

NOTA DE PRENSA

N° 024-2022

Día del consumidor: Movistar y Bitel registraron el más bajo resultado en la calidad de atención a los usuarios

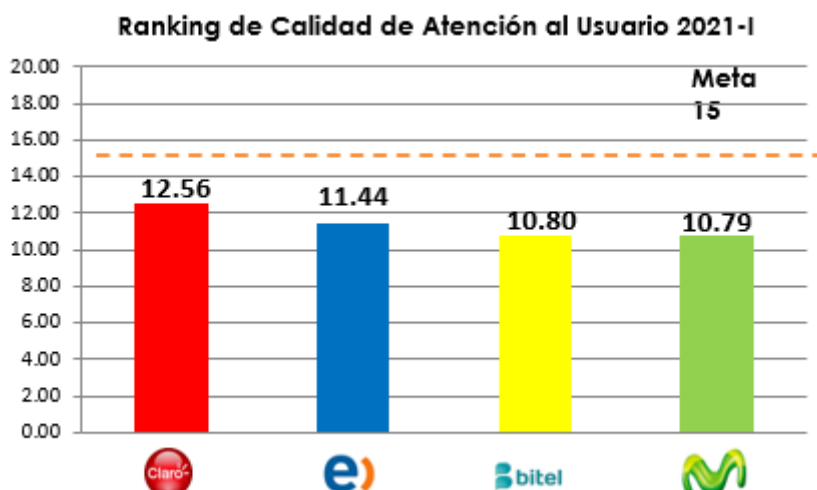
- El OSIPTEL publicó el Ranking de Calidad de Atención al Usuario 2021-I Semestre, medición que incentiva la competencia por calidad de atención entre las operadoras.

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que se conmemora el 15 de marzo, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) reveló el desempeño en la calidad de atención que las principales empresas operadoras brindan a los usuarios, desde que se inicia el proceso de atención hasta la respuesta o resultado, por cualquier canal de consulta (presencial, telefónico o virtual).

Para ello, el ente regulador analizó a las compañías a través del Ranking de Calidad de Atención al Usuario, aplicado al primer semestre del 2021. Esta evaluación, en su segunda edición, midió seis dimensiones ponderadas del proceso de atención para la calificación final global por operadora, en una escala de 0 a 20 puntos: accesibilidad (disponibilidad de canales de atención), innovación (adopción de nuevas tecnologías), capacidad de respuesta (rapidez y eficiencia en la atención), empatía, cumple con lo prometido (confiabilidad) y veracidad (brinda información correcta).

Resultados de calidad de atención por empresa operadora

En el Ranking de Calidad de Atención al Usuario 2021-I Semestre ninguna empresa operadora logró la puntuación global mínima esperada de 15 puntos. Las operadoras **Claro** y **Entel** obtuvieron 12.56 y 11.44 puntos, mientras que las operadoras **Bitel** y **Movistar** registraron prácticamente un empate al contar con 10.80 y 10.79 puntos, respectivamente.



Fuente: DAPU – OSIPTEL. Nota: Información utilizada al 30/11/2021

El resultado acumulado de la empresa **Claro** se debió a su mejor desempeño comparado en la dimensión de accesibilidad (en la que obtuvo el primer lugar

comparado con el resto de operadoras) y un desempeño destacado en veracidad de la información brindada.

En cambio, la empresa **Entel** logró el segundo lugar del ranking por el desempeño alcanzado en la dimensión de innovación, empatía y cumple lo prometido, en los que consiguió el primer lugar respecto a las demás empresas, pero obtuvo la más baja calificación en la dimensión de accesibilidad.

Por su parte, la empresa **Bitel** se posicionó en el tercer lugar debido a su desempeño comparado en las dimensiones de capacidad de respuesta y veracidad, en los que superó al resto de empresas. Sin embargo, tuvo un bajo desempeño de las empresas en las dimensiones de innovación y accesibilidad.

Finalmente, en cuarto lugar, la empresa **Movistar** fue la de peor desempeño comparado en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, cumple lo prometido y veracidad, desplazándose al final de las otras operadoras.

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2021-I DE LAS EMPRESAS OPERADORAS POR DIMENSIONES



Accesibilidad	10%	1° (1.00)	4° (0.00)	3° (0.00)	2° (0.84)
Innovación	10%	3° (0.43)	1° (0.83)	4° (0.28)	2° (0.53)
Capacidad de respuesta	25%	2° (0.52)	3° (0.48)	1° (0.59)	4° (0.34)
Empatía	10%	3° (0.53)	1° (0.65)	2° (0.62)	4° (0.46)
Cumple lo prometido	20%	3° (0.59)	1° (0.63)	2° (0.62)	4° (0.49)
Veracidad	25%	2° (0.72)	3° (0.71)	1° (0.72)	4° (0.70)

Nota: En paréntesis se reportan los valores normalizados de los indicadores clave, los cuales se encuentran entre 0 y 1; donde 0 es el peor resultado y 1 es el mejor resultado.

Fuente: DAPU – OSIPTEL. Fecha de corte: 30/11/2021

Oportunidad de mejora para satisfacción de los usuarios

Con los resultados obtenidos en el Ranking de Calidad de Atención al Usuario 2021-I Semestre se busca incentivar la competencia entre las empresas operadoras e impulsarlas a mejorar la experiencia que brindan a los usuarios en la atención de sus servicios. Justamente, el Estudio de Satisfacción 2021 del OSIPTEL evidenció que menos de un tercio de usuarios refirió una buena experiencia de atención ante su proveedora de servicios al presentar inconvenientes con sus servicios.

Además, al ser una fuente de información oficial sobre la calidad de atención, el ranking también facilita a los usuarios la comparación de empresas, para la elección de su proveedor.

Metodología aplicada en el ranking

Para esta nueva edición, se solicitó una muestra de 1629 atenciones telefónicas a las empresas operadoras correspondiente al periodo evaluado. La metodología fue actualizada con la incorporación de umbrales al indicador de ratio de no quejas y la ampliación del ámbito del indicador de no presentación de problemas al OSIPTEL, además de cuatro indicadores nuevos que se sumaron a los 14 indicadores (KPI) de la medición inicial. También se renovó la escala de calificación global del ranking, así como el valor de la meta mínima estimada.

El detalle de los resultados del Ranking de Calidad de Atención al Usuario 2021-I del OSIPTEL está disponible a los ciudadanos a través del siguiente enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/770>

Lima, 15 de marzo de 2022