

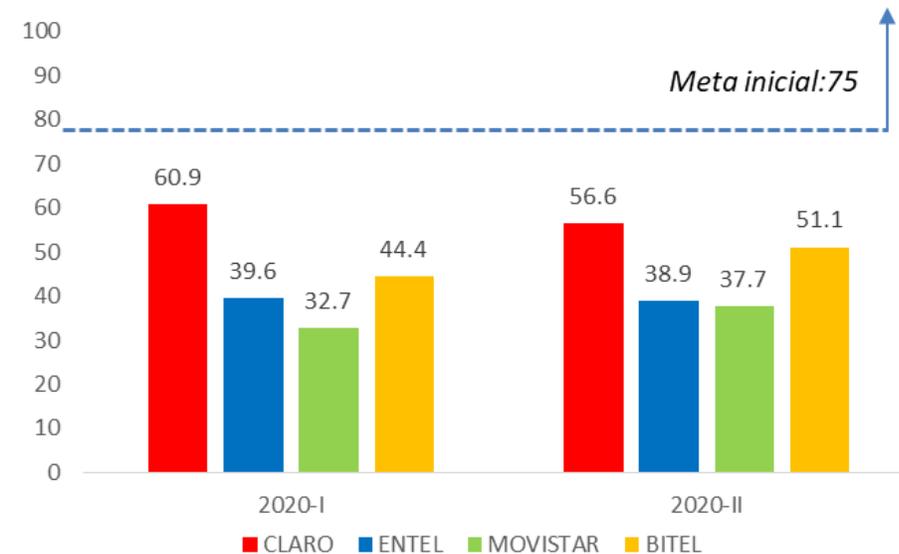
## « EL RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS »

El viernes 23 de julio, se realizó el taller virtual, en el que se presentó *“El Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos”*, mediante el cual se dio a conocer la implementación de estrategias de regulación por comparación para que las empresas operadoras mejoren su desempeño y se traduzca en una mejor atención en beneficio del usuario. En ese sentido, se mostró el comparativo de desempeño de las empresas operadoras en la atención de los reclamos presentados por los usuarios, los incentivos para que mejoren sus procesos de atención de reclamos, así como los indicadores específicos que deben mejorar, estableciendo niveles mínimos, máximos y una meta inicial, entre otros aspectos.

Se indicó también, que el Ranking ha sido aplicado - inicialmente - al servicio público móvil, dado que este servicio concentra más del 50% de reclamos presentados en primera instancia y solo se evalúa a las 4 principales empresas operadoras: CLARO, ENTEL, MOVISTAR y BITEL. Asimismo, se presentó y explicó a detalle los 6 indicadores utilizados en el Ranking, para quienes se definió una meta general de 75 y metas específicas para cada indicador, a fin de que las empresas operadoras implementen mejoras.



### Ranking de atención de reclamos



## « EL RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS »

23.07.2021

Expositor: Dante Mayorca Pérez



### ASOCIACIONES QUE PARTICIPARON:

INSTITUTO PROYECTO SOLIDARIDAD GLOBAL  
ASOCIACIÓN INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL DEL AMBIENTE Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE  
PERÚ - IDLADS PERÚ  
JEAN MONNET CENTRO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO -JMCDPCU  
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL NORTE DEL PERÚ – ASUNORP  
NOUVELLE DÉFENSE – NV DÉFENSE  
ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS - ASPEC