

NOTA DE PRENSA. N.º 50-2024

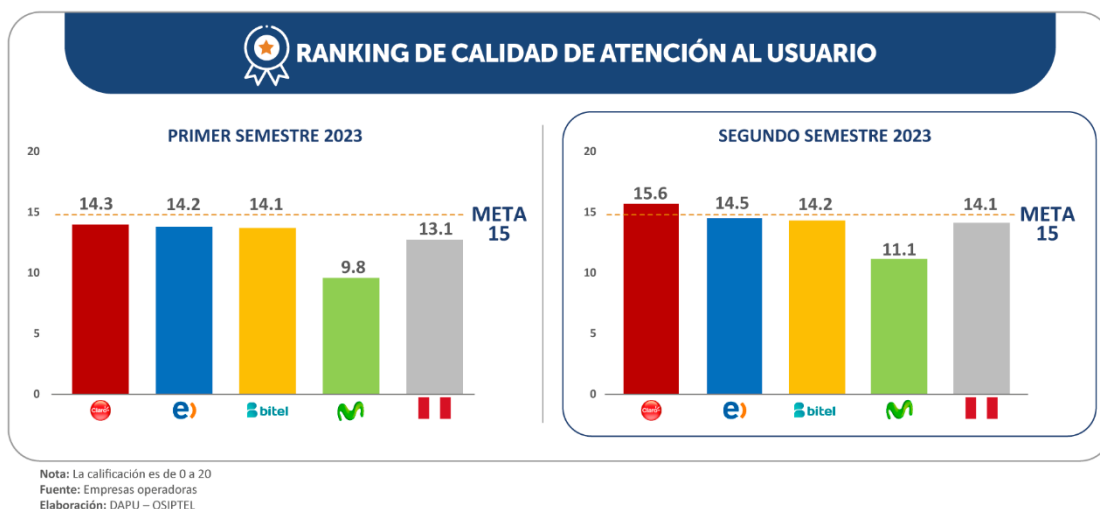
Indicador nacional de la calidad de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones registró leve avance

- Según el Ranking de Calidad de Atención al Usuario del segundo semestre de 2023 elaborado por OSIPTEL, la calificación general promedio pasó de 13.1 a 14.1 puntos.
- Todas las empresas mostraron mejoras en la atención a sus usuarios, pero solo Claro logró superar la meta inicial de 15 puntos.

El indicador nacional de la calidad de atención recibida por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones avanzó ligeramente al alcanzar, en promedio, 14.1 puntos en el **segundo semestre del 2023**, debido al mejor desempeño mostrado por las cuatro principales empresas operadoras, en comparación al semestre anterior, de acuerdo al Ranking de Calidad de Atención elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

La evaluación colocó a Claro en el primer lugar del ranking con una calificación de 15.6 puntos, evidenciando un avance de 1.3 puntos respecto a la evaluación del primer semestre de 2023. De esta manera, fue la única empresa operadora en superar la meta inicial esperada de 15 puntos.

A continuación, se ubicaron Entel con 14.5 puntos (+0.3), Bitel con 14.2 puntos (+0.1) y Movistar con 11.1 puntos, logrando uno de los mayores crecimientos respecto a la evaluación anterior (+1.3 puntos), pero se mantiene en el último lugar del ranking desde que comenzaron este tipo de evaluaciones (primer semestre de 2021).



“El ranking de calidad de atención busca incentivar la mejora de los procesos de atención al usuario por parte de las empresas operadoras. No debemos perder de vista que uno de los factores que los usuarios toman en cuenta al momento de elegir la empresa que les prestará el servicio es la atención posventa. De allí la importancia de esta evaluación”, precisó Tatiana Piccini Antón, directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL.



Cabe señalar que el Ranking de Calidad de Atención al Usuario mide el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención al usuario desde que se inicia el proceso de atención hasta la respuesta o resultado, por cualquier canal de consulta, ya sea presencial, telefónico o digital.

Fortalezas y debilidades por empresa operadora

Para la calificación global por operadora, se midieron seis dimensiones de la calidad de atención, en una escala de 0 a 20 puntos: accesibilidad (disponibilidad de canales de atención), digitalización (adopción de nuevas tecnologías), capacidad de respuesta (rapidez y eficiencia en la atención), empatía (compromiso con los problemas del usuario), cumple con lo prometido (confiabilidad) y veracidad (brinda información correcta).

Claro, que ocupa el primer lugar del ranking con una nota de 15.6, obtuvo sus mejores promedios en las dimensiones de digitalización (18.1) y veracidad (16.8), pero requiere mejorar en las vinculadas a capacidad de respuesta (12.6) y empatía (13.7).

Entel, que se sitúa en el segundo lugar del ranking con una nota de 14.5, consiguió sus mejores resultados en las dimensiones de accesibilidad (20) y empatía (14), sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de capacidad de respuesta (11.7) y digitalización (13.9).

Por su parte, Bitel, tercer lugar del ranking con una nota de 14.2, alcanzó sus mejores calificaciones en las dimensiones de accesibilidad (20) y cumple lo prometido (16.8), pero necesita mejorar en digitalización (7.9), capacidad de respuesta (11.8) y empatía (13.8).

Finalmente, Movistar, cuarto lugar del ranking con una nota de 11.1, logró su mejor resultado en la dimensión de accesibilidad (17.2), pero debe mejorar en los aspectos vinculados a capacidad de respuesta (8.0), empatía (8.8), cumple lo prometido (10.0), digitalización (11.4) y veracidad (13.5).

Los resultados del Ranking de Calidad de Atención al Usuario, correspondiente al segundo semestre de 2023, están disponibles en el siguiente enlace: <https://sociedadtelecom.pe/2024/05/08/ranking-de-calidad-de-atencion-al-usuario-segundo-semester-de-2023/>

Lima, 9 de mayo de 2024