"RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL"

El jueves 28 de diciembre, se realizó el taller de capacitación virtual ***"RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL"*** dirigido a las Asociaciones de Usuarios. Se presentó la metodología que se basa en la medición de seis indicadores clave que miden el desempeño semestral de las principales empresas operadoras del país para atender los reclamos presentados por sus usuarios.

Expositor:
Yoel Ríos Arroyo – Economista Principal de la DAPU

Participaron 3 Asociaciones de Usuarios y 1 representante de Loreto

1. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos – DINTERADE
2. Nouvelle Défense – NV Défense
4. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA)
5. Representante de Iquitos: Alejandro Reátegui Pezo

Asimismo, se presentó la estadística de reclamos presentados por cada empresa respecto al servicio móvil durante el período 2028 – 2022. Asimismo, se presentó la metodología utilizada que se basa en los siguientes indicadores claves (KPI):

DISMINUCIÓN DE INCIDENCIAS		MEJORAS DEL PROCESO		MEJORAS DE RESULTADOS	
INCIDENCIA RECLAMOS	SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN	INCIDENCIA APELACIONES FUNDADAS	INCIDENCIA QUEJAS FUNDADAS
20 %	20 %	12.5 %	12.5 %	10 %	20 %
Mide la cantidad de reclamos trimestrales presentados cada 1000 líneas.	Mide la cantidad de SAR por cada 100 inconvenientes.	Calificación promedio de la motivación de las resoluciones declaradas infundadas.	Mide el tiempo promedio que le toma a las empresas operadoras resolver los reclamos de primera instancia.	Mide la cantidad de apelaciones fundadas por cada 100 apelaciones sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.	Mide la cantidad de quejas fundadas por cada 100 quejas sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.

Finalmente, se dieron a conocer los resultados:

- Todas las empresas operadoras **continúan con resultados por debajo del mínimo esperado**, siendo la meta inicial de 15.
- **Si bien CLARO se ubica en primer lugar en el ranking** y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y oportunidad de resolución.
- **BITEL ocupa el segundo lugar** y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y apelaciones fundadas.
- **ENTEL ocupa el tercer lugar** y requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.
- **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** y requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, apelaciones y quejas fundadas.