

WEBINAR

Por una regulación eficiente y transparente

PORTAL DE DATOS ABIERTOS

PORTAL DE DATOS ABIERTOS -
INFORMACIÓN DE USUARIOS



Tatiana Piccini – Directora
de Atención y Protección al
Usuario del OSIPTEL



PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

¿QUÉ ES EL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS?

PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

Continuando con la *política de Datos Abiertos*, el OSIPTEL ha implementado una potente herramienta digital, **EL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS**, que muestra estadística relevante sobre la atención que brindan las empresas operadoras a los usuarios y las acciones del regulador en ese aspecto.



¿QUÉ ES EL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS?

PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

EL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS es una plataforma desarrollada íntegramente por personal del OSIPTEL, sistematiza información actualizada de forma trimestral (principalmente) de diversos indicadores, y la presenta de *manera dinámica y flexible*, a través de gráficos, mapas y tablas de acuerdo con los parámetros ingresados de consulta.



OBJETIVOS DEL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS



- **Brindar información actualizada sobre el desempeño de las empresas operadoras:**
Se puede acceder a información actualizada de reclamos, averías, apelaciones, quejas, nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y oficinas de atención al usuario.

- **Brindar información actualizada de las acciones del OSIPTEL:**
Permite conocer las actividades que el OSIPTEL viene realizando a nivel nacional en beneficio de los usuarios.

- **Contribuir a la toma de decisiones:**
La información que provee EL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS es un insumo importante para el análisis del comportamiento de las empresas operadoras y la problemática que pueda estar presentándose a nivel nacional.

La información estadística que se muestra en el **PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS** proviene principalmente de la información reportada por:

(i) Los usuarios al OSIPTEL a través de sus canales de atención a nivel nacional.



PRESENCIAL



FONO AYUDA 1844



CORREO



REDES SOCIALES

(ii) Las empresas operadoras al OSIPTEL, en el marco de la Norma de Requerimientos de Información Periódica (NRIP), sistema SIGEP, requerimientos de información.



EMPRESAS OPERADORAS



PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

Se puede ingresar al **PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS** desde cualquier terminal *con acceso a internet*.

<https://bit.ly/3lkKYFr>



USO DE LA PLATAFORMA: CATEGORÍAS DE REPORTE

ACCIONES REALIZADAS POR EL OSIPTEL



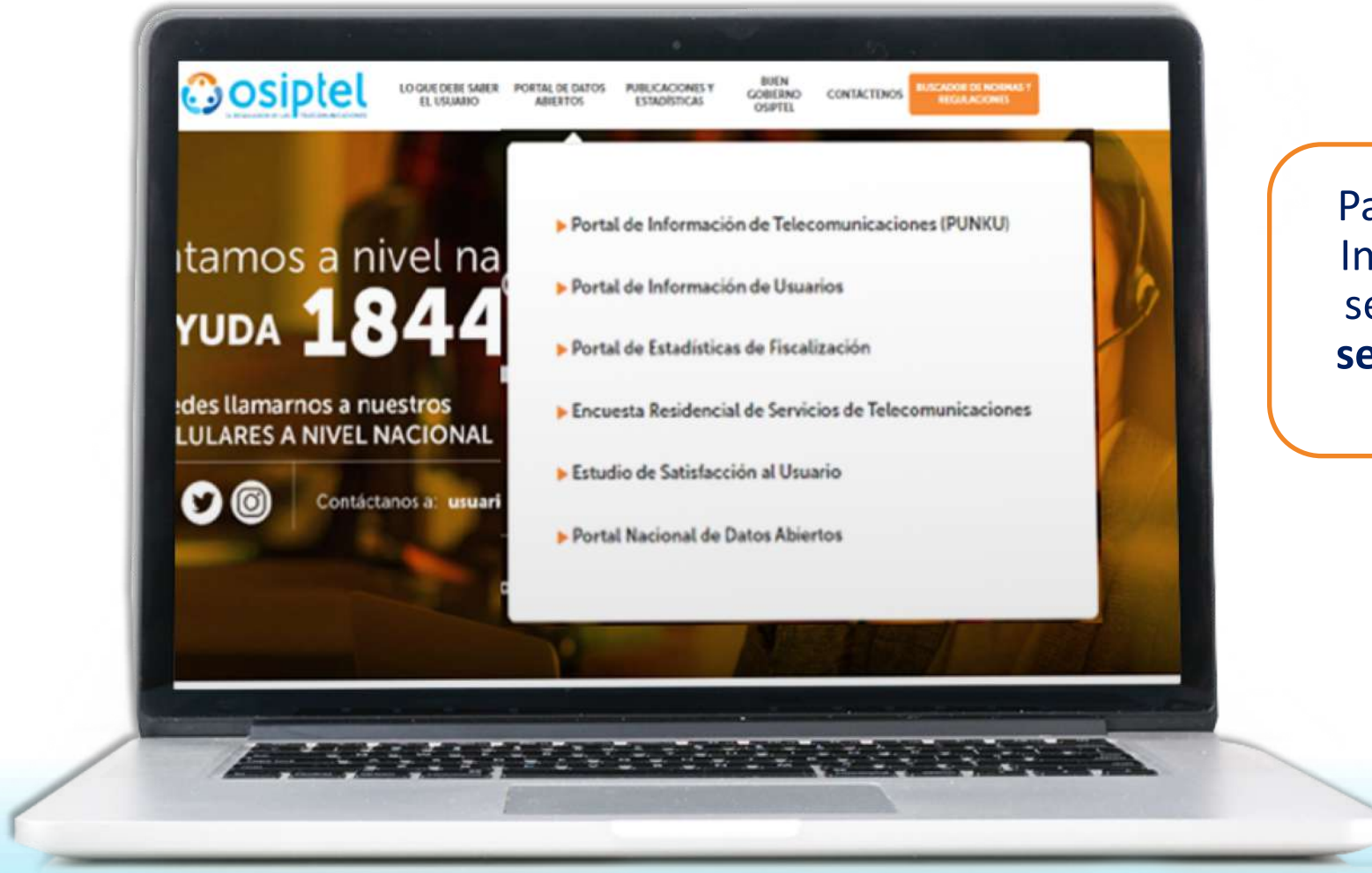
- Orientaciones
- Gestiones
- Capacitaciones
- Jornadas
- Programas de Orientación

DESEMPEÑO DE EMPRESAS OPERADORAS



- Reclamos presentados
- Reclamos resueltos
- Reclamos por avería
- Recursos de apelación
- Quejas
- Estudio de satisfacción del usuario
- Oficinas de atención al usuario

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS: VISUALIZACIÓN DE ACCESO



Para acceder al Portal de Información de Usuarios se **debe de ingresar a la sección “Portal de Datos Abiertos”**.

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS: VISUALIZACIÓN DE REPORTE



La plataforma permite seleccionar reportes correspondientes a las **acciones realizadas por el OSIPTEL** o reportes correspondientes al desempeño de las empresas operadoras.

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS: VISUALIZACIÓN DE REPORTE



La plataforma permite seleccionar las orientaciones brindadas por año, por región, por empresa operadora, por servicio y por canal de atención, entre otros.

Por ejemplo seleccionamos el año 2022, la región Lima y obtener los datos correspondientes a esta región.

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS: VISUALIZACIÓN DE REPORTES



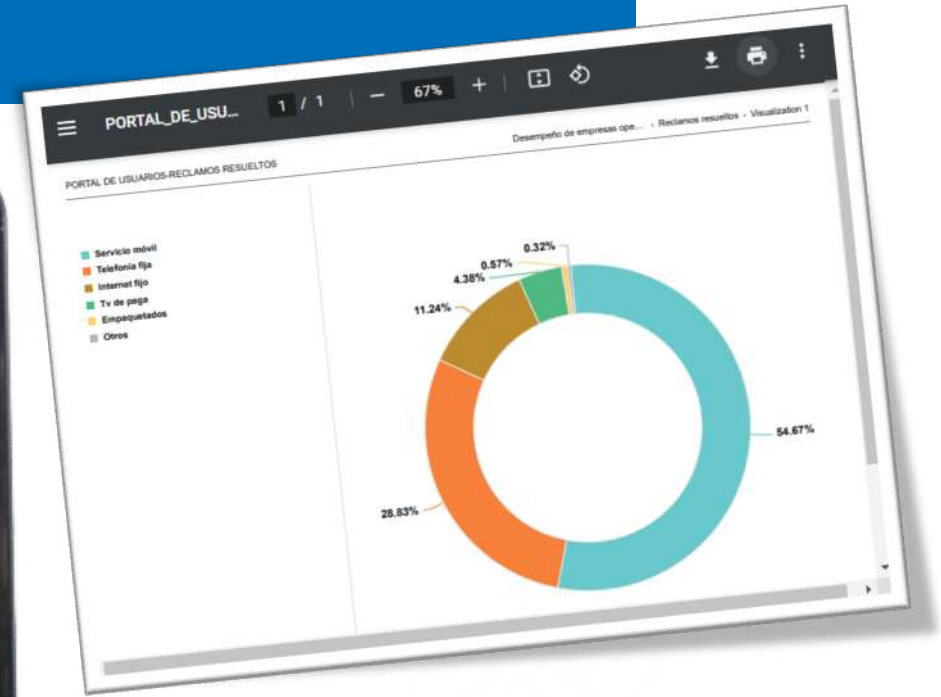
PORTAL DE USUARIOS-RECLAMOS...

Materia reclamable	Cantidad de reclamos	Representación porcentual
Facturación	189,459	33.73%
Calidad del Servicio	118,980	21.19%
Otros	96,449	17.17%
Cobro del servicio	33,627	5.99%
Incumplimiento de ofertas y promociones	29,188	5.20%
Contratación no solicitada por el usuario	22,804	4.06%
Incumplimiento de condiciones contractuales	20,168	3.59%
Veracidad de la información	17,302	3.08%
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	11,790	2.10%

PROMEDIO: 16813.52994 | RECUENTO: 3 | SUMA: 33627.05988

La plataforma permite descargar las tablas en *formato Excel*.

USO DE LA PLATAFORMA PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS: VISUALIZACIÓN DE REPORTE



La plataforma permite
descargar los gráficos
en formato **PDF**.



INFORMACIÓN DEL PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

GESTIONES DE CASOS DE USUARIOS

GESTIONES CASOS DE USUARIOS



PERÚ

SELECCIONAR AÑO

2022

Información actualizada a mayo del 2022

GESTIONES

12,649

SOLUCIONADAS

8,228

EFFECTIVIDAD

65%



TODOS

BITEL

CLARO

ENTEL

MOVISTAR

OTROS

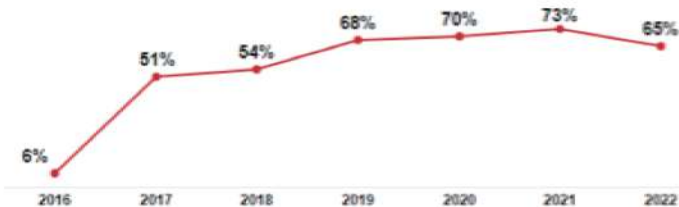
[Volver a página inicial](#)

GESTIONES POR EMPRESA 2022



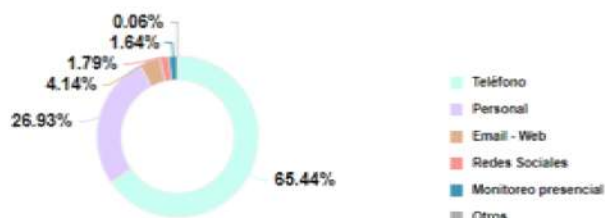
[Empresa](#) | [Detalle](#) | [Servicio](#)

EVOLUCIÓN EFECTIVIDAD DE GESTIONES



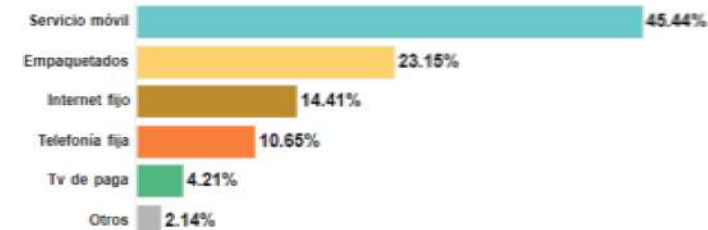
[Evolución](#) | [Detalle](#)

GESTIONES POR CANAL DE ATENCIÓN 2022



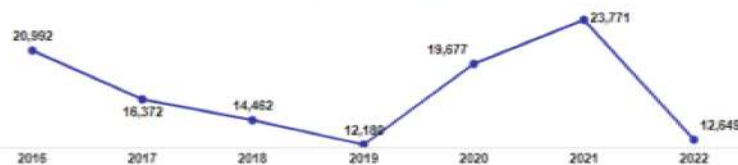
[Canal](#) | [Detalle](#)

GESTIONES POR SERVICIO 2022



[Servicio](#) | [Detalle](#)

EVOLUCIÓN ANUAL GESTIONES



[Anual](#) | [Detalle](#)

EVOLUCIÓN MENSUAL GESTIONES



[Trimestral](#) | [Mensual](#) | [Detalle](#)

RECLAMOS PRESENTADOS EN PRIMERA INSTANCIA

RECLAMOS PRESENTADOS

Información actualizada a marzo del año 2022



575,374

SELECCIÓN AÑO

2022

SELECCIÓN SERVICIO

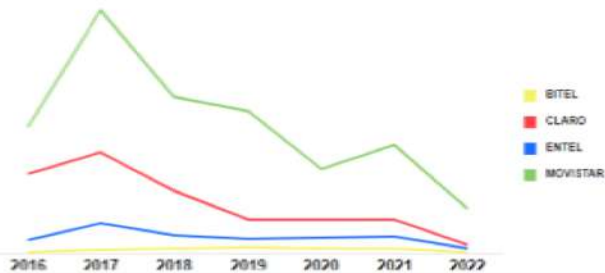
Todos

RECLAMOS POR EMPRESA 2022



Empresa | Detalle

COMPARACIÓN ANUAL DE RECLAMOS POR EMPRESA



SELECCIONAR EMPRESA

TODOS

BITEL

CLARO

DIRECTV

ENTEL

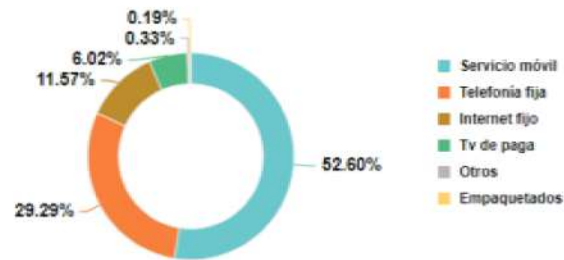
MOVISTAR

OTROS

Volver a página inicial

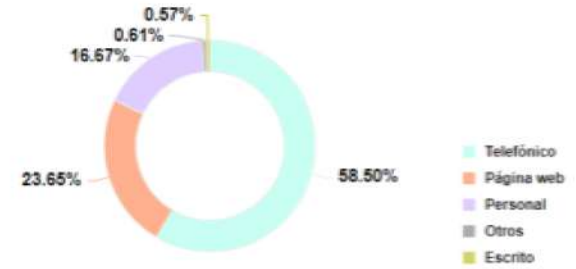


RECLAMOS PRESENTADOS POR SERVICIO 2022



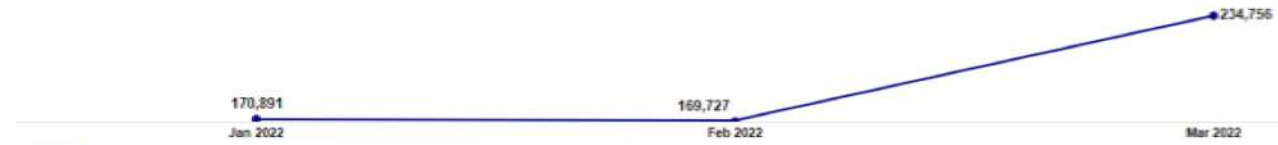
Servicio | Detalle

RECLAMOS POR CANAL DE PRESENTACIÓN 2022



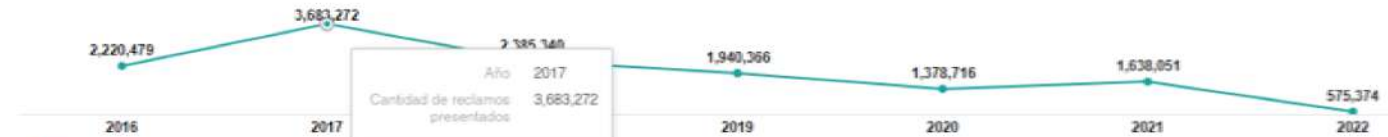
Canal | Detalle

EVOLUCIÓN MENSUAL RECLAMOS



Mensual | Trimestral | Detalle

EVOLUCIÓN ANUAL DE RECLAMOS



Anual | Detalle

RECLAMOS RESUELTOS EN PRIMERA INSTANCIA

RECLAMOS RESUELTOS



PERÚ

SELECCIÓN AÑO

2022

SELECCIÓN SERVICIO

Todos

Información actualizada a marzo del año 2022



Reclamos

561,611



SELECCIONAR EMPRESA

TODOS

BITEL

CLARO

DIRECTV

ENTEL

MOVISTAR

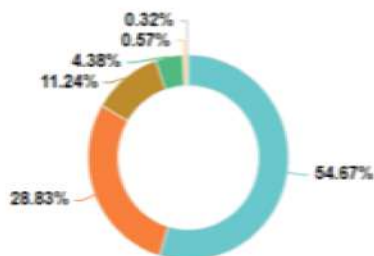
OTROS

Volver a página inicial



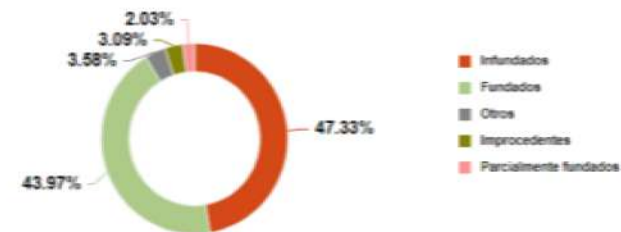
RECLAMOS POR SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN 2022

- Servicio móvil
- Telefonía fija
- Internet fijo
- Tv de paga
- Empaquetados
- Otros



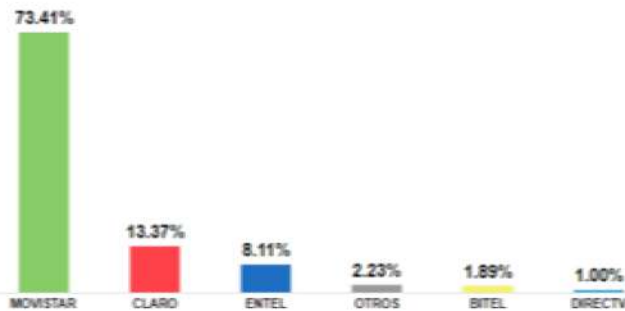
Servicio | Detalle | Materias

RECLAMOS POR SENTIDO DE RESOLUCIÓN 2022



Sentido | Detalle

RECLAMOS RESUELTOS POR EMPRESA 2022



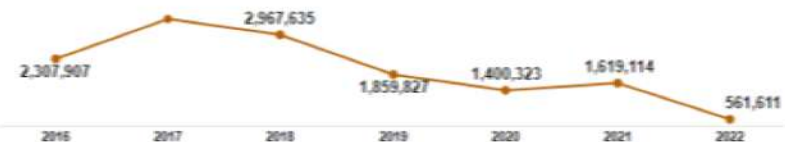
Por empresa | Detalle

EVOLUCIÓN MENSUAL



Trimestral | Mensual | Detalle

EVOLUCIÓN ANUAL



OFICINAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

OFICINAS DE ATENCIÓN Y PUNTOS DE VENTAS DE EMPRESAS

SELECCIÓN DEPARTAMENTO

PERÚ

SELECCIÓN PROVINCIA

PROVINCIAS



Información actualizada a mayo del 2022

TODOS

BITEL

CLARO

ENTEL

MOVISTAR



Volver a página inicial



TOTAL DE OFICINAS DE ATENCIÓN

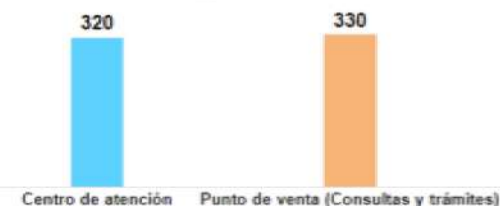
650



- Todos
- Centro de atención
- Punto de venta (Consultas y trámites)



TIPO DE OFICINA



DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS EMPRESAS

Empresa operadora	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Horario de atención Lunes-Viernes	Horario de atención Sábado	Horario de atención Domingo	Horario de atención Feriados
BITEL	AMAZONAS	BAGUA	BAGUA	AV. HÉROES DE CENEPÁ N° 1185	09:00 a.m. a 08:00 p.m.	09:00 a.m. a 08:00 p.m.	No hay atención	No hay atención
BITEL	AMAZONAS	BAGUA	BAGUA	JR. 29 DE AGOSTO 874	09:00 a.m. a 07:00 p.m.	09:00 a.m. a 07:00 p.m.	No hay atención	09:00 a.m. a 04:00 p.m.
BITEL	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	JR. AMAZONAS N° 931 (PRIMER PISO) Y 936 (SEGUNDO PISO)	09:00 a.m. a 07:00 p.m.	09:00 a.m. a 07:00 p.m.	No hay atención	No hay atención
BITEL	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	JR. AYACUCHO N° 1837	08:30 a.m. a 08:00 p.m.	08:30 a.m. a 08:00 p.m.	08:30 a.m. a 01:00 p.m.	08:30 a.m. a 01:00 p.m.
BITEL	AMAZONAS	RODRÍGUEZ DE MENDOZA	RODRÍGUEZ DE MENDOZA	JR. MATIAZA RIMACHI 603	08:00 a.m. a 07:00 p.m.	08:00 a.m. a 07:00 p.m.	No hay atención	08:00 a.m. a 01:00 p.m.
BITEL	AMAZONAS	UTCUBAMBA	BAGUA GRANDE	AV. CHACHAPOYAS 2266	08:30 a.m. a 07:00 p.m.	08:30 a.m. a 07:00 p.m.	08:30 a.m. a 01:00 p.m.	08:30 a.m. a 01:00 p.m.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESTUDIO DE SASTISFACCIÓN DEL USUARIO



PERÚ

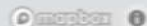
SELECCIONAR

REGIÓN



Encuestas

10,600



Estudio de satisfacción correspondiente al año 2020

SELECCIONAR

SERVICIO MÓVIL

INTERNET FIJO

Volver a página inicial



GENERAL

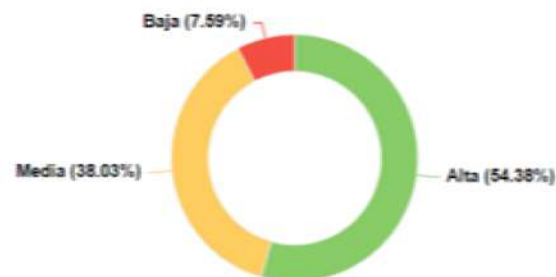
BITEL

CLARO

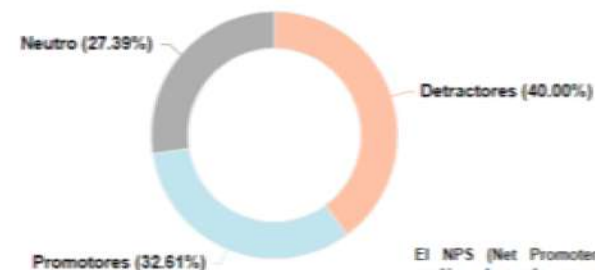
ENTEL

MOVISTAR

NIVEL DE SATISFACCIÓN

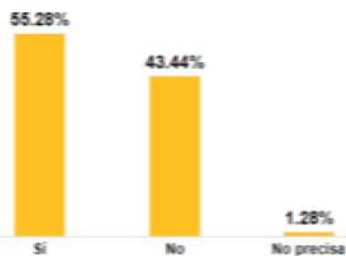


LEALTAD DEL USUARIO - NPS

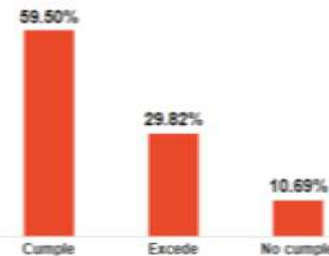


El NPS (Net Promoter Score) evalúa el grado en que una persona recomienda una cierta compañía, producto o servicio a amigos, familiares o colegas.

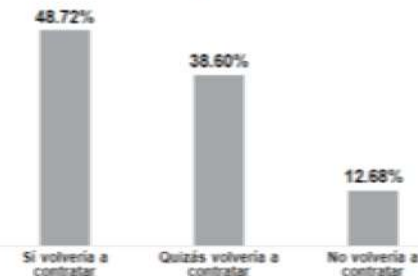
INCONVENIENTES CON EL SERVICIO



EXPECTATIVA DEL USUARIO



FIDELIDAD DEL USUARIO



PRÓXIMOS REPORTES A SER INCLUIDOS

ACCIONES REALIZADAS POR EL OSIPTEL



- Resultados de los monitoreos a los canales de atención de las empresas operadoras
- Atenciones de requerimientos de información de titularidad de servicios y equipos
- Atención de cuestionamientos al bloqueo de celulares

DESEMPEÑO DE EMPRESAS OPERADORAS



- Ranking de reclamos
- Ranking de calidad de atención
- Atenciones de las empresas operadoras
- Denuncias por incumplimiento de resoluciones de las empresas operadoras



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

