

NOTA DE PRENSA N° 21-2023

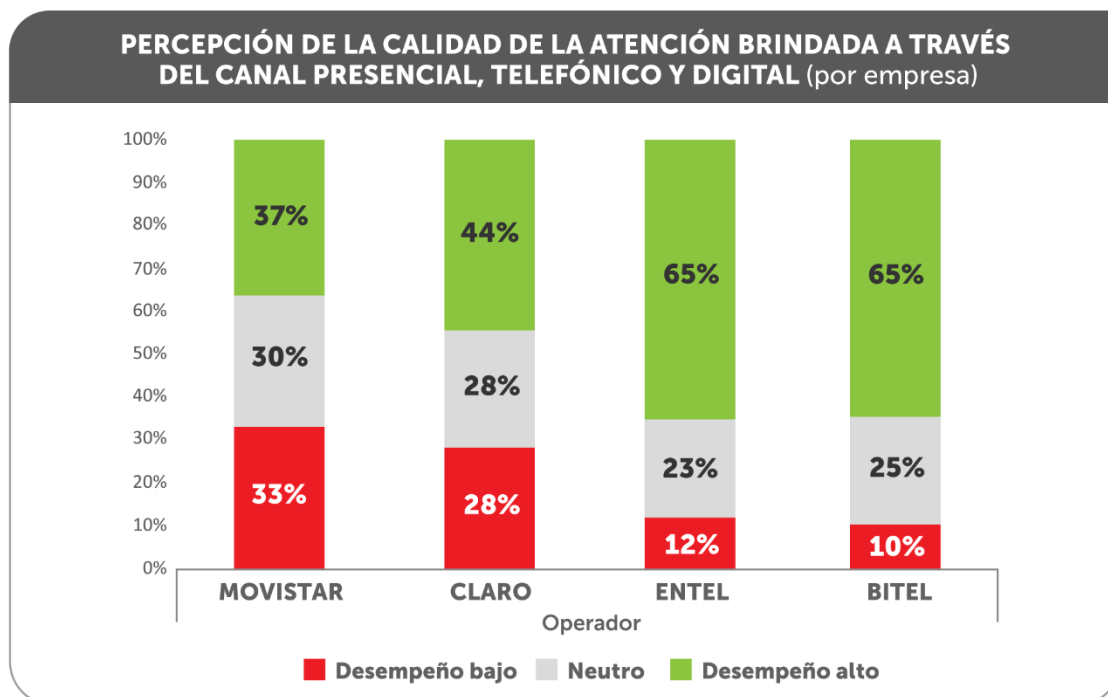
Bitel y Entel fueron las empresas mejor valoradas por la atención brindada de manera presencial, telefónica y digital

- Bitel también obtuvo los mejores resultados en la comparación de calidad y precio.
- Usuarios ubicaron a Movistar como el operador con el desempeño más bajo por la atención brindada en dichos canales.

Bitel y Entel fueron las empresas operadoras mejor valoradas por los usuarios que realizan sus trámites y consultas por los canales de atención presencial, telefónico y digital, según el estudio sobre la calidad de atención elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Se trata del primer estudio que mide el desempeño en la calidad de la atención que las principales empresas operadoras brindan a sus propios usuarios. Este se llevó a cabo en todo el ámbito nacional para las atenciones realizadas entre junio y agosto de 2022, y se enfocó en cuatro grandes aspectos: efectividad y oportunidad, capacidad de respuesta, amabilidad y veracidad.

Los resultados arrojaron que, con 65 %, Bitel y Entel son las empresas que mejor valoración de atención generan entre sus usuarios, por encima de Claro (44 %) y Movistar (37 %). En tanto, las empresas que, de acuerdo a los usuarios, generan una percepción negativa mayor respecto a la calidad de atención que ofrecen son Movistar (33 %), seguida por Claro (28 %), Entel (12 %) y Bitel (10 %).



Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Calidad de Atención 2022

Cabe señalar que, de los tres canales evaluados (presencial, telefónico y digital), el que mejor percepción genera en el público usuario es el presencial (56 %). En contraste, el canal que genera mayor percepción negativa es el telefónico (31 %).

El estudio también reveló que el aspecto mejor valorado de los servicios de atención es el de amabilidad (55 %), por encima de veracidad (52 %), efectividad y oportunidad (47 %) y capacidad de respuesta (45 %).

Comparación calidad precio

Ahora bien, ¿cuál es la percepción sobre la calidad de atención que ofrecen estos operadores en los distintos canales en relación al precio que el usuario paga mensualmente? De acuerdo al estudio del OSIPTTEL, Bitel es el operador que tiene mejor desempeño comparando la calidad con el precio con un 62% de sus usuarios que indican un desempeño alto. Más atrás se ubican Entel (57 %), Claro (39 %) y Movistar (32 %).

En tanto, un importante porcentaje de los usuarios considera que Movistar tiene el desempeño más bajo en la comparación calidad y precio (31 %), seguido de Claro (26 %), Entel (13 %) y Bitel (8 %).

Para mayor información y análisis de los resultados, puede acceder al Estudio sobre la Calidad de Atención a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ingresando al siguiente enlace: XXX

Lima, 23 de febrero de 2023