

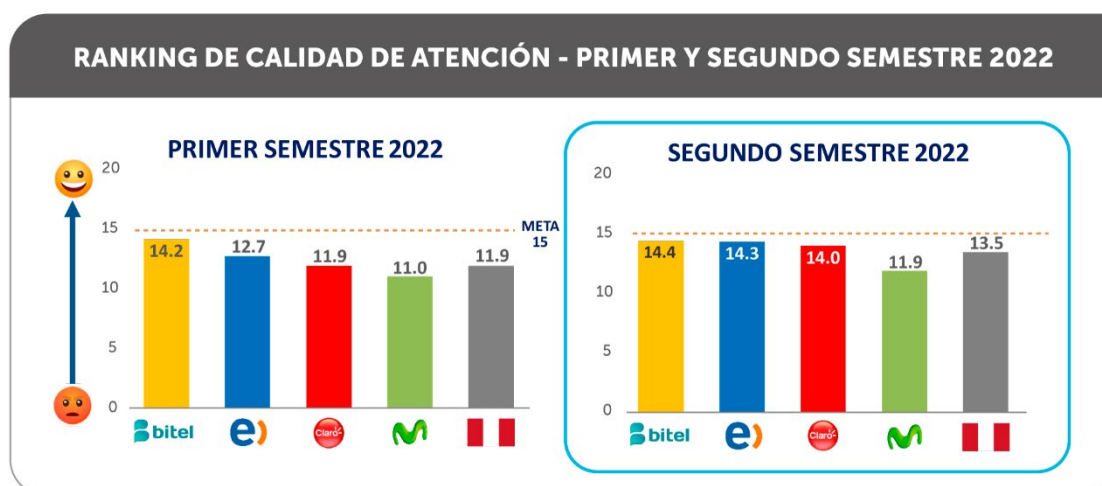
## NOTA DE PRENSA. N° 58-2023

### Movistar es la operadora con el más bajo desempeño en la calidad de atención que brinda a los usuarios

- El OSIPTEL publicó el Ranking de Calidad de Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre de 2022.
- Bitel y Entel lideran el ranking, sin embargo, ningún operador alcanzó la meta inicial de 15.

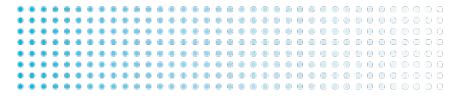
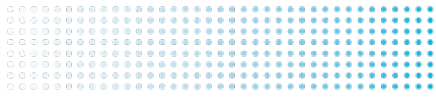
El Ranking de Calidad de Atención al Usuario elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), aplicado al segundo semestre de 2022, mostró que las empresas Bitel y Entel obtuvieron las mayores calificaciones de desempeño global y se aproximan a la meta inicial esperada de 15 puntos.

Con 14.4 y 14.3 puntos, Bitel y Entel mantienen el primer y segundo lugar de la medición, respectivamente; Claro (14.0) continúa ubicándose en el tercer puesto. Mientras que Movistar (11.9) permanece como la empresa con el más bajo desempeño desde el primer semestre de 2021.



A través de este ranking, el OSIPTEL mide 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, ya sea presencial, telefónico o digital.

Esta evaluación mide seis dimensiones 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), 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).



“Uno de los objetivos del ranking es generar incentivos adecuados para que las empresas operadoras puedan mejorar sus procesos de atención al usuario”, indicó Tatiana Piccini Anton, directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL.

Añadió que, con esta medición, también se brinda información al usuario sobre la calidad de atención de cada empresa para que comparen los desempeños en los diversos indicadores y los consideren en la elección de su proveedor de servicio.

El OSIPTEL realiza esta medición desde el primer semestre de 2021, lo que permite analizar la evolución del desempeño de cada empresa operadora a nivel nacional. Así, se evidencia que el indicador global de la calidad de atención al usuario a nivel nacional se mantiene en crecimiento desde el primer semestre de 2021, al pasar de 10.8 a 13.5 puntos en el segundo semestre de 2022.

### **Empresas muestran avances, pero requieren seguir mejorando la atención**

La evaluación considera un nivel de desempeño mínimo esperado de 15 sobre una escala de 20 puntos; sin embargo, los avances mostrados por todas las empresas operadoras tienen un indicador global que se mantiene por debajo de esta meta inicial. De esta manera, se evidencia que siguen existiendo espacios para mejorar en la calidad de atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios.

Bitel se mantiene en el primer lugar de la medición de la calidad en la atención al usuario con una calificación general de 14.4 (0.2 puntos más que el semestre anterior), sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de digitalización y capacidad de respuesta. En menor medida, también debería mejorar en la dimensión de empatía.

En segundo lugar del ranking, con un desempeño de 14.3, se ubica la empresa Entel, que, si bien mejora su desempeño global (1.6 puntos más que la medición anterior), requiere apuntalar en la dimensión capacidad de respuesta y empatía. En menor medida, también debería mejorar en digitalización y veracidad.

La empresa Claro continúa en el penúltimo lugar del ranking, pese a que su calificación general sube de 11.9 puntos en el primer semestre de 2022 a 14.0 puntos en el segundo semestre de 2022. La empresa obtiene bajos resultados en empatía y capacidad de respuesta, dimensiones donde debe priorizar acciones de mejora. También requiere mejorar en las dimensiones cumple lo prometido y digitalización.

En el último lugar, con un desempeño de 11.9 (0.9 puntos más que el ranking anterior) se ubica Movistar. La empresa debe mejorar, prioritariamente en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y cumple lo prometido. También requiere realizar mejoras en las dimensiones digitalización y veracidad.

Para mayor información y análisis de los resultados, puede acceder al Ranking de Calidad de Atención al Usuario, ingresando al siguiente enlace:

**Lima, 02 de mayo de 2023**