

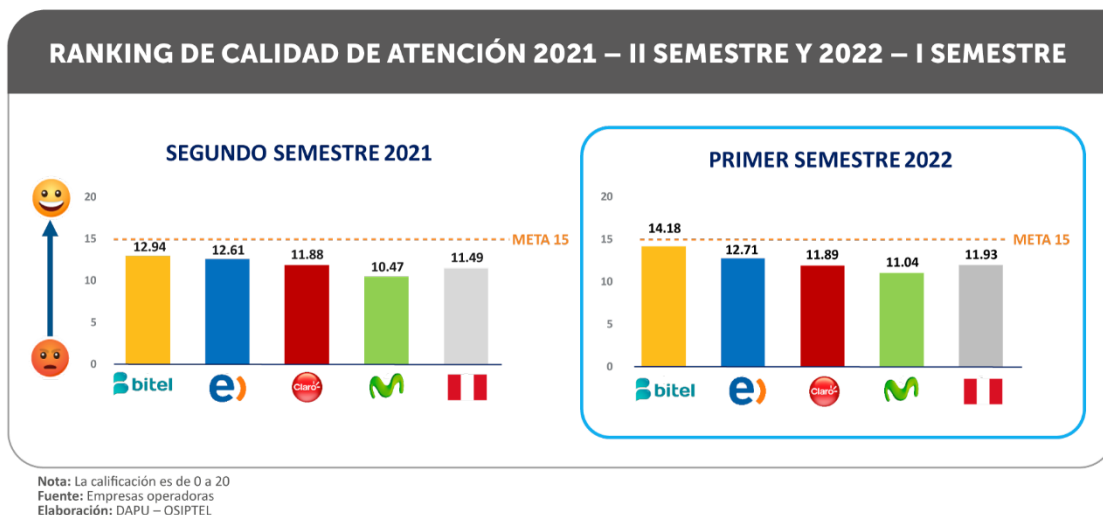
**NOTA DE PRENSA**  
**N° 127-2022**

## **Movistar y Claro se mantienen como las empresas con el más bajo resultado en la calidad de atención a los usuarios**

- Si bien mostraron mejoras en su desempeño, ninguna empresa operadora alcanza la meta inicial de 15.
- El indicador general a nivel nacional de la calidad de atención a los usuarios se mantiene en crecimiento desde el primer semestre de 2021.

El Ranking de Calidad de Atención al Usuario elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), aplicado al primer semestre de 2022, mostró que, pese a mejorar su desempeño con relación al periodo anterior, ninguna empresa operadora alcanzó la meta mínima esperada de 15 puntos.

Las operadoras Movistar y Claro se mantienen como las empresas con el más bajo desempeño. Mientras que Bitel permanece en el primer lugar y es la única operadora que se aproxima a la meta inicial, seguida de Entel.



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 virtual.

Esta evaluación mide 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 (compromiso con los problemas del usuario), cumple con lo prometido (confiabilidad) y veracidad (brinda información correcta).

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 general de la calidad de atención al usuario a nivel nacional

se mantiene en crecimiento desde el primer semestre de 2021, al pasar de 10.77 puntos a 11.93 puntos en el primer semestre de 2022.

### **Aspectos a mejorar en la atención**

Ninguna empresa operadora logró superar el nivel de desempeño mínimo esperado de 15 sobre una escala de 20 puntos, evidenciándose la existencia de un amplio margen para mejorar en la calidad de atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios, lo que se relaciona con la insatisfacción en los servicios de telecomunicaciones.

Por tercer periodo consecutivo, Movistar ocupa el último lugar del ranking con un desempeño de 11.04 puntos. La empresa requiere mejorar, prioritariamente, en las dimensiones de capacidad de respuesta y cumple lo prometido, donde obtuvo bajos resultados. También debe mejorar en innovación, empatía y veracidad.

En el penúltimo lugar del ranking se encuentra Claro con un desempeño de 11.89 puntos. La empresa obtuvo bajos resultados en capacidad de respuesta y empatía, dimensiones donde debe priorizar acciones de mejora. También requiere mejorar en cumple lo prometido, veracidad e innovación.

Con un promedio ponderado de 12.71, el segundo lugar de la medición de la calidad en la atención al usuario lo obtuvo la empresa Entel, que, si bien mejoró su desempeño general, requiere apuntalar, prioritariamente, en la dimensión capacidad de respuesta. En menor medida, también debería mejorar en empatía y cumple lo prometido, innovación y veracidad.

Bitel ocupa el primer lugar del ranking con un desempeño de 14.18, sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de capacidad de respuesta y cumple lo prometido. En menor medida, también debería mejorar en los parámetros de empatía y veracidad.

Para mayor información y análisis de los resultados, puede acceder al Ranking de Calidad de Atención al Usuario, ingresando al siguiente enlace: <https://sociedadtelecom.pe/2022/12/29/ranking-de-calidad-de-atencion-al-usuario-2022-i-semester/>

**Lima, 29 de diciembre de 2022.**