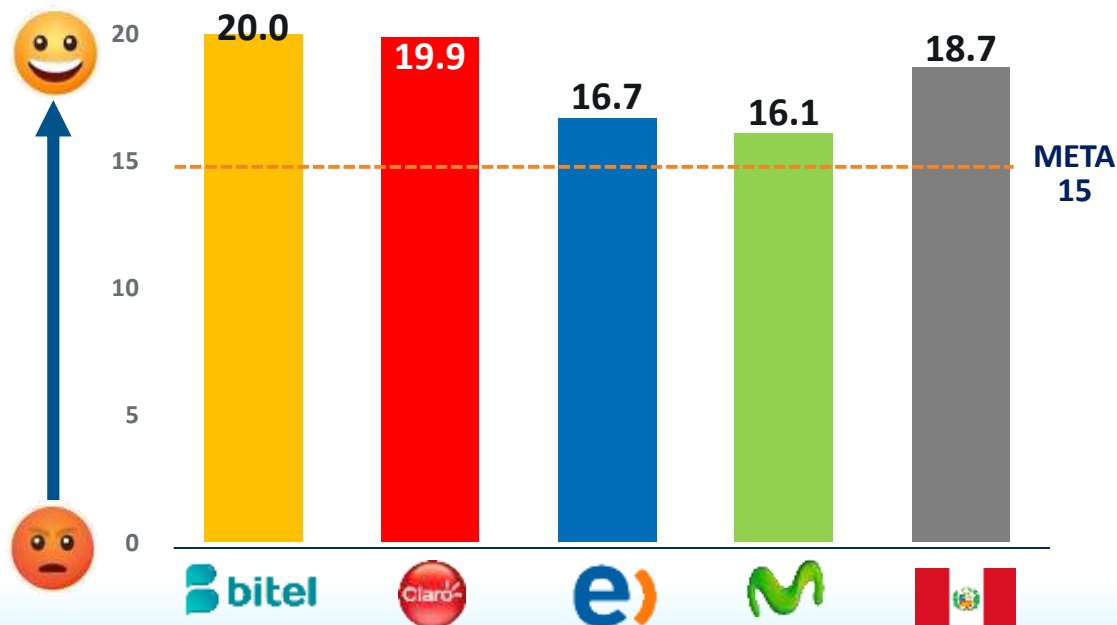
RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2023

					
ACCESIBILIDAD	10%	1° puesto 20.0	3° puesto 20.0	2° puesto 20.0	4° puesto 11.2
DIGITALIZACIÓN	10%	4° puesto 4.9	2° puesto 14.3	1° puesto 16.0	3° puesto 12.6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	1° puesto 13.2	3° puesto 11.4	2° puesto 12.0	4° puesto 7.8
EMPATÍA	10%	1° puesto 14.2	2° puesto 13.8	3° puesto 10.7	4° puesto 9.2
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	1° puesto 17.0	2° puesto 15.9	3° puesto 15.8	4° puesto 8.9
VERACIDAD	25%	2° puesto 13.8	3° puesto 13.2	1° puesto 14.0	4° puesto 11.1

I. ACCESIBILIDAD

Al primer semestre de 2023, MOVISTAR mantiene el desempeño más bajo en esta dimensión.

CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

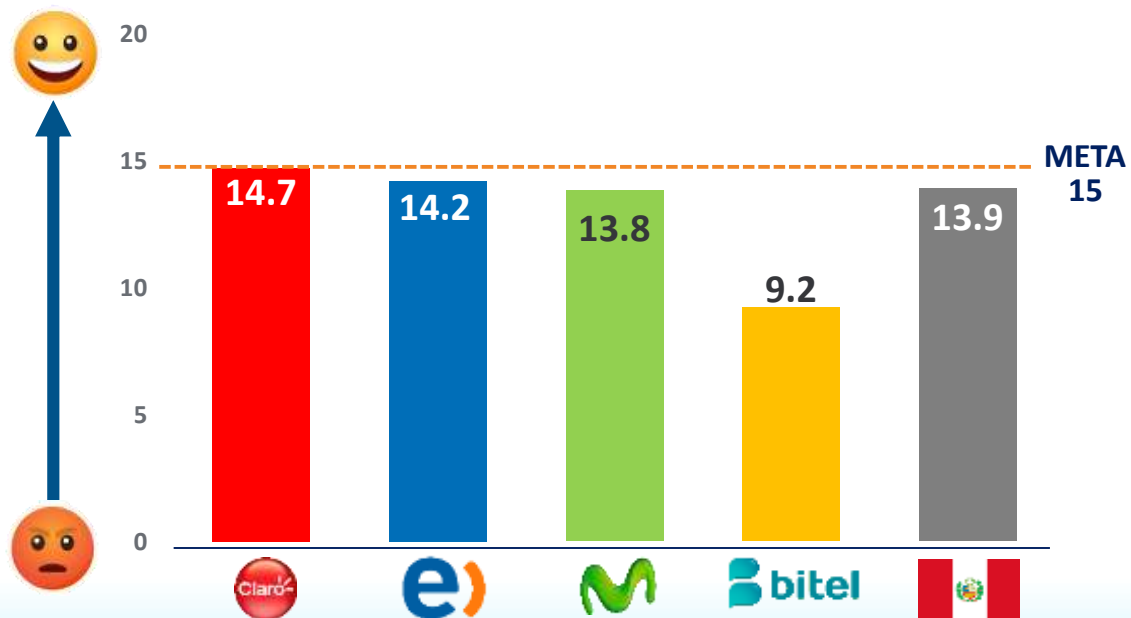
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

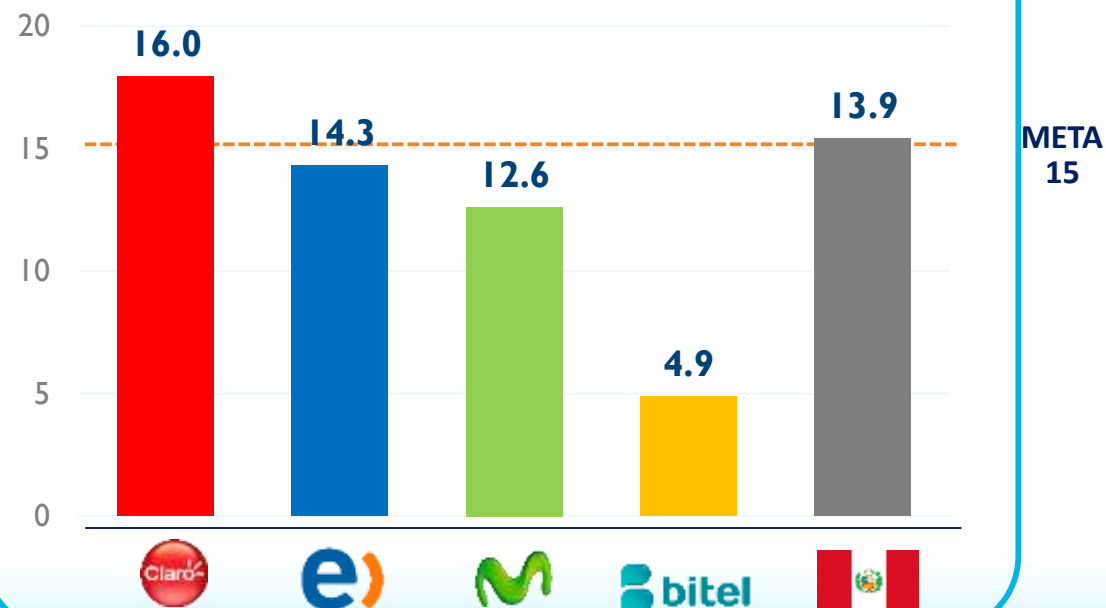
II. DIGITALIZACIÓN

Al primer semestre 2023, CLARO superó la meta inicial de 15.

CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

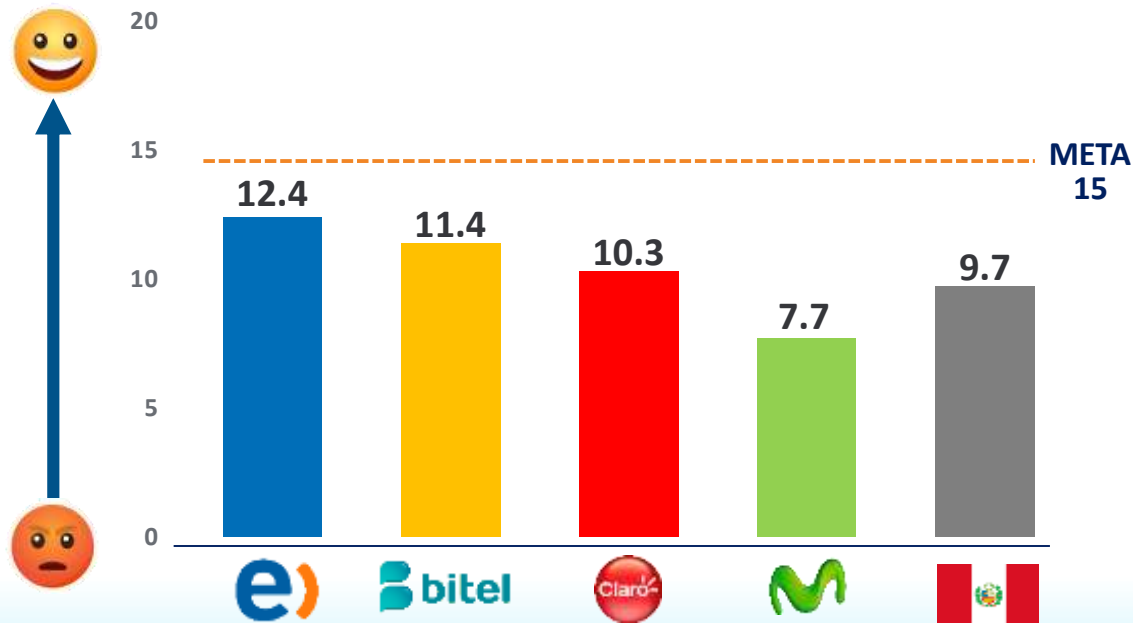
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

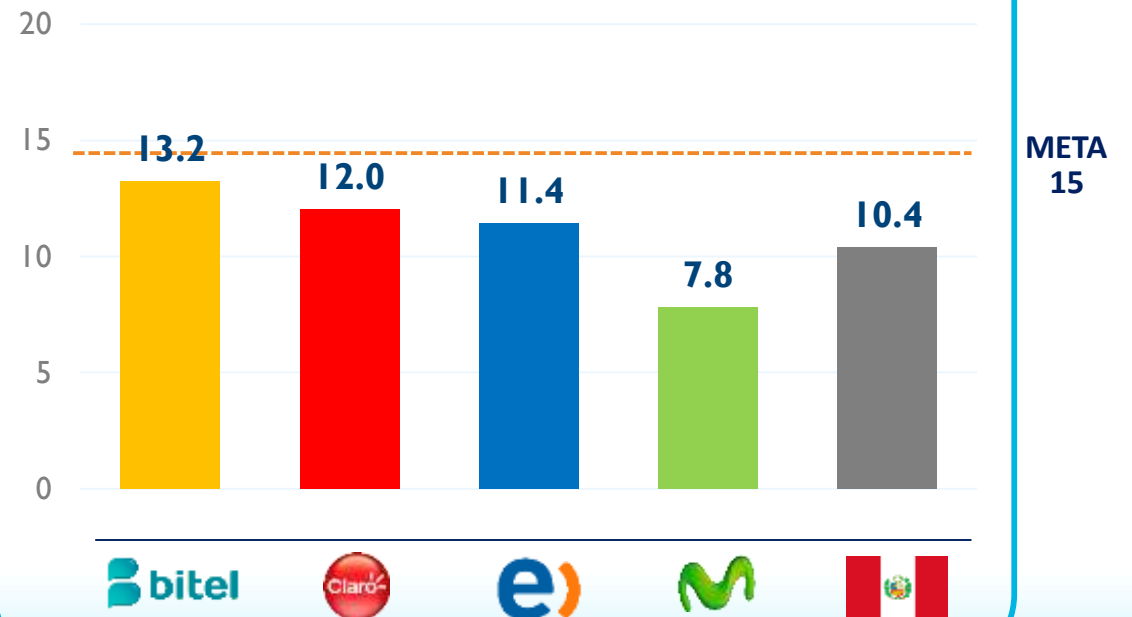
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Al primer semestre de 2023, el indicador nacional de esta dimensión continúa con un bajo desempeño 10.4; aunque ello representó un 0.7 más que el semestre anterior. No obstante, aún está lejos de la meta inicial.

CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA PRIMER SEMESTRE 2023

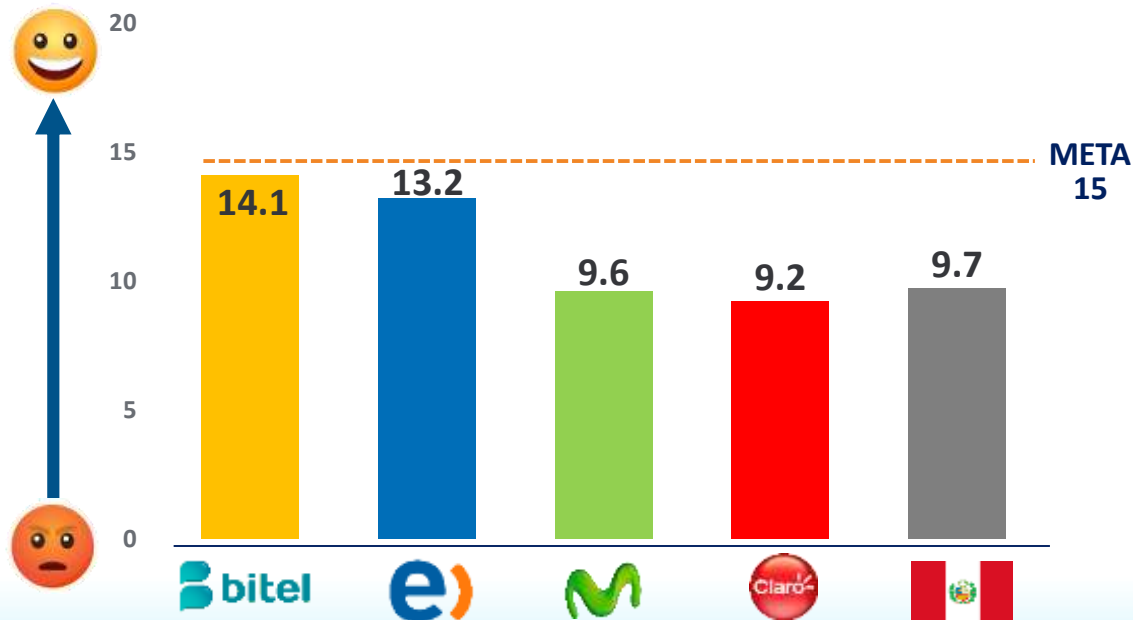


Nota: La calificación es de 0 a 20
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

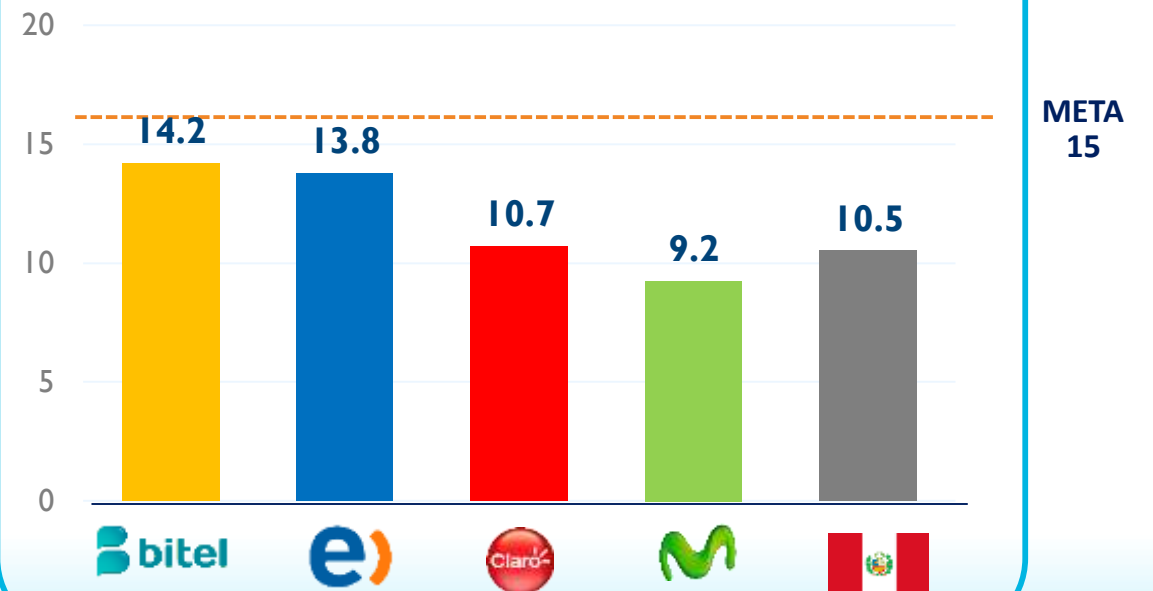
IV. EMPATÍA

Al primer semestre de 2023, CLARO y MOVISTAR han tenido el desempeño más bajo en lo que se refiere a la dimensión Empatía.

CALIFICACIÓN DE EMPATÍA SEGUNDO SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE EMPATÍA PRIMER SEMESTRE 2023

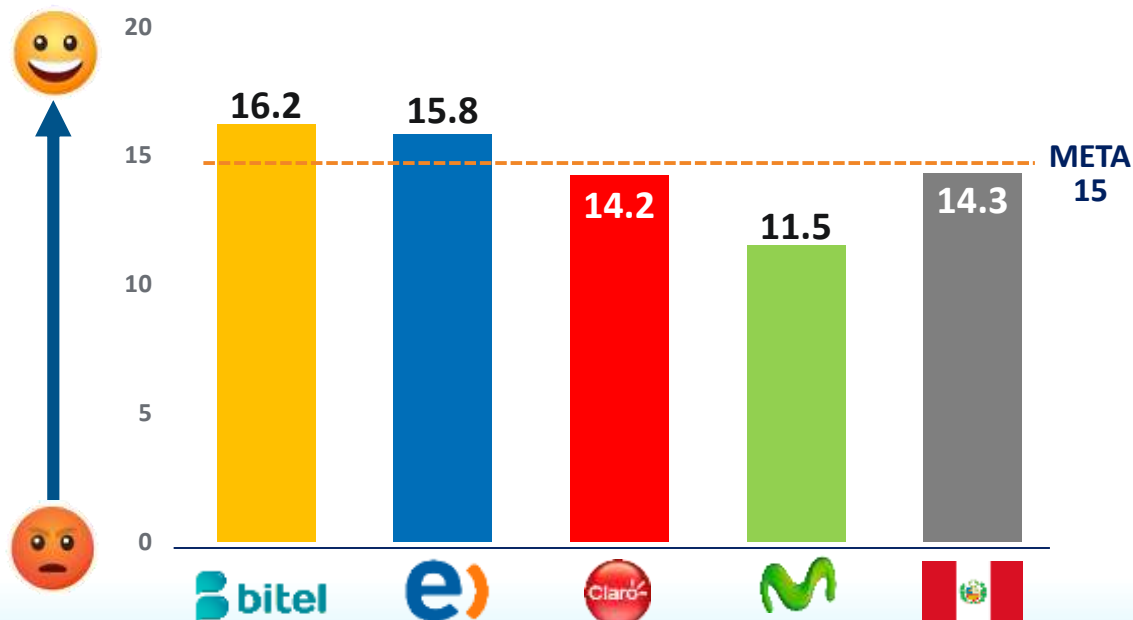


Nota: La calificación es de 0 a 20
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

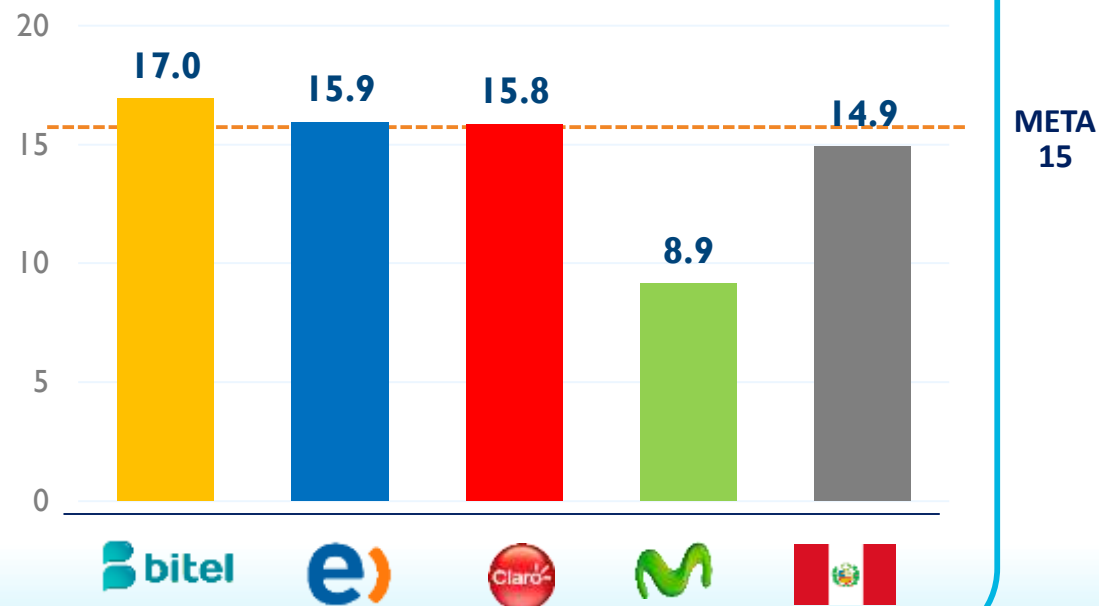
V. CUMPLE LO PROMETIDO

Al primer semestre de 2023, MOVISTAR es la empresa con el desempeño más bajo en lo que se refiere a la dimensión Cumple lo prometido.

CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO SEGUNDO SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE CUMPLE LO PROMETIDO PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

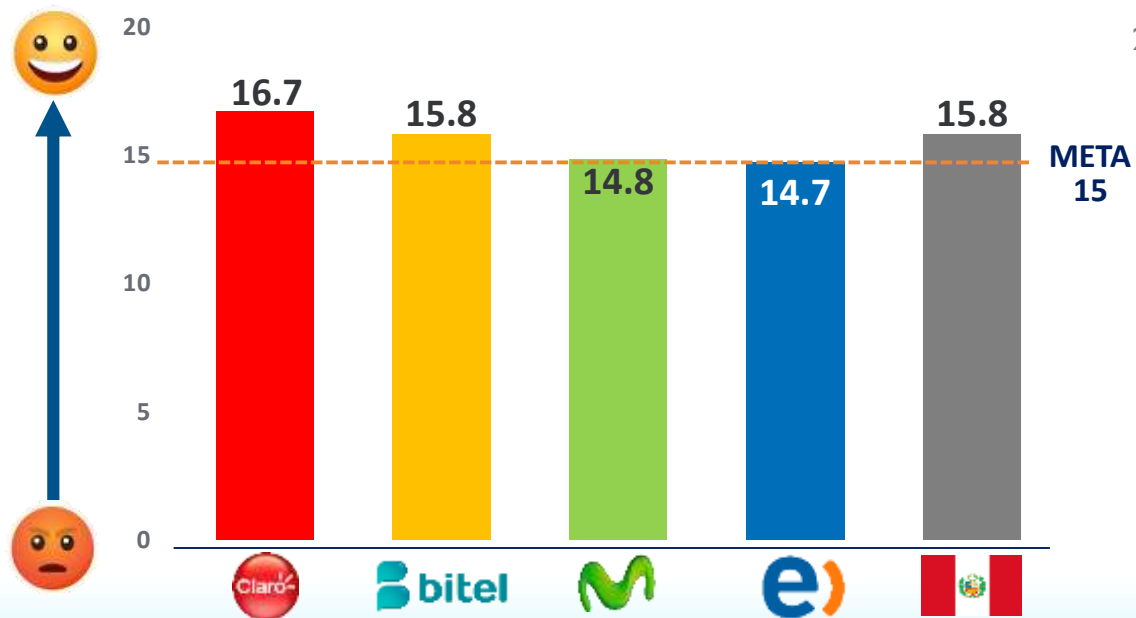
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

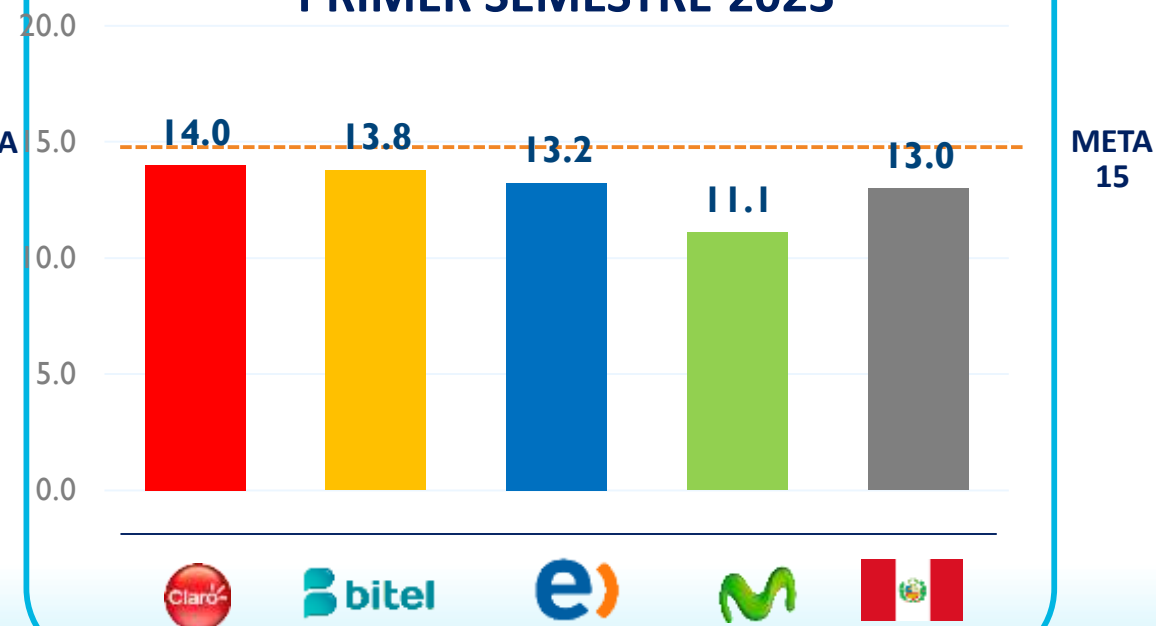
VI. VERACIDAD

Al primer semestre de 2023, el indicador nacional de esta dimensión disminuyó a 13.0; es decir 2.8 puntos menos que el semestre anterior.

CALIFICACIÓN DE VERACIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022



CALIFICACIÓN DE VERACIDAD PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

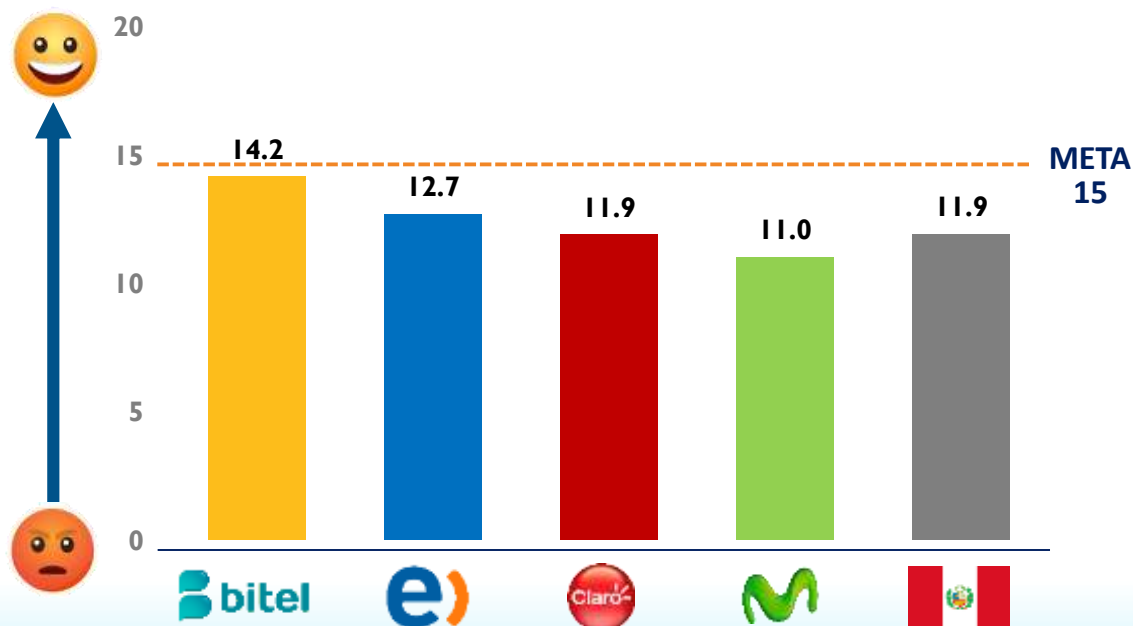
V. COMPARACIÓN ANUAL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

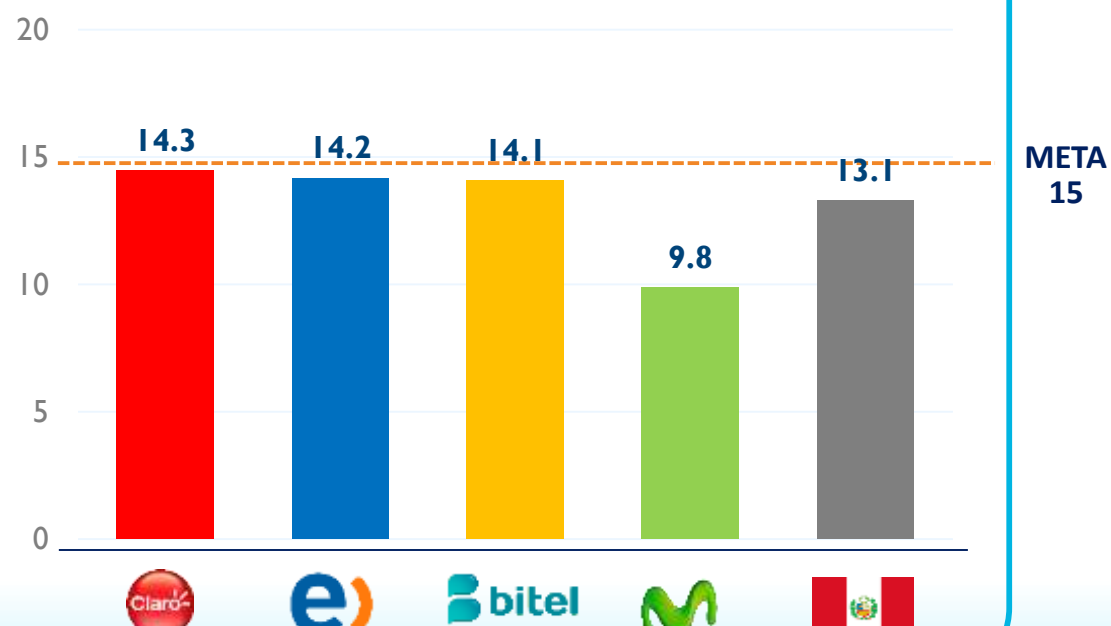
Entre el 2022 y 2023 se aprecian mejoras en el desempeño de las empresas operadoras:

- El indicador global nacional se ha incrementado en 1.2 puntos respecto al año anterior.
- CLARO, ENTEL y BITEL acortan brechas entre sí, estando próximas a alcanzar la nota mínima esperada de 15.

PRIMER SEMESTRE 2022



PRIMER SEMESTRE 2023



Nota: La calificación es de 0 a 20

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR DIMENSIÓN: COMPARACIÓN ANUAL

- **CLARO** sube al **1er lugar** en el ranking destacando su avance en la dimensión Digitalización.
- **ENTEL** se mantiene en el **2do lugar** destacando su avance también en la dimensión Cumple lo prometido
- **BITEL** baja al **3er lugar**, perdiendo espacio en la dimensión Digitalización.
- **MOVISTAR** permanece rezagada, no logrando recuperarse en diferentes dimensiones.

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2022



		1° puesto	3° puesto	2° puesto	4° puesto
ACCESIBILIDAD	10%	(19,8)	(17,4)	(19,3)	(15,1)
DIGITALIZACIÓN	10%	(16,1)	(14,3)	(12,9)	(13,9)
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	(12,0)	(9,7)	(7,6)	(6,7)
EMPATÍA	10%	(14,1)	(12,7)	(10,0)	(11,1)
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	(12,2)	(12,7)	(12,0)	(10,6)
VERACIDAD	25%	(14,9)	(13,2)	(13,4)	(12,9)

RESULTADOS POR DIMENSIÓN: PRIMER SEMESTRE 2023



		1° puesto	3° puesto	2° puesto	4° puesto
ACCESIBILIDAD	10%	20.0	20.0	20.0	11.2
DIGITALIZACIÓN	10%	4.9	14.3	16.0	12.6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25%	13.2	11.4	12.0	7.8
EMPATÍA	10%	14.2	13.8	10.7	9.2
CUMPLE LO PROMETIDO	20%	17.0	15.9	15.8	8.9
VERACIDAD	25%	13.8	13.2	14.0	11.1

VI. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- 1.** CLARO es la única empresa que mejora su desempeño, generando que el **indicador global nacional** se reduzca levemente en 0.4 puntos.

- 2.** **CLARO ocupa el primer lugar** del ranking con una nota de **14.3**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) empatía (10.7) y (ii) capacidad de respuesta (12.0)

- 3.** **ENTEL ocupa el segundo lugar** del ranking con una nota de **14.2**, muy próxima a BITEL; requiere mejorar en los indicadores de: (i) capacidad de respuesta (11.4) y (ii) veracidad (13.2).

- 4.** **BITEL ocupa el tercer lugar** del ranking con una nota de **14.1**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) digitalización (4.9) y (ii) capacidad de respuesta (13.2)

- 5.** **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** del ranking con una nota de **9.8**; requiere mejorar en los indicadores de: (i) capacidad de respuesta (7.8), (ii) empatía (9.2), (iii) cumple lo prometido (8.9), (iv) veracidad (11.1) y (v) accesibilidad (11.2)



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

