



## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN

OSIPTEL

**Línea de investigación:**  
**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración Pública

### **Autora**

Quispe Peña, Karla Liliana

### **Asesor**

Engracio Salinas, Jorge Aurelio

ORCID: 0000-0002-9667-2375

### **Jurado**

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

Aguero Arias, Tito Armando

**Lima - Perú**

**2025**



# LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN OSIPTEL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[cdn.www.gob.pe](http://cdn.www.gob.pe)

Fuente de Internet

4%

2

[www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)

Fuente de Internet

3%

3

[documentop.com](http://documentop.com)

Fuente de Internet

2%

4

[repositorio.unfv.edu.pe](http://repositorio.unfv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[revistas.indecopi.gob.pe](http://revistas.indecopi.gob.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.utp.edu.pe](http://repositorio.utp.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

8

[id.scribd.com](http://id.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

9

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL  
USUARIO EN OSIPTEL

Línea de Investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración Pública

Autora:

Quispe Peña, Karla Liliana

Asesor:

Engracio Salinas, Jorge Aurelio  
ORCID: 0000-0002-9667-2375

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo  
Pazos Almeyda, Miguel Ángel  
Aguero Arias, Tito Armando

Lima – Perú  
2025

### **Dedicatoria**

Agradezco a Dios, quien con su sabiduría ha dispuesto cada cosa en su lugar, incluso cuando mis propias decisiones dificultaron el camino. Manteniendo firme mi espíritu de lucha para alcanzar las metas que se propuso. A mis pilares, mis padres, Carlos Alberto y Aurea Salomé, su amor y apoyo incondicional han sido mi fortaleza constante; sin ellos, este logro no existiría. A mis queridos hermanos, Carlos Manuel y Shantal Yamelí, quienes me enseñaron sobre el cuidado, la educación y la responsabilidad, y me ayudaron, aunque no lo sepan, a no perder mi dirección. A mi novio, Jaime, por ser esa voz que nunca se cansa de inspirarme, repitiéndome la importancia de insistir hasta conquistar mis sueños. A las diversas personas que con su valiosa paciencia lograron ponerme en el camino de la investigación.

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción y formulación del problema .....	3
1.1.1. Principales Temas Reclamados en Telefónica Fija .....	4
1.1.2. Principales Temas Reclamados en Telefonía Fija .....	5
1.1.3. Formulación del Problema General .....	6
1.1.4. Formulación de Problemas Específicos .....	6
1.2. Antecedentes .....	6
1.2.1. Artículos .....	6
1.3. Objetivos .....	12
1.3.1. General .....	12
1.3.2. Específicos .....	12
1.4. Justificación .....	12
1.5. Hipótesis .....	14
1.5.1. General .....	14
1.5.2. Específicos .....	14
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1. Gestión de Reclamos .....	15
2.1.1. Consideraciones teóricas .....	15
2.1.2. Canales de reclamo .....	21
2.1.3. Cantidad de reclamos .....	23
2.1.4. Notificación de reclamos .....	23
2.1.5. Flujo del reclamo .....	24
2.1.6. Controles del sistema .....	25
2.2. Calidad del Servicio al Usuario .....	26
2.2.1. Consideraciones teóricas .....	26
2.2.2. Calidad del servicio .....	27
2.2.3. Relaciones de información .....	29
2.2.4. Facilidad de información .....	30
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>33</b>
3.1. Tipo de investigación .....	33
3.2. Ámbito temporal y espacial .....	33
3.2.1. Ámbito temporal .....	33
3.2.2. Ámbito espacial .....	33
3.3. Variables .....	33

3.4.	Población y muestra .....	35
3.5.	Instrumentos .....	35
3.6.	Procedimientos .....	35
3.7.	Análisis de datos.....	36
3.8.	Consideraciones éticas .....	38
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
4.1.	Análisis e interpretación.....	39
4.1.1.	<i>Percepción de canales de reclamos</i> .....	39
4.1.2.	<i>Percepción de cantidad de reclamos</i> .....	47
4.1.3.	<i>Percepción de notificación de reclamos</i> .....	55
4.1.4.	<i>Percepción del flujo del reclamo</i> .....	65
4.1.5.	<i>Percepción de controles del sistema</i> .....	72
4.1.6.	<i>Percepción de relaciones de información</i> .....	80
4.1.7.	<i>Percepción sobre facilidad de información</i> .....	86
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>93</b>
5.1.	Canales de reclamos .....	93
5.2.	Cantidad de reclamos .....	93
5.3.	Notificación de reclamos.....	94
5.4.	Flujo del reclamo.....	94
5.5.	Controles del sistema .....	95
5.6.	Relaciones de información .....	96
5.7.	Facilidad de información.....	96
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>99</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>101</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>
	Anexo A. Matriz de consistencia.....	109
	Anexo B. Cuestionario dirigido al personal del área legal del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones .....	113
	Anexo C. Cuestionario dirigido al personal de trámite documentario del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones .....	123

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Principales temas reclamados en telefonía fija .....	4
<b>Tabla 2</b> Principales temas reclamados en telefonía fija .....	5
<b>Tabla 3</b> Operacionalización .....	33
<b>Tabla 4</b> Percepción de canales de reclamos- Personal del área legal del Osiptel .....	39
<b>Tabla 5</b> Percepción de canales de reclamos- Personal de trámite documentario del Osiptel .....	41
<b>Tabla 6</b> Percepción de canales de reclamos- Respuestas del personal del área legal y de trámite documentario de Osiptel .....	44
<b>Tabla 7</b> Percepción de cantidad de reclamos- Personal del área legal del Osiptel .....	47
<b>Tabla 8</b> Percepción de cantidad de reclamos- Personal del trámite documentario del Osiptel ...	49
<b>Tabla 9</b> Percepción de cantidad de reclamos- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel .....	52
<b>Tabla 10</b> Percepción de notificación de reclamos- Personal del área legal del Osiptel.....	55
<b>Tabla 11</b> Personal de trámite documentario del Osiptel .....	58
<b>Tabla 12</b> Percepción de notificación de reclamos- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel.....	61
<b>Tabla 13</b> Percepción del flujo reclamo- Personal del área legal del Osiptel.....	65
<b>Tabla 14</b> Percepción del flujo reclamo- Personal de trámite documentario del Osiptel.....	68
<b>Tabla 15</b> Percepción del flujo del reclamo- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel .....	70
<b>Tabla 16</b> Percepción de Controles del sistema– Personal del área legal del Osiptel .....	72
<b>Tabla 17</b> Percepción de Controles del sistema– Personal de trámite documentario del Osiptel .	75

<b>Tabla 18</b> Percepción de Controles del sistema– Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel.....	77
<b>Tabla 19</b> Percepción de Relaciones de información- Personal del área legal del Osiptel .....	80
<b>Tabla 20</b> Percepción de Relaciones de información- Personal de trámite documentario del Osiptel.....	82
<b>Tabla 21</b> Percepción de Relaciones de información- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel.....	84
<b>Tabla 22</b> Percepción sobre facilidad de información- Personal del área legal del Osiptel.....	86
<b>Tabla 23</b> Percepción sobre facilidad de información- Personal de trámite documentario del Osiptel.....	88
<b>Tabla 24</b> Percepción sobre facilidad de información- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel.....	90
<b>Tabla 25</b> Matriz de consistencia.....	109



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ítems analizados en relación a la percepción de canales de reclamos.....	41
<b>Figura 2</b> Se tiene 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25 .....	44
<b>Figura 3</b> Canales de reclamo.....	45
<b>Figura 4</b> Ítems analizados en relación a la percepción de cantidad de reclamos.....	49
<b>Figura 5</b> Ítems analizados en relación a la percepción de cantidad de reclamos.....	52
<b>Figura 6</b> Cantidad de reclamos .....	53
<b>Figura 7</b> Ítems analizados en relación a la percepción de notificación de reclamos .....	58
<b>Figura 8</b> Ítems analizados en relación a la percepción de notificación de reclamos .....	61
<b>Figura 9</b> Notificación de reclamos.....	63
<b>Figura 10</b> Ítems analizados en relación al flujo del reclamo .....	67
<b>Figura 11</b> Ítems analizados en relación a la percepción del flujo del reclamo .....	69
<b>Figura 12</b> Flujo del reclamo.....	71
<b>Figura 13</b> Ítems analizados en relación a los controles del sistema.....	74
<b>Figura 14</b> Ítems analizados en relación a los controles del sistema.....	77
<b>Figura 15</b> Controles del sistema.....	78
<b>Figura 16</b> Ítems analizados acerca de relaciones de información.....	82
<b>Figura 17</b> Ítems analizados acerca de relaciones de información.....	83
<b>Figura 18</b> Relaciones de información .....	84
<b>Figura 19</b> Ítems analizados en relación a la facilidad de información.....	88
<b>Figura 20</b> Ítems analizados en relación a la facilidad de información.....	89
<b>Figura 21</b> Facilidad de información.....	90

## Resumen

El presente trabajo de investigación aborda a la Gestión de Reclamos en función al Osiptel y la calidad del servicio que se brinda al usuario. El reclamo parte de la sociedad mediante el cual se pone de manifiesto la disconformidad respecto de quien recibió la atención, en este caso de Osiptel y las empresas operadoras de telefonía fija, demanda de servicios paralela al crecimiento económico, tecnológico, en tanto, las entidades públicas desarrollan acciones para hallar soluciones. El objetivo enfoca el análisis de la gestión de reclamos y la calidad del servicio, en sus dimensiones evaluativa, operativa, además, facilidad del servicio respectivamente. La tesis es de enfoque cualitativo, se aplicó la escala de Likert con cinco alternativas de respuesta, el instrumento y la técnica empleada ha sido el cuestionario encuesta a través de dos muestras, para los colaboradores del área legal y de trámite documentario. Los resultados distinguen las habilidades de comunicación y coordinación en el manejo de información, las partes reconocen la importancia para el usuario de dar respuesta oportuna, en las diferentes modalidades de atención por las empresas operadoras y el Osiptel, se expresa una brecha centrada en los criterios, como soporte y respaldo para responder a un mayor número de reclamos, accionar en conjunto, asimismo, relaciones de información mediante la plataforma digital y facilidad de la información presencial y virtual son de utilidad al usuario.

*Palabras clave:* Gestión de reclamos, calidad del servicio, Osiptel.

### **Abstract**

This research work addresses Claims Management based on Osiptel and the quality of service provided to the user. The claim is part of society through which the disagreement with respect to who received the attention is made clear, in this case Osiptel and the fixed telephony operating companies, demand for services parallel to economic and technological growth, while the entities Public authorities develop actions to find solutions. The objective focuses on the analysis of claims management and service quality, in its evaluative and operational dimensions, as well as ease of service, respectively. The thesis has a qualitative approach, the Likert scale was applied with five response alternatives, the instrument and the technique used was the survey questionnaire through two samples, for collaborators in the legal area and document processing. The results distinguish the skills of communication and coordination in the handling of information, the parties recognize the importance for the user of giving a timely response, in the different modalities of attention by the operating companies and Osiptel, a gap centered on the criteria is expressed, as support and backup to respond to a greater number of claims, act together, likewise, information relations through the digital platform and ease of face-to-face and virtual information are useful to the user.

*Keywords:* Claims management, service quality, Osiptel.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los proveedores de servicios en telecomunicaciones deben enfrentarse a una mayor competencia, lo que dificulta la fidelización de los clientes. La gestión de reclamos debe mejorarse como parte de una alternativa significativa para mejorar la calidad del servicio al usuario, ya que puede afectar significativamente cómo un usuario percibe o anticipa el servicio que recibe como usuario. Esta es una de las razones por las que las empresas buscan constantemente nuevas formas de ganarse la lealtad de los usuarios.

El mejor trato al usuario en cuanto a la calidad del servicio que recibe se convierte en un requisito esencial para las empresas operadoras, y pueden implicar resultados a corto o largo plazo, sabiendo que habrá esfuerzos más ágiles como respuestas para lo que puede pasar si algo no sale como se esperaba. En general, suele ocurrir que una mejor calidad del servicio influye en una mejor gestión de los reclamos de los usuarios; sin embargo, es necesario comprobar que sucede en el Osiptel.

El objetivo del presente trabajo de investigación es examinar si la gestión de reclamos que brinda la empresa operadora pueda posibilitar un mayor nivel del servicio al usuario en OSIPTEL. El trabajo de investigación es crucial, porque permitirá al Osiptel conocer más sobre el usuario que llega allí luego de que sus reclamos quedaran sin una respuesta favorable inicialmente por parte de la empresa operadora. La calidad del servicio, donde los usuarios encuentran un apoyo genuino en el ente regulador, podría mejorarse ofreciendo una mejor gestión de reclamos. Se podría mencionar que este es un tema que aún no ha sido estudiado, puede servir como fuente de información para diversas comunidades académicas, permitiendo un mayor avance en el campo y la aplicación de nuevas normas hacia las empresas operadoras.

Se administraron dos cuestionarios estructurados a los colaboradores de Osiptel como parte de una investigación de tipo aplicada, que utilizó el método de encuesta.

Los siguientes capítulos, que se describen a continuación, han sido tomados en consideración para la estructura de la presente investigación:

Se inicia con la introducción a la tesis, en el capítulo I, donde se describe, formula y desarrolla el problema de investigación, así como también se desarrolla a través de los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional, donde se señalan los objetivos que se buscan alcanzar, además se trata la justificación, se plantea las hipótesis tanto como general y específicas.

El Marco teórico de la investigación se desarrolla en el capítulo II, donde se concentran las variables de estudio, la fundamentación teórico- científica, se continúa y desarrolla en la Matriz de Consistencia que desarrolla los términos básicos que son fundamentales para poder despegar la investigación.

En el capítulo III, se desarrolla el Método de la investigación, donde se indica el tipo de investigación, el ámbito temporal y espacial de la investigación. Además de la operacionalización de las variables, que definen la población y muestra a estudiar, se describen los instrumentos, análisis de datos, consideraciones éticas, donde se desarrolla el procedimiento de ejecución del estudio.

En el capítulo IV, se desarrollan los resultados obtenidos en la investigación, presentando el análisis e interpretación de cada variable estudiada, presentando los datos cuantitativos de los resultados a través de tablas y gráficos.

En el capítulo V, al analizar los resultados, se procede a realizar la discusión de los mismos a través de cada variable estudiada.

Los capítulos VI y VII, se presentan conclusiones y recomendaciones respectivamente para la investigación realizada.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

Osiptel, es la entidad donde se ha de desarrollar el trabajo investigativo presente, organismo regulador de las telecomunicaciones, tiene como uno de sus objetivos mejorar la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios públicos de telecomunicaciones y que las empresas operadoras puedan brindar un servicio de calidad. Una de las actividades funcionales es brindar atención a los usuarios, siempre y cuando el operador de servicios públicos de telecomunicaciones, no tuviera una respuesta favorable del reclamo presentado en concordancia con el servicio contratado en primera instancia, posterior a ello, puede interponer un recurso de apelación o de queja, por diversos motivos, pasando a Osiptel como segunda y última instancia, para la solución de los reclamos, dicha gestión le corresponde al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios- TRASU.

La situación problema se presenta en la gestión de los reclamos, abarca información remitida por las empresas operadoras ubicadas en el territorio peruano, la investigación presente ha tomado en consideración la cantidad de resoluciones resueltas sobre las materias con mayor cantidad de incremento en los años 2017; 2018; 2019.

### ***1.1.1. Principales Temas Reclamados en Telefónica Fija***

**Tabla 1**

*Principales temas reclamados en telefonía fija*

<b>Temas Reclamados</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Calidad	684	1,282	9,543
Facturación	6,781	52,587	67,924

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de expedientes ingresados en los años mencionados.

Detalla la cantidad de expedientes resueltos sobre los temas reclamados en telefonía fija, con mayor incremento en los recursos de apelación en los años mostrados, referente a calidad y facturación.

El ítem sobre la calidad, reporta problemas de acceso a los servicios brindados por la empresa operadora.

Al respecto, como se puede apreciar existe un incremento porcentual de 90%, 180% y más de 700% respectivamente, los usuarios identifican que el servicio contratado difiere del mismo, produciendo malestar al no contar con el nivel del servicio requerido y en consecuencia puede solicitar el cambio de operador y dar de baja el servicio.

En cuanto a la facturación, refiere a problemas relacionados con montos que figuran en el recibo o comprobante de pago por: servicios adicionales y suscripciones, siendo más de 700%, y 20% correspondientemente.

Al respecto, el operador al parecer no procedió de acuerdo a lo señalado por el usuario, al realizar una tarifa incorrecta o un cálculo incorrecto de los conceptos facturables. Por un lado, se tomó conocimiento por parte de los usuarios de hacer prevalecer sus derechos de reclamo, y de otro lado, la presencia de otros operadores ampliando la cantidad de competidores, en tal sentido, se han venido reajustando hasta regular las tarifas.

### ***1.1.2. Principales Temas Reclamados en Telefonía Fija***

**Tabla 2**

*Principales temas reclamados en telefonía fija*

<b>Temas Reclamados</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Infracción de plazos	7,647	19,001	10,745
Otras transgresiones del procedimiento	747	1,330	3,563
Suspensión del servicio con reclamo en trámite	331	792	2,391

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de expedientes ingresados en los años mencionados.

Se muestra la cantidad de expedientes resueltos de los temas reclamados en telefonía fija con incremento en los recursos de queja, en los años indicados, relacionados a los temas señalados.

El ítem infracción de plazos, refiere que la empresa operadora no está cumpliendo con la emisión de la resolución de los reclamos respectivos.

Al respecto, se tiene que el operador incurre en mayor número de días para resolver en la primera instancia, lo que conlleva a que dichos reclamos sean a favor del usuario, dónde se observa



un incremento de 248% al 2018 y una reducción 50% al 2019 produciendo una mejora sustantiva de los plazos, por las normas emitidas y a la agilización de los expedientes.

### ***1.1.3. Formulación del Problema General***

¿De qué manera la gestión de reclamos determinará la calidad del servicio al usuario en Osiptel?

### ***1.1.4. Formulación de Problemas Específicos***

**1.1.4.1. ¿Cómo el estudio evaluativo y operativo de la Gestión de Reclamos de telefonía fija, contribuirá a dar soluciones a los usuarios del Osiptel?**

**1.1.4.2. ¿Cómo las relaciones de información y de la facilidad de información de los reclamos de telefonía fija favorecerán a mejorar la calidad de servicio del usuario del Osiptel?**

## **1.2. Antecedentes**

### ***1.2.1. Artículos***

Gowanit et al. (2016) explora la adopción de un sistema de reclamos de seguros móviles y desarrollar un marco para la adopción de una aplicación por parte de los consumidores que evalúa la tecnología móvil para la gestión de reclamaciones de seguros de automóviles.

Se obtuvo factores externos (sociales) influyen en la actitud y el comportamiento de consumidores que se relacionan con su intención de adoptar seguros.

Estos factores incluyen: preferencia por el servicio presencial; confianza de las aseguradoras para aceptar reclamaciones; y riesgo de reclamación conocimiento que pueda causar problemas legales entre otros. En la aplicación, los hallazgos deberán mejorar la mejora de la tasa de adopción de las empresas aseguradoras y el desarrollo de características y funciones futuras.

El estudio muestra que la facilidad de utilidad no es positiva relación entre la actitud hacia el seguro y la intención de adoptar el seguro. Además, se encontraron los factores impedimentos del entorno externo, como el riesgo de reclamar conocimiento, comportamiento, confianza percibida y actitud. Estos impedimentos no pueden elaborar y aumentar los usos del seguro móvil

Las empresas de seguros necesitan no solo centrarse en la tecnología móvil, sino que también debería centrarse más en revisar sus estrategias para mejorar el desarrollo de características y funciones y promover reclamo masivo transacciones en Tailandia.

Mahlow y Wagner (2016) contribuye a la discusión de cómo diferentes seguros las empresas se desempeñan en la gestión de siniestros y para definir las mejores prácticas.

Se obtuvieron cifras de siniestros, se tiene que las aseguradoras alemanas tienen un promedio ligeramente más alto en volúmenes de reclamaciones que las aseguradoras suizas.

En tanto, las compañías de seguros tienen diferentes principios estratégicos con respecto a las operaciones de reclamaciones y las mejores prácticas establecidas no pueden observarse. El seguro de automóvil es el más estandarizado que corresponde a un entendimiento común de la industria. Primero, suma global los ajustes y el empleo de auditores de reclamaciones tienden a afectar los tiempos de ciclo. En segundo lugar, la transferencia de asignaciones a la fuerza de ventas de las aseguradoras tiende a aumentar el fraude, especialmente en el automóvil y las reclamaciones de responsabilidad. En tercer lugar, no observamos correlación entre tiempos de ciclo y fraude. Por lo tanto, las operaciones rápidas no parecen ir a expensas de patrones de auditoría inexactos.

Tseng (2017) el Objetivo de que investigan los factores que afectarán a los ajustadores de reclamos de seguros.

Se tuvo que, sin considerar los problemas de prácticas indulgentes en el manejo de reclamaciones que existen en la industria de seguros, las compañías de seguros públicas y privadas pueden no monitorear y evaluar adecuadamente sus gastos en pagos de reclamaciones. El estudio presente pone a prueba la actitud y la conducta de los ajustadores de reclamaciones de seguros hacia las indulgentes prácticas de manejo de reclamos.

Se mide factores que pueden afectar a los ajustadores de reclamos en actitud e intención de comportamiento. Estudios previos predicen que los códigos éticos, políticas y los sistemas legales pueden estar relacionados con la toma de decisiones éticas de los empleados.

Oyedokun y Gabriel (2018) examina los efectos de la gestión de reclamaciones en la rentabilidad de las compañías de seguros que cotizan en bolsa en Nigeria.

Se obtuvo la rentabilidad tiene relación indirecta con índice de pérdidas y siniestros netos, pero una relación directa con índice de gastos.

La industria de seguros nigeriana tiene que gestionar de forma eficaz sus procesos de reclamaciones para reducir el número de reclamaciones por cada prima ganada.

Haule et al. (2019) habla sobre la identificación de desafíos en el procesamiento de reclamos, tales como; formularios de reclamo incompletos o llenados incorrectamente, tiempo dedicado a llenar formularios de reclamo, costo incurrido en la impresión de formularios de reclamo y dificultades para buscar medicamentos y códigos de servicio.

Se muestra que la integración del módulo de intercambio de datos tiene un gran potencial para resolver los desafíos actuales.

El módulo de intercambio de datos entre Care2x HIS y el sistema de gestión de reclamaciones del NHIF aumentará la precisión de las reclamaciones enviadas y reducirá el costo de impresión de formularios de reclamaciones y el tiempo dedicado a completar y procesar reclamaciones.

Gray et al. (2019) busca determinar las actitudes de los médicos australianos sobre los beneficios para la salud del regreso a trabajar después de una lesión / enfermedad e identificar asociaciones entre las características del médico de cabecera y el acuerdo con los problemas relacionados con el tratamiento de pacientes indemnizables

Se reducen las barreras administrativas identificadas por los médicos de cabecera australianos y la mejora de la comunicación con los sistemas de compensación probablemente tener un impacto positivo en su negativa a tratar a pacientes indemnizables.

El estudio proporciona información importante sobre las creencias y actitudes de los médicos de cabecera australianos hacia la compensación por lesiones, su papel en esos sistemas y hacia el vínculo entre salud y trabajo.

Chovichien y Tochaiwat (2014) recopilar información sobre problemas de reclamaciones y recomendaciones de expertos para la mejora de la gestión de siniestros, analizando causas y efectos de los problemas y proponer la solución del problema.

El análisis reveló una serie de problemas que conducen a varios efectos adversos: falta de reclamación, dificultad en la resolución de la reclamación, injusticia, proceso retrasado, gran

cantidad de reclamaciones / disputas, trabajo sin valor agregado y prácticas que no son internacionales. Las causas de estos problemas fueron deficiencias (una parte de todas las partes), incumplimientos, deficiencias en la regulación y provisión de contratos, y la naturaleza de los reclamos de construcción.

Las pautas para mejorar la eficiencia de la gestión de reclamaciones consisten en educar y brindar servicios de consultoría, implementación de los sistemas necesarios y revisión de reglamentos y disposiciones contractuales. Estos hallazgos pueden ayudar a los clientes del proyecto a aumentar la eficiencia de la gestión de reclamaciones y su número de proyectos exitosos.

Gavril et al. (2017) busca demostrar que la gestión de reclamaciones en un marco de desempeño tiene un impacto directo en los procesos internos tangibles, impulsando la mejora en la transparencia de la información.

Se identificaron disfuncionalidades operativas importantes con base en este cambio.

La organización desafía el proceso de reclamación para entregar información de forma transparente. Asegura el diagnóstico y el reconocimiento de situaciones críticas en lugar de tratar los eventos que frena el trato.

Analizar los requisitos para la aplicación de reclamo de kilometraje y horas extraordinarias. Diseñar y desarrollar un sistema de gestión de reclamaciones. Probar el sistema de gestión de reclamaciones basado en la Prueba de aceptación del usuario. (Wah et al., 2017)

El sistema ha acortado el proceso y el tiempo de solicitud y aprobación de reclamaciones.

El sistema de gestión de reclamaciones de MBBJ puede reemplazar el manual existente gestión de reclamaciones, así como aportar beneficios al personal de MBBJ.

Para Ahmed et al. (2019) busca desarrollar un marco para la gestión del documento de reclamación, para mejorar el Sistema de gestión de reclamaciones.

Acuerdo entre los encuestados en sus clasificaciones y esto fue estadísticamente significativo con un nivel de confianza.

Demuestra que el "Estado de reclamo de seguimiento" ocupó el primer lugar seguido de "Compatibilidad con todos los tipos de documentos" y "Base de datos centralizada", mientras que "Combinando una cantidad de reclamos en uno. Esto recomienda que los expertos consideren el marco como una herramienta muy beneficiosa para la gestión de reclamaciones.

El marco se consideraría una herramienta importante para la reclamación en la administración. Esto representa una contribución positiva al conjunto de conocimientos y práctica de la preparación y presentación dentro de las organizaciones de contratistas, ya que ahorrará más del 50% del tiempo del analista y se combinará soporte contractual y control documental.

Para Baraki et al. (2019) brindar facilidades a los clientes convirtiéndolo en un sistema automatizado y en línea.

Los empleadores pueden registrarse directamente bajo la firma de seguros en línea y hasta el resto de los procesos se refiere a que todas las transacciones de procesamiento están automatizadas.

El sistema de procesamiento de reclamaciones es una instalación de seguros automatizada para todos los ámbitos de la vida.

Banwo et al. (2015) examina la gestión de reclamaciones contractuales en la industria de la construcción de Nigeria. La investigación reveló que hay una forma de relación que existe entre precontrato administración y gestión de reclamaciones.

Desarrollo y posterior implementación de un sistema de apoyo a la toma de decisiones para ayudar a los profesionales en el área de gestión de reclamaciones de contratos de construcción.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. General**

Analizar la gestión de reclamos que permita determinar la calidad del servicio al usuario en OSIPTEL.

#### **1.3.2. Específicos**

**1.3.2.1. Realizar un estudio evaluativo y operativo del accionar de la gestión de reclamos de telefonía fija que contribuya a dar soluciones a los usuarios del Osiptel.**

**1.3.2.2. Analizar las relaciones de información y de la facilidad de información de los reclamos de telefonía fija que favorezcan a mejorar la calidad de servicio del usuario del Osiptel.**

### **1.4. Justificación**

Debido al crecimiento tecnológico, hoy es más que necesario el interés de la satisfacción al usuario en cuanto a cumplir los derechos como consumidor, una mejor calidad en los servicios que decide contratar, y mejores accesos a distintas herramientas que facilitarían el manejo de la tecnología en la actualidad.

En ese sentido, el concepto de Gestión de Reclamos y el Proceso de Notificación al Usuario del Osiptel, surgen como un intento de considerar el importante papel que desempeña la tecnología para mejorar nuestro intelecto, nuestra adaptación como sociedad en un mundo tecnológico.

La Gestión de Reclamos constituye una variable de importancia crucial para la comprensión del éxito social de los usuarios. La medición y manejo de la gestión de reclamos exigen el desarrollo y verificación de los principales conceptos que lo sustentan, en ese sentido, la presente investigación contribuirá con el enriquecimiento de la literatura científica sobre este nuevo concepto, sobre todo al aplicarse a la población y también a la entidad pública del Osiptel.

Los motivos que nos llevaron a investigar el proceso de notificación al Usuario del Osiptel, se centra que el avance tecnológico en cuánto a telecomunicaciones ya no cierra a un único plan de comunicación sino a una diversa variedad de planes de comunicación que según los estilos de vida de la población se irían amoldando según necesidades, y que al tener una mayor diversidad, también genera algunos vacíos en cuánto los procesos que se puedan generar en cuanto a las diversas operadoras que pelean en el mercado por dar un mejor servicio al usuario, estos vacíos se convierten en problemas que la empresa operadora debe resolver en distintos plazos, pero al no poder resolverlo rápidamente genera diversas inconformidades entre los usuarios que cada vez se actualizan de manera más rápida y lo que se quiere es acabar con la burocracia mal vista en entidades públicas.

Pensamos que, mediante el análisis detallado de este estudio, pueden promoverse mayor utilidad en tiempo, eficacia en los diversos procesos tanto para la gestión de reclamos y el proceso de notificación hacia el usuario del Osiptel.



## **1.5. Hipótesis**

Los artículos que incluyen términos técnicos específicos o palabras que tienen múltiples definiciones deben definirse en la Introducción. Esta sección no es obligatoria, sin embargo, puede guardar muchas explicaciones más adelante en la Revisión de literatura si se define aquí. Por ejemplo, la palabra “bilingüismo” puede parecer sencilla, pero el enfoque del artículo cambia drásticamente si está considerando tanto el lenguaje hablado como el escrito en lugar de solo hablado. También cambia si considera que una persona es bilingüe si puede hablar un puñado de palabras en comparación con si cree que bilingüe significa fluidez perfecta y equilibrada entre los idiomas.

### ***1.5.1. General***

El análisis de la Gestión de Reclamos favorecerá significativamente en la contribución a la calidad del servicio al usuario de Osiptel.

### ***1.5.2. Específicos***

**1.5.2.1. La evaluación del accionar de la gestión de reclamos de telefonía fija favorecerá significativamente a la contribución de soluciones a los usuarios del Osiptel.**

**1.5.2.2. El análisis de las relaciones de información y de la facilidad de información de reclamos de telefonía fija favorecerá significativamente a la mejora de la calidad de servicio del usuario del Osiptel.**

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Gestión de Reclamos

#### 2.1.1. Consideraciones teóricas

Para que se produzca el reclamo y se gestione el proceso para dicha gestión, se realiza a través de ciudadanos, según determinado por esta entidad como *Consumidores o usuarios*, que son aquellas personas naturales ubicadas en el territorio peruano, “que utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”, generando que se realice el proceso de satisfacer las necesidades porque cumple tres puntos importantes: adquiere, usa, disfruta el producto o servicio, es aquí que accede al uso de los derechos como consumidor. No son considerados consumidores aquellos que utilizan o disfrutan de un producto o servicio que esté destinado para los fines como proveedor. (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], 2010)

Considera que *Proveedores*, son aquellas personas naturales o jurídicas que realizan un procedimiento de producción previo a los productos o al prestar servicios para los consumidores, dónde se pueden clasificar cómo: Distribuidores o comerciantes: son denominadas a personas naturales o jurídicas que proveen al por mayor o menor productos o servicios destinados a los consumidores, así no sea un establecimiento abierto al público.

Productores o fabricantes: son denominadas a personas naturales o jurídicas que producen, transforman bienes intermedios o finales para proveer a consumidores. Que los importadores: son denominadas a personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma.

Que los prestadores: son denominadas las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores. También debemos conceptualizar al *producto*, que determina que es un bien sea mueble o inmueble, material o inmaterial, sea de origen nacional o no, los cuáles atenderán las necesidades de los consumidores. (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2021)

Menciona que *servicio*, es una actividad dónde se genera una prestación de servicios, ofrecidos en el mercado sea financiero, de seguros, previsionales, servicios técnicos o profesionales, donde no incluye los servicios que prestan las personas bajo dependencia. (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTTEL], 2015)

Angulo (2014) indica de manera general, al respecto, hay una disputa sobre importe cobrado e incluido en el contrato y de ello resultan contratos ambiguos, mal redactados, generando conflictos en el proceso, o llegar a un acuerdo; en tal sentido antes de firmar sea evaluado y el proceso tenga duración corta. Sin embargo, para Rynard (1988) se basa en la entidad pública, dónde existen reclamos por diversos motivos, y en el proceso hay que cumplir parámetros, se investiga, determina, se cumple los contratos y consecuencias. (Organización Internacional de Normalización [OIN], 2015)

Para Crowe (2005), lo define de manera parcial o total un impuesto, tasa u otra carga sobre ciertas cosas, basándose en un contrato, donde se tienen que gestionar y resolver a través de un proceso: desgravaciones en la Administración, que, son disminuciones que son presentadas a través de diferentes contratos y se gestiona también antes que el proceso continúe.

Las condiciones del contrato que produce situaciones varias: problemas, disputas, litigios, disgregaciones. (Pellicer et al., 2013)

La capacidad de tal situación se da a través de funciones operativas: recepción de reclamaciones en papel o electrónicamente, la capacidad de estas observaciones respecto a la gestión tendrá que planificar su atención en dicha capacidad, manifiesta que tal capacidad obedece a una organización de servicios, donde se ejecutan prácticas de gestión y comerciales, teniendo en cuenta el servicio a los clientes externos e internos, para garantizar salud, vitalidad y salud financiera. (Kongstvedt, 2013).

Se expresa que, la administración de reclamaciones, en su proceso recibe, revisa, declara un valor, paga las peticiones; que puede recaer en el proveedor o en el beneficiario, generando una investigación. (Wang et al., 2012).

La entidad pública debe anticiparse a un reclamo o demanda, ya que son situaciones que podrían traer pérdidas que deben ser valoradas para que ambas partes puedan asumir responsabilidades, y se expongan los posibles supuestos del por qué se presentarían los reclamos para que se pueda aprovechar el tiempo para resolver de manera anticipada a un reclamo. Esto se puede realizar solicitando información a los trabajadores, normas, investigadores, para que logren objetivos de no tener reclamos en ciertos periodos para que se encuentren conscientes y sensibilizados del cómo actuar ante situaciones de reclamos. (Rynard, 1988).

Para Nakamura y Carroll (2006), menciona que al generarse pérdidas realizadas en una entidad pública por reclamos, no son en totalidad asumidas por algún seguro, y la entidad es la que tendrá que asumir los gastos en estas pérdidas basándose en estatutos, normas, reglas, además de un órgano resolutor que se encargará comprobar, verificar dichas normas, un tribunal que se encargará de revisar el caso y determinar una sentencia que se deberá cumplir, el cumplimiento de lo resuelto, puede hacer referencia a mejoras en los procesos y calidad, pero que en la gran parte

se ve afectado con los errores humanos, capacitación insuficiente, ambigüedad en algunos procedimientos, y estas mejoras tendrían que prevenir futuros errores ya que son menos costosos que un análisis posterior a una respuesta y verificación periódica de auditores y que para poder gestionar la información se da través de la tecnología ya que permiten categorizar, analizar, extraer datos. Dándose importancia a la informática para recopilar, clasificar, almacenar, recuperar y difundir dichos conocimientos que han sido registrados con el fin de optimizar recursos. (Cañas, J., 2019)

Para Kongstvedt (2013), indica que este tema enfoca a las funciones operativas se procesan los reclamos desde la recepción hasta la resolución de los reclamos. Para tal efecto de la pandemia, de acuerdo a la institución actual, la atención se realiza de manera presencial, previa cita y por otro lado funciones operativas incluyen la recepción de las reclamaciones en papel, las de manera electrónica; dónde se le atribuyen de manera automáticamente inicial, pero a comparación del proceso manual que no puede realizarse de manera manual, se basa más al término de la capacidad de reclamos dentro de la organización, por cuántas personas deberían manejarse la atención de los reclamos y va a depender de cuán grande sea la organización, para que se estructuren y procesen los reclamos de manera eficiente. Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2022) Además, se basa en 4 objetivos para toda la organización: El de cumplir con las obligaciones, garantizar una administración oportuna, administrar políticas y toma de decisiones, mejorar la atención en los afiliados, mediante el desarrollo y ejecución en la gestión de atención, en términos de lo siguiente: Control de inventarios, adjudicación automática, asignación de tareas, distribución del trabajo, flujo del trabajo, políticas y procedimientos, capacitación y desarrollo del personal, evaluaciones de calidad, informes, contención de costos, utilizar tecnología de la información, con el fin de lograr producción y estándares de calidad.

Como función empresarial comprende de procesos e interacción entre las instituciones. Cuando un reclamo se hace presente las partes involucradas dialogan para evitar algún fraude y culminado el proceso comercial deben notificar al cliente y se da cierre del mismo. (Neuwirth, 2015)

Se indica que el monitoreo es indispensable para el seguimiento continuo del desempeño, dónde están involucrados todas las personas encargadas, quienes deben garantizar que los sistemas funcionen y se desarrollen flujos de información, que irán recopilando bases de datos para ser objeto de supervisión, así como, instrumentos para su verificación. (Wang et al., 2012)

Se toma al reclamo como un “mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio”, donde podemos percibir que la participación ciudadana ha cobrado mayor importancia en estos últimos años ya que demanda servicios de manera casi instantánea, el crecimiento económico, tecnológico, la cual las entidades públicas desarrollan distintas acciones para poder atenderlas a través de una gestión de reclamos, dónde se podrá hallar soluciones a los diversas problemas que surgen en nuestros territorios. (PCM, 2020)

En un inicio la regulación se enfocó en la supervisión de las tarifas y planes de expansión de la empresa dominante en el mercado, el día de hoy, esta se concentra principalmente en la promoción de la competencia y la atención de la problemática del usuario, producto de la masificación de los servicios, esta labor de proteger a los usuarios, hace que se hayan difundido las obligaciones dónde se permitan ejercer sus derechos como consumidores de manera eficaz y se realice la administración de un sistema de atención de reclamos eficiente, eficaz. (INDECOPI, 2016)

Expresa al reclamo como una manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, donde se expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados, el consumidor al manifestar la disconformidad, hacer valer los derechos del consumidor. (INDECOPI, 2011)

La reclamación no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo que lo sanciona por cometer una infracción a la normativa sobre protección al consumidor. Se asocia al término Gestión como aquel conjunto de acciones para llevar a cabo o lograr una cosa en común. Que, lo define como accionar, tener un efecto en gestionar o administrar y que puede encontrarse físicamente para atraer la atención de los lectores. (INDECOPI, 2011)

A través del código de protección y defensa al consumidor, establece como principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados. Todo parte del hecho de que las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas con: El principio de celeridad, sin exceder el plazo fijado para las mismas, si no se cumple se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante. El principio de concentración procesal, donde no se debe afectar el derecho del debido procedimiento. El principio de simplicidad, donde no se deben desproteger los derechos del usuario. El principio de transparencia, la cual permita el acceso a la información en cualquier etapa del proceso. El principio de no discriminación, donde la atención se realice de manera equitativa e igualitaria. Principio de responsabilidad, los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten. Principio de gratuidad, que no genera ningún tipo de costo. Principio de presunción de veracidad, donde se toma que los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición con el servicio,

salvo se pruebe lo contrario. El principio de eliminación de exigencias costosas. El principio de subsanación. Cada prestadora de servicio tendrá que advertir errores u omisiones en el procedimiento a través de algún documento formal. El Principio de buena fe en los procedimientos, donde las partes del proceso son guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Estos principios ayudan a que el usuario ejerza su derecho como consumidor, no es necesario que los usuarios cuenten con la asesoría de un abogado (INDECOPI, 2010).

### ***2.1.2. Canales de reclamo***

Según el INDECOPI (2016), menciona que aparte de los canales tradicionales (Presencial, web, llamada) para la presentación de reclamos, se han venido desarrollando diversos sistemas de atención para dar orientación oportuna al usuario ya sea por redes sociales, correo electrónico, campañas de sensibilización que han venido cobrando mayor importancia en estos últimos periodos y que se ha venido adecuando progresivamente, podemos tomar a los canales de reclamos como modalidades de atención al usuario. Debemos considerar que como parte del crecimiento y acercamiento al usuario se crearon salas descentralizadas en todo el territorio nacional para que dichos reclamos pueda darse un mejor acercamiento al usuario, estos canales a nivel nacional conforman un sistema integrado para el ente regulador. También debemos considerar que, a través del uso de tecnologías de información, desarrolla un mecanismo para orientar y empoderar al usuario, así como algunos aplicativos, que permitan medir la calidad de la señal, comparativo de tarifas de servicios, dónde también se ofrezca el poder reportar inconvenientes con la información que se les proporciona. Según el término canal es aquel medio por el cual se transmite, lo cual puede demostrar que es el intermediario para la realización de algún procedimiento. Asimismo, también lo define independientemente como un conducto a través del cual se transmiten diversas señales (pp. 23- 24).



Si unimos estos términos utilizados en el lenguaje de telecomunicaciones, como Canales de Reclamos, podríamos decir que a través de los diversos canales que las empresas operadoras brinden a sus usuarios, éstas faciliten el ingreso, seguimiento, atención de algún inconveniente presentado por el uso de los servicios. A través de estos medios se genera un acercamiento entre usuario y proveedor, convirtiéndolo en una herramienta de gestión para garantizar que los servicios brindados sean de calidad para que genere niveles de satisfacción en los usuarios, podríamos decir que canales de reclamos también se asemeja a la modalidad de atención que ejerce este ente regulador.

INDECOPI (2010), del código de protección y defensa al consumidor, considera que el ámbito dónde se protege al consumidor, será de uso de manera directa o indirecta donde se haya realizado una relación de consumo o antes que se genere. Dónde las relaciones de consumo se realicen en el territorio nacional o cuando sean producidos en éste. O cuándo se operen a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar al consumidor (p. 4).

INDECOPI (2010), del código de derecho al consumidor, se establece a través de organizaciones, que cumplen normas establecidas para amparar, proteger, defender, informar y representar a los consumidores o usuarios, dónde se puedan interponer ante las autoridades reclamos o denuncias de los productos o servicios contratados (p. 5).

INDECOPI (2010), muestra que la atención a los usuarios tiene derecho a garantizar que sus reclamos relacionados con la provisión de algún servicio, estarán permitidos en el último caso administrativo por la autoridad reguladora pertinente, Este registro debe permitir rastrear desde el principio hasta la emisión de la respuesta por parte del proveedor (p. 28).

En el artículo 66, a través de la garantía de protección de los usuarios de servicios públicos regulados, donde la empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario la información oportuna sin tener que condicionar la atención a algún tipo de pago u acto previo. (INDECOPI, 2010)

### **2.1.3. Cantidad de reclamos**

INDECOPI (2016), dónde las cantidades a través de cifras que pueden ser obtenidas a través del estudio, van a permitir apreciar el nivel de los usuarios en los indicadores que se requiera mayor verificación, dónde mostrarán si la evolución se da de manera creciente o no, pero que podrán presentarse algunas oportunidades de mejora continua (p. 15).

### **2.1.4. Notificación de reclamos**

PCM (2020), según el Artículo 17, que trata de la notificación de la respuesta, menciona que la notificación de la respuesta se da al día siguiente, en el domicilio físico que el usuario haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, donde culmina el proceso de dicha notificación (p. 9). Cabe resaltar que el usuario tiene la responsabilidad de poder expresar dónde desea recibir la notificación a su reclamo, con el paso de tiempo se vienen haciendo campañas para poder colocar como medio de notificación un correo electrónico usado por el usuario o a través del servicio de mensajes (SMS), el cual se daría en el mismo día de emitida la respuesta.

La tercera etapa de la notificación de la respuesta. En esta etapa el responsable que notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el mecanismo que éste haya elegido en la hoja de reclamación, con esta etapa se agotaría el trámite de atención al reclamo y si es que el voto en dicha resolución es favorable para el usuario reclamante, tendría que darse por finalizado dicho

reclamo, pero si es que para al usuario no es favorable la respuesta que obtiene puede desencadenar a apelaciones o quejas como trámite. (Escuela Nacional de Administración Pública [ENAP], 2022)

La define también como parte de una magnitud, si consideramos este término para poder realizar algún estudio y así determinar alguna problemática, obtener resultados para poder mejorar los resultados obtenidos. Como un número que es resultado de una medida u operación, al poder evaluar la cantidad de reclamos que hayan sido presentados en primera instancia en un periodo determinado, esta evaluación generará que se especifique y se logren ver las distintas problemáticas que no se pueden ver de manera general. (ENAP, 2022)

#### **2.1.5. *Flujo del reclamo***

El flujo es considerado como una acción y un efecto para fluir o ser libre, y es correcto porque un flujo es un circuito constante de retroalimentación; también puede considerarse como una representación gráfica de manera esquemática, para poder explicar el proceso, sucesión de hechos u operaciones en una determinada situación, en este caso el reclamo, a través de este flujo nos podrá dar a conocer cómo es que llega el reclamo y cómo termina. (OSIPTTEL, 2022)

Según lo menciona el artículo N° 37 de la Ley N° 27336, el procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa, compete en primera instancia a la entidad que corresponda el servicio reclamado, y pasará al Osiptel en segunda instancia dónde el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario dará atención en plazos establecidos a los recursos (apelación o queja) que se pueda desprender el reclamo para su análisis y su próxima respuesta. (OSIPTTEL, 2022)

PCM (2020), según el Artículo 13, el proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas: aquel donde se registra del reclamo, aquel donde se da la atención y respuesta del reclamo,

y el de la notificación de la respuesta. Estas etapas ayudan a poder diferenciar el trámite del reclamo, a poder identificar cómo resulta el flujo por el cuál pasa un reclamo y cómo podemos involucrar la mejora continua en los bienes o servicios que brinde la entidad.

Para la gestión de los reclamos, se siguen tres grandes etapas. El registro es la primera etapa, dónde se consigna datos vinculados a su reclamo a través de la plataforma digital. La segunda etapa consiste en realizar las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado. La tercera etapa es la notificación de la respuesta, se notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el mecanismo que éste haya elegido en la hoja de reclamación. (ENAP, 2022)

#### **2.1.6. Controles del sistema**

PCM (2021), a través de la Secretaría De Gobierno digital de la Presidencia del Consejo de ministros lidera los procesos de innovación tecnológica y de transformación digital del Estado. Siendo el ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital y administra las Plataformas Digitales del Estado Peruano, entre las responsabilidades que le son asignadas es poder garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos, así como poder brindar un soporte técnico ante incidentes del lado tecnológicos o alguna contingencia, contar con un diseño en base a los requerimientos funcionales además de desarrollar, implementar, desplegar y dar mantenimiento a la plataforma de manera constante (p. 40).

PCM (2021), Se genera el control del sistema a través de la responsable del proceso de gestión de reclamos, ya que ejecutará, coordinará, utilizará la plataforma dónde se desarrolla el sistema de reclamos, según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; poder coordinar oportunamente e idóneamente las respuestas con las áreas involucradas, si es que algo sucediera.

Llevar a cabo el control es contar con la información actualizada sobre este proceso en la entidad. Se debe tener identificados a los encargados, alternos de acuerdo a la institución dónde se pertenezca.

## **2.2. Calidad del Servicio al Usuario**

### **2.2.1. Consideraciones teóricas**

Ferrando y Granero (2008), señalan sobre el concepto de calidad que “desde que el hombre es hombre ha existido... desde los tiempos en que el trueque era práctica habitual hasta nuestros días, pues siempre que adquirimos algún producto tenemos unas expectativas”. Sin duda mencionar el término de calidad es remitirnos a una serie de posturas subjetivas que, en la mayoría de las ocasiones, establecen definiciones con base en su objeto y, ocasionalmente, en su origen.

Torres et al. (2012), definen a la calidad del servicio como aquel conjunto lleno de funciones y características de diversos productos, procesos o servicios que le confieren ciertas capacidades necesarias para lograr satisfacer las diversas necesidades de un determinado usuario.

No obstante, lo que se viene abordando como contexto teórico se podría afirmar entonces, que en términos de calidad cuando nos referimos a un producto o servicio, ésta apunta diferenciarse de manera cualitativa y cuantitativa en relación a algo. En relación al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio va a depender de la forma en se logre cubrir las necesidades del cliente. (OSIPTEL, 2013)

Asimismo, definen la calidad, como sumas de las diversas propiedades y diversas características de diversos productos o diversos servicios que tienen que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada. (Fattah, 2015)

Otra definición dónde la calidad es considerada como una filosofía de acción continua por mejorar, para obtener un producto o servicio de valor para el cliente o usuario, tratando de satisfacer sus expectativas. (Angulo, 2014)

Por otra parte, se desprende que una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar, que acepta que todo puede ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos. De allí se puede verificar que la calidad en el servicio tiene que ver con aspectos de la persona, profesional, servidor público, empresarios, otros; quienes desde sus funciones construyen la imagen de la organización o institución de la cual forman parte; siendo esta un reflejo de sus propios procesos individuales, que pueden ser o no de calidad y por lo tanto los resultados que se planteen obtener dependerán en un alto porcentaje del rendimiento, eficiencia y responsabilidad que posean, desde el punto de vista de cualidades o rasgos personales y profesionales. (Ahmed y Mehedi, 2014)

Se determina a calidad como aquella propiedad o conjunto propiedades inherentes a algo, donde se permite juzgar su valor. (Londoño et al., 2017).

### **2.2.2. *Calidad del servicio***

Para abordar el concepto de calidad del servicio, señala: que la calidad en la administración pública es el nivel de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano, cliente, usuario, y que representa la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. (Henao, 2019)

Ahora bien, al abordar el concepto de la calidad del servicio en el sector público; así, por ejemplo, en una localidad cualquiera, la buena atención en el servicio que presten al ciudadano, usuario o cliente, en las diversas dependencias de la administración pública, pueden considerarse

de calidad; mientras que en otras puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos. (Duque, 2005)

Entonces la calidad del servicio se puede ver reflejado en la satisfacción de las personas como usuarios o clientes del servicio, pero también en la satisfacción del personal (funcionarios, empleados, directivos, administrativos) por las tareas o funciones que se realizan para prestar dicho servicio. (Siachoque et al., 2011; Carmona y Leal, 1998)

PCM (2021), la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio, se puede afirmar que la gestión de reclamos viene contribuyendo a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios.

De esta manera, la gestión de reclamos aporta al modelo de gestión de la calidad de servicios y refuerza el compromiso de los colaboradores, servidores civiles de la entidad, al implementar mejoras que garanticen la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, priorizando así la generación de valor público en beneficio de las personas. (Vera y Trujillo, 2016)

INDECOPI (2010); Ibarra y Casas (2015), a través de las políticas públicas, el código de protección y defensa al consumidor, busca que la prestación de productos o servicios sean idóneos para los consumidores, que cumplan estándares para generar una mejor competencia pero que a su vez impulse a una mejor normalización o formalización de los productores de productos o servicios.

INDECOPI (2010); Dias et al. (2019), a través del código de protección y defensa al consumidor, establece que, a través de la idoneidad de los productos y servicios, es la relación entre lo que el consumidor espera y lo que recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecida, a través de la publicidad e información, circunstancias, características, naturaleza del producto o servicio donde las circunstancias deben ser atendidas. También se protegen las expectativas del consumidor a través de garantías legales, explícitas o implícitas.

### **2.2.3. *Relaciones de información***

Según ENAP (2022), la gestión de reclamos puede ser optimizada a través de diversas acciones que el Sistema de Gestión Pública haya determinado. Estas acciones consideran, cuatro aspectos: Normatividad, Procedimiento, La Plataforma digital, y Supervisión. Estos aspectos funcionan de manera conjunta para poder obtener la información que se desee obtener. (Jiménez, 2020)

Según ENAP (2022), a través de las relaciones de la información que se maneja, se prepara un informe de resultados de la gestión de reclamos donde se establece procesos de mejora continua, resulta ser un instrumento que permite tomar acciones e implementar mejoras significativas para los ciudadanos (p. 18).

El equipo de mejora continua, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, implementan las acciones de mejora; y para ello, pueden tomar como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio y la Norma Técnica de Gestión por Procesos en la Administración Pública. (OSIPTTEL, 2000; PCM, 2021),

La máxima autoridad administrativa o quien ésta delegue promueve y participa durante el ciclo de mejora, así como difunde los resultados conseguidos, y reconoce los logros alcanzados,



que permite identificar cómo la gestión de reclamos resulta ser un insumo valioso para el proceso de mejora continua de los bienes y servicios que brinda la entidad. (Silva et al., 2019)

#### **2.2.4. *Facilidad de información***

INDECOPI (2016), el uso de las tecnologías de la información resulta vital para lograr una mejora en la eficiencia del procedimiento de reclamos, pero también para garantizar a los ciudadanos una mayor accesibilidad a la información que presentan, este mecanismo que permite a los usuarios que apelan a las decisiones de primera instancia, pueden visualizar su expediente en el TRASU, generando algún tipo de ahorro, en términos de desplazamientos físicos a las oficinas del Osiptel en cualquier parte del país.

ENAP (2022), al manejar información, muchas veces en grandes cantidades, esta carga o sobre carga también pueden desencadenar en falencias relacionadas al sistema o a la información recibida, puede faltar información, ya que a los reclamos registrados por los usuarios pueden multiplicarse por muchas posibilidades, entre ellas el hecho que pueda fallar el sistema, o simplemente por no hacer un correcto seguimiento o no realizar un correcto registro del reclamo generando así mayor cantidad de pendientes generando mayor esfuerzos en los encargados.

Al acumularse los reclamos pendientes de respuesta pueden generar un estancamiento, dónde los reclamos no eran resueltos y el usuario puede sentirse fastidiado con la entidad, generando fastidio, falta de comunicación y confianza. Este estancamiento podría deberse a muchas instancias burocráticas incurriendo en la ineficiencia. (Fernández, 2019)

Para que pueda haber facilidad de información se debe mejorar la poca articulación entre entidades, porque cuando un reclamo involucraba a varias entidades, no se podía atender al

ciudadano con facilidad por la falta de articulación del sistema público; por ello, muchos de los reclamos no recibían la respuesta esperada. (Morillo y Morillo, 2016)

INDECOPI (2016), es esencial que la entidad que brinda el servicio cuente con un sistema integrado de fácil acceso que permita ver el reclamo de manera virtual y mantenerse actualizado sin tener que incurrir a gastar tiempo para movilizarse y entre otros, sin duda con un sistema integrado que pueda mejorar la tramitación de los reclamos de manera más fluida y eficiente (p. 20).

El código de protección y defensa al consumidor, facilita a que los consumidores accedan a productos y servicios donde se primen los derechos y mecanismos para su protección, donde todos accedan a la información de manera equitativa, dónde se pueda generar una retroalimentación constante para corregir, prevenir, eliminar conductas y prácticas que puedan ir quedando desfasadas o que vayan a afectar los intereses. Al corregirse estas malas prácticas puede realizarse en la contratación o en cualquier parte del proceso, pero que puede colocar en desventaja cuando se proceda actuar en el mercado. (INDECOPI, 2010)

A través de las políticas públicas, el estado busca y da garantía al derecho al acceso de la información de los consumidores para que actúe de manera neutral, dónde la información compartida sea apropiada para que los consumidores tomen decisiones a través de sus expectativas. (INDECOPI, 2010)

A través del código de protección y derecho al consumidor, surge como uno de los derechos de los consumidores acceder manera oportuna, fácilmente accesible, para que se tome una decisión o elección de consumo que se ajuste a sus intereses y generar un uso o consumo eficaz de los productos o servicios de manera libre. (INDECOPI, 2010)

A través del código de protección y derecho al consumidor, informa a los consumidores que es una obligación de poder ofrecer a los consumidores toda la información necesaria para que éste pueda decidir o realizar la elección adecuada de los productos o servicios, esta información debe ser veraz, de fácil comprensión, accesible, en el idioma más utilizado, donde queda prohibida toda la información o presentación de la información que pueda producir al consumidor algún tipo de error del producto o servicios ofrecidos. (INDECOPI, 2010)

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, que señala la necesidad de los conocimientos de la investigadora, basado en un problema en particular y realizando la relación de la teoría con la investigación de campo en la unidad de análisis.

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

##### 3.2.1. *Ámbito temporal*

El trabajo corresponde al periodo 2017 al 2020, en función a los reclamos de los usuarios en Osiptel, respecto a la calidad del servicio.

##### 3.2.2. *Ámbito espacial*

Comprende a Osiptel, en función a los reclamos de telefonía fija y a las áreas involucradas: Trámite Documentario y Legal.

#### 3.3. Variables

Operacionalización

**Tabla 3**

*Operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
INDEPENDIENTE			

GESTIÓN DE RECLAMOS	Definición: Reacción de una empresa ante las quejas de sus clientes y que estas críticas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente.	Evaluativa	-CANALES DE RECLAMO
			-CANTIDAD DE RECLAMOS
			-NOTIFICACIÓN DE RECLAMOS
		Operativa	-FLUJO DEL RECLAMO
			-CONTROLES DEL SISTEMA
DEPENDIENTE			

CALIDAD DEL SERVICIO	Definición: Grado en el que un servicio o producto que satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas o deseos que el cliente tiene respecto al servicio o producto.	Facilidad del servicio	-RELACIONES DE INFORMACIÓN
			-FACILIDAD DE INFORMACIÓN

*Nota.* Esta tabla muestra la operacionalización de las variables en cuanto a su definición, dimensión e indicadores.

### 3.4. Población y muestra

Población: Refiere a 64 trabajadores que se encuentran comprendidos entre el área legal y trámite documentario del Osiptel.

Muestra: El tamaño de la muestra se estableció mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, en tal sentido se utilizará la fórmula de población finita.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

- Z = Nivel de confianza de 95%.
- N = Tamaño del universo o población.
- n = Tamaño de la muestra representativa.
- p = Porcentaje estimado de la muestra de 50%.
- q = Proporción de individuos que no tienen las características esperadas de 50%.

### 3.5. Instrumentos

El instrumento empleado para la investigación es el cuestionario, en función a la escala tipo Likert que permite viabilizar, a través de un grupo de preguntas adjuntando datos importantes orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos.

### 3.6. Procedimientos

1. Elaboración de los objetivos

2. Redacción del marco teórico
3. Elaboración de los indicadores
4. Identificación de la muestra
5. Elaboración del cuestionario con el uso de la escala de Likert, para su aplicación de la encuesta se realizará de manera virtual, tomando en cuenta los correos institucionales de cada uno de los trabajadores.
6. Obtenidas las respuestas del instrumento utilizado, se procederá al uso del programa SPSS versión 26 para la obtención de los resultados correspondientes.

### 3.7. Análisis de datos

Se realizó a través del SPSS y la escala de Likert que comprende las siguientes respuestas:

Muy en desacuerdo = 1

Desacuerdo = 2

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo = 3

De acuerdo = 4

Muy De acuerdo = 5

Alfa de Cronbach, nivel de confiabilidad y validez del presente estudio.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En donde:

- $\alpha$  = Alfa.
- K = El número de ítems.
- $V_i$  = Varianza de cada ítem.
- $V_t$  = Varianza total.

De los resultados obtenidos se procederá a la configuración de las tablas y figuras pertinentes.

-Alfa de Cronbach – Al personal del área legal del Osiptel.

a) Mediante la varianza de los ítems (Cronbach, 1951):

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

K	32
$\sum V_i$	33.65
$V_t$	145.75
$\alpha$	0.79



-Alfa de Cronbach – Al personal de trámite documentario del Osiptel:

a) Mediante la varianza de los ítems (Cronbach, 1951):

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

$K$  = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza del total

K	32
$\sum V_i$	42.32
$V_t$	195.49
$\alpha$	0.81

### 3.8. Consideraciones éticas

Es fundamental en los tiempos actuales que se dé respuesta a los usuarios- clientes que utilizan nuestros servicios cumpliendo con responsabilidad social y en concordancia a la normatividad señalada en particular que logre un comportamiento profesional, institucional, empresarial respecto al código de ética que se tiene en Osiptel.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación

#### 4.1.1. Percepción de canales de reclamos

##### 4.1.1.1. Personal del área legal

**Tabla 4**

*Percepción de canales de reclamos- Personal del área legal del Osiptel*

Canales de reclamo						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
1. ¿Cree como parte del área legal, que los canales que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios para la presentación del reclamo (escrito, web, presencial, telefónico), permite realizar el reclamo sin dificultades?	2	13	10	13	1	39

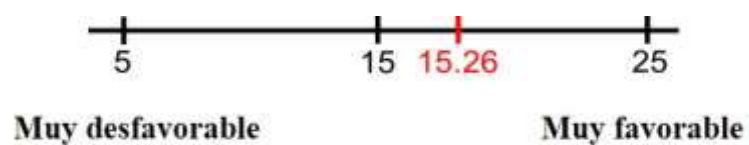
2. ¿Cree que el canal que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios para la presentación del reclamo explica claramente el proceso del reclamo a realizar?	0	14	17	6	2	39
3. Al analizar un reclamo, ¿Puede visualizar alguna opción en la página de la empresa operadora que brinde acceso a alguna documentación faltante?	0	8	11	14	6	39
4. ¿Considera que el canal de reclamo presencial es la alternativa para obtener una respuesta oportuna del reclamo?	0	1	15	18	5	39

5. ¿Considera que el reclamo en su proceso, la gran mayoría son resueltos vía canal telefónico por el Osiptel?	14	9	8	8	0	39
TOTAL	16	45	61	59	14	195

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 1**

*Ítems analizados en relación a la percepción de canales de reclamos*



*Nota.* Esta figura muestra 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25.

#### 4.1.1.2. Personal de trámite documentario

**Tabla 5**

*Percepción de canales de reclamos- Personal de trámite documentario del Osiptel*

Canales de reclamo
--------------------

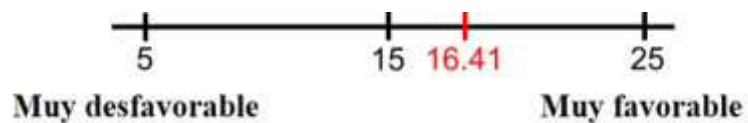
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
	desacuerdo					
1. Como parte del área administrativa, ¿Cree usted que los canales para la presentación del reclamo (escrito, web, presencial, telefónico) que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios permiten realizar el reclamo sin dificultades?	2	4	4	5	2	17
2. ¿Considera que para la presentación de los reclamos (apelación/ queja) contienen la información adecuada del reclamo a revisar?	4	1	4	3	5	17

3. ¿Considera que los analistas legales revisan el reclamo y dan cuenta si es que alguna documentación faltara?	3	1	9	2	2	17
4. ¿Diría que el canal de reclamo presencial es el más utilizado para la presentación de reclamos?	0	0	3	11	3	17
5. ¿Tiene conocimiento de que los reclamos resueltos por los analistas en su mayoría son realizados vía canal telefónico por el Osiptel?	4	2	3	3	5	17
TOTAL	13	8	23	24	17	85

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 2**

*Se tiene 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25*



*Nota.* Esta figura muestra 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25.

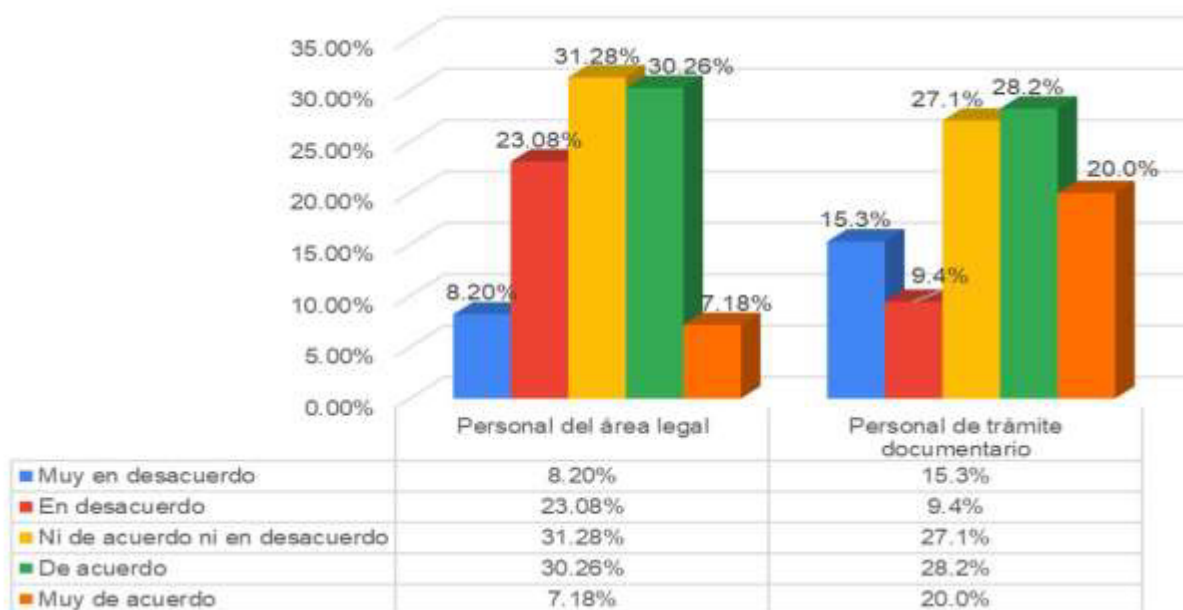
#### 4.1.1.3. Comparativo

**Tabla 6**

*Percepción de canales de reclamos- Respuestas del personal del área legal y de trámite documentario de Osiptel*

Canales de reclamos				
Respuestas	Personal del área legal		Personal de trámite documentario	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy en desacuerdo	16	8.20%	13	15.3%
En desacuerdo	45	23.08%	8	9.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	31.28%	23	27.1%
De acuerdo	59	30.26%	24	28.2%
Muy de acuerdo	14	7.18%	17	20.0%
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 3***Canales de reclamo**Nota.* Elaboración propia**Interpretación**

En cuanto a los canales de reclamos, el personal del área legal señala en un 37.44% estar de acuerdo que, el canal de reclamo presencial es necesario para contar con una respuesta oportuna, que al analizar este se visualiza alguna opción en la página de la empresa operadora que favorece el acceso a documentación faltante, es así que hay soluciones vía canal telefónico por el Osiptel, además, que los canales de las empresas operadoras para la presentación del reclamo: escrito, web, presencial, telefónico, posibilitan realizar el reclamo sin dificultades, siendo claro. El 31.28% percibe estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, con los canales que brindan las operadoras a sus usuarios en la presentación del reclamo, pues la explicación de dicho proceso es poco clara. Un 31.28% indica estar en desacuerdo que, la mayoría de los reclamos se resuelven vía canal



telefónico por el Osiptel, además, que los canales de las operadoras no suelen ser explícitos para los reclamos.

El 48.2% del personal de trámite documentario opina estar de acuerdo en que el canal de reclamo presencial para la presentación de reclamos es el más utilizado, que los reclamos apelación/ queja, contienen información respectiva y que tienen conocimiento que los reclamos los resuelven los analistas en su mayoría vía canal telefónico por el Osiptel, así también, indican que los usuarios acceden a los canales de las operadoras sin dificultad. El 27.1% indica estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, que los analistas legales observan la falta de alguna documentación en el reclamo; y el 24.7% expresa estar en desacuerdo de tener conocimiento de que los reclamos resueltos por los analistas generalmente se dan vía canal telefónico, además, que los canales para los reclamos a cargo de las empresas operadoras a sus usuarios, les permiten acceder sin inconvenientes.

### **Marco de comprobación**

En relación con la aplicación de la escala de Likert y considerando los ítems mencionados en un rango potencial de 5 a 25 con un promedio de 15.83 resultado poco favorable, que permite señalar que las relaciones de comunicación y coordinación entre las áreas: legal y trámite documentario tiene que constituirse en una unidad, brindar el alcance de información administrativa y de documentación que sea requerida para el accionar del proceso de reclamos en sus diversas formas, actuando oportunamente a través de las empresas operadoras.

Lo manifestado está acorde con los ítems 4.1.1.1 y 4.1.1.2

#### 4.1.2. Percepción de cantidad de reclamos

##### 4.1.2.1. Personal del área legal

**Tabla 7**

*Percepción de cantidad de reclamos- Personal del área legal del Osiptel*

Cantidad de reclamos						
PREGUNTAS	Muy en	En	Ni de	De	Muy de	TOTAL
	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo ni en desacuerdo	acuerdo	acuerdo	
6. ¿Cree que la carga de reclamos que transfieren las diversas empresas operadoras se realiza por vacíos en las normas del ente regulador?	1	2	14	19	3	39

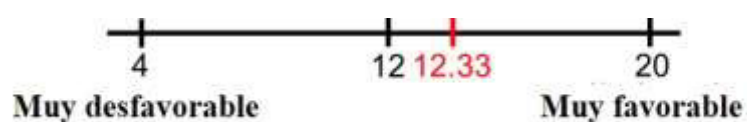
7. Cree que las últimas modificaciones a los criterios de evaluación para la presentación de reclamos, ¿Han afectado en la disminución de la elevación- resolución de reclamos en el Osiptel?	6	16	16	1	0	39
8. ¿Cree que, con estas modificaciones a los criterios de evaluación para la presentación de reclamos, las empresas operadoras antes de iniciar un reclamo, evitan realizarlo y dar la preferencia al usuario?	0	1	16	16	6	39

9. ¿Considera que el plan de contingencia en el periodo 2015-2019, ha producido la reducción de la cantidad de reclamos pendientes por resolver?	1	17	12	7	2	39
TOTAL	8	36	58	43	11	156

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

#### Figura 4

*Ítems analizados en relación a la percepción de cantidad de reclamos*



*Nota.* Esta figura muestra 4 ítems analizados donde el rango potencial es de 4 a 20.

#### 4.1.2.2. Personal de trámite documentario

##### Tabla 8

*Percepción de cantidad de reclamos- Personal del trámite documentario del Osiptel*

Cantidad de reclamos
----------------------

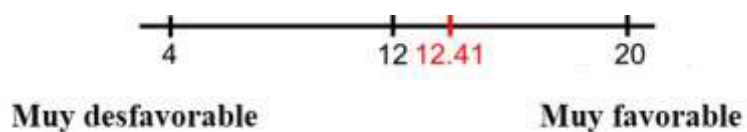
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
	desacuerdo					
6. ¿Cree que la gran carga de reclamos que transfieren las diversas empresas operadoras se realiza por vacíos en las normas legales del ente regulador?	1	1	7	1	7	17
7. ¿Ha tomado conocimiento por parte de los analistas de las modificaciones para la presentación de los reclamos?	2	1	8	4	2	17

8. ¿Considera que,						
con las						
modificaciones						
para la						
presentación de						
reclamos, las						
empresas	4	1	7	4	1	17
operadoras lo						
resuelven antes de						
transferir dicha						
documentación al						
Osiptel?						
9. En su labor en						
Trámite						
Documentario,						
¿Diría que en el						
periodo 2015-	5	4	3	1	4	17
2019, se redujo la						
cantidad de						
reclamos por						
resolver?						
TOTAL	12	7	25	10	14	68

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 5**

*Ítems analizados en relación a la percepción de cantidad de reclamos*



*Nota.* Esta figura muestra 4 ítems analizados donde el rango potencial es de 4 a 20.

#### 4.1.2.3. Comparativo

**Tabla 9**

*Percepción de cantidad de reclamos- Respuesta del personal del área legal y de trámite*

*documentario del Osiptel*

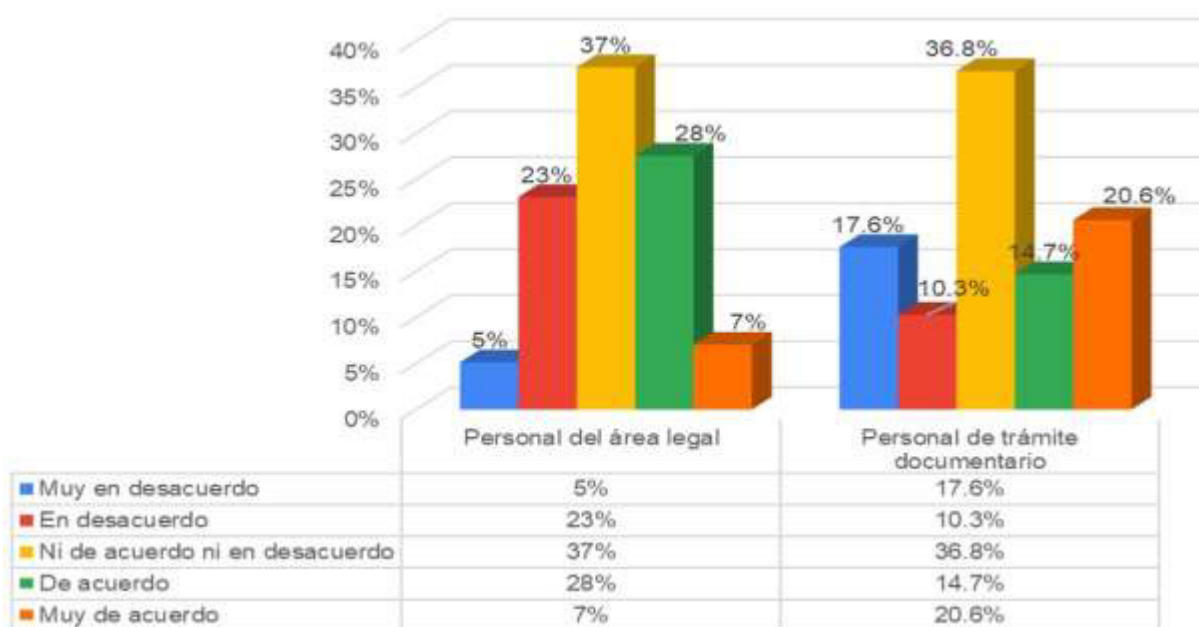
Cantidad de reclamos				
Respuestas	Personal del área legal		Personal de trámite documentario	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy en desacuerdo	8	5%	12	17.6%
En desacuerdo	36	23%	7	10.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	37%	25	36.8%

De acuerdo	43	28%	10	14.7%
Muy de acuerdo	11	7%	14	20.6%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 6**

*Cantidad de reclamos*



## Interpretación

Referente a la cantidad de reclamos el personal de analistas en materia legal, en un 35% indica estar de acuerdo que, la carga de reclamos transferidos por las operadoras, contienen vacíos en las normas del ente regulador, del mismo modo, con los nuevos criterios de evaluación de



reclamos, se hace viable dar respuesta de solución al usuario. Un 37% opina estar ni en acuerdo ni en desacuerdo de que, las actuales modificaciones a los criterios de evaluación de los reclamos hayan contribuido a su disminución, así como, las operadoras dejan a los usuarios en espera de soluciones, igualmente, que los reclamos que transfieren las diversas operadoras se deben a vacíos de normatividad del Osiptel, En un 28% dicho personal está en desacuerdo, que los criterios modificados para la evaluación de reclamos, no refleja disminución alguna en la emisión de resoluciones y además, indican que el plan de contingencia periodo 2015- 2019, ha reducido la cantidad de reclamos pendientes por resolver.

Con relación a la cantidad de reclamos, el personal de trámite documentario en un 35.3% opina estar de acuerdo que, las operadoras transfieren los reclamos a Osiptel por presentar vacíos en la normatividad legal y también, de las modificaciones para la presentación de reclamos que los analistas han realizado y que en alguna medida apoyan a las soluciones por parte de las operadoras y que en el periodo señalado si se redujo los reclamos. En un 36.8% perciben estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, de conocer las modificaciones realizadas por los analistas a efectos de presentar el reclamo, de que los reclamos se resuelven por las operadoras por vacíos legales, además, que las empresas operadoras con las modificaciones efectuadas a la presentación del reclamo, éstas accionan y resuelven sin derivar las a Osiptel.

### **Marco de comprobación**

Acorde con la aplicación de la escala de Likert y estimando los ítems expuestos en un rango potencial de 5 a 20 con un promedio de 12.37 resultado poco favorable, por los cual se puede desprender actividades funcionales que son desarrolladas por el personal, cada quien en su área de trabajo, sin embargo, a efectos de dar una respuesta a los usuarios, dichas áreas tienen que

establecer ciertos mecanismos de interacción, respecto de los cambios, actualizaciones, modificaciones de normas, formatos, documentación e información requerida, que refleje un trabajo coordinado, en salvaguarda del servicio que se ofrece.

Lo expresado es acorde con los ítems 4.1.2.1 y 4.1.2.2

#### **4.1.3. Percepción de notificación de reclamos**

##### **4.1.3.1. Personal del área legal**

**Tabla 10**

Percepción de notificación de reclamos- Personal del área legal del Osiptel

<b>Notificación de reclamos</b>						
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ni de</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	
10. La notificación del reclamo (transferencia del reclamo como apelación o queja) presentada por la empresa operadora, ¿Le ha sido entregada en el plazo que advierte la norma?	0	4	16	17	2	39

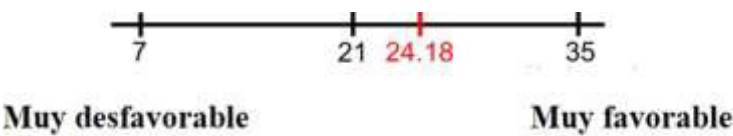
11. Al revisar el reclamo, ¿La notificación del reclamo que realiza la empresa operadora le ha sido entregada en el plazo que advierte la norma al usuario?	1	9	16	10	3	39
12. ¿Cree que los canales de notificación de reclamos (correo electrónico, físico) que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?	7	7	7	9	9	39
13. ¿Cree que el canal de notificación de reclamos de manera física que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?	7	10	8	7	7	39
14. ¿Cree que la claridad de las resoluciones emitidas por el Osiptel	0	0	9	15	15	39

(TRASU) cumplen su objetivo?						
15. ¿Cree que las informaciones del usuario que son trasladadas por las empresas operadoras que contienen observaciones (Nombres, Apellidos, DNI, Direcciones, Número de Reclamo, entre otros) dificultan la notificación para el usuario?	7	7	7	10	8	39
16. ¿Cree que la notificación por correo electrónico de las resoluciones emitidas por el Osiptel (TRASU) resultan satisfactorias para los usuarios?	0	0	9	11	19	39
TOTAL	22	37	72	79	63	273

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

Figura 7

Ítems analizados en relación a la percepción de notificación de reclamos



Nota. Esta figura muestra 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25.

4.1.3.2. Personal de trámite documentario

Tabla 11

Personal de trámite documentario del Osiptel

Notificación de reclamos						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
	desacuerdo					
10. La notificación del reclamo (transferencia del reclamo como apelación o queja) presentada por la empresa operadora,	2	5	3	3	4	17

¿Ha sido entregada en el plazo que advierte la norma?							
11. Al momento de calificar un reclamo, ¿Verifica si la notificación que realiza la empresa operadora al usuario es realizada en el plazo que advierte la norma?	1	2	6	6	2	17	
12. ¿Cree que los canales de notificación de reclamos (correo electrónico, físico) que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?	0	2	6	8	1	17	

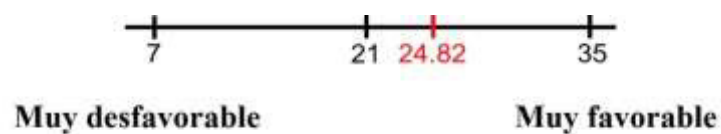
13. ¿Cree que el canal de notificación de reclamos de manera física que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?	3	5	1	3	5	17
14. ¿Diría que las resoluciones emitidas por el Osiptel, resuelven el reclamo del usuario?	0	4	4	6	3	17
15. ¿Diría que por las observaciones en la información del usuario (nombres, apellidos, DNI, direcciones, número de reclamo mal escrito, enviado) dificultan la notificación de la respuesta al usuario?	0	1	1	8	7	17

16. ¿Diría que las notificaciones por correo electrónico de las resoluciones del Osiptel son oportunas y satisfactorias para los usuarios?	0	1	4	5	7	17
TOTAL	6	20	25	39	29	119

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

### **Figura 8**

*Ítems analizados en relación a la percepción de notificación de reclamos*



*Nota.* Esta figura muestra 7 ítems analizados donde el rango potencial es de 7 a 35.

#### **4.1.3.3. Comparativo**

**Tabla 12**

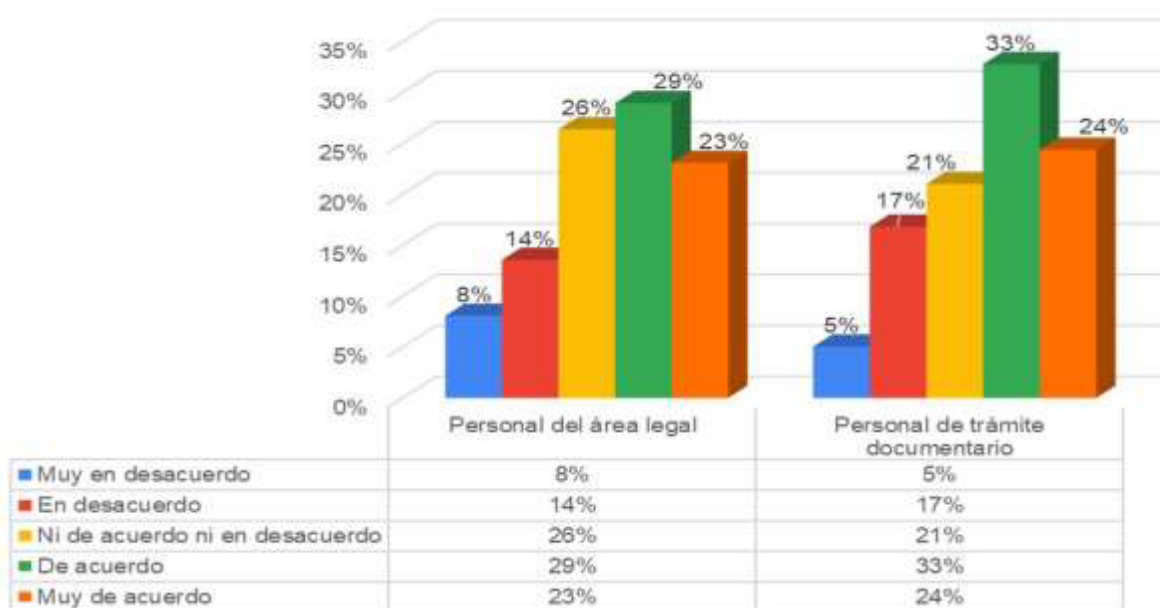
*Percepción de notificación de reclamos- Respuesta del personal del área legal y de trámite  
documentario del Osiptel*

#### **Notificación de reclamos**



Respuestas	Personal del área legal		Personal de trámite documentario	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy en desacuerdo	22	8%	6	5%
En desacuerdo	37	14%	20	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	26%	25	21%
De acuerdo	79	29%	39	33%
Muy de acuerdo	63	23%	29	24%
<b>Total</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 9***Notificación de reclamos***Interpretación**

En referencia a la notificación de reclamos, el personal del área legal en un 52% percibe estar de acuerdo que, las resoluciones emitidas y de dichas resoluciones por TRASU cumplen su objetivo siendo satisfactoria para los usuarios, asimismo, que la transferencia del reclamo: apelación o queja presentada por la empresa operadora se ha entregado de acuerdo al plazo señalado por ley y que, los canales de notificación de reclamos tienen resultados favorables por los usuarios, así también, que las observaciones de información del usuario: nombres, Apellidos, DNI, direcciones, otros, que trasladan las empresas operadoras dificultan la notificación para el usuario. El 26% opina estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, la transferencia de la apelación o queja presentada por la operadora cumple el plazo de la norma en su entrega, y que la revisión del reclamo en cuanto a su notificación cumple el plazo de entrega al usuario por las operadoras. El 20% indica estar en desacuerdo, de que el canal de notificación física solicitada por los usuarios,

así como, vía correo electrónico resultan ser satisfactorios, además, que las observaciones de información del usuario, trasladadas por las empresas operadoras dificultan la notificación respectiva.

En relación con el personal administrativo de trámite documentario, indican en un 57% estar de acuerdo que, las observaciones en la información del usuario; nombres, DNI, número de reclamo errados, entre otros, dificultan la notificación de respuesta al usuario, así como, las resoluciones por correo electrónico del Osiptel son oportunas y satisfactorias a los usuarios, y que los canales: correo electrónico, físico son necesarios y también, que las resoluciones del Osiptel, solucionan el reclamo. Un 21% manifiesta estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, se verifique la notificación realizada por la empresa operadora concordante con el plazo indicado por la norma y que los reclamos vía correo electrónico son aceptados favorablemente. Un 22% opina estar en desacuerdo que, el canal mencionado en lo presencial resulte de efectividad y que las resoluciones del Osiptel, posibiliten solución a los usuarios en sus reclamos.

### **Marco de comprobación**

En referencia a la aplicación de la escala de Likert y en concordancia con los ítems señalados en un rango potencial de 7 a 35 con un promedio de 24.5 resultado relativamente favorable, por lo cual se muestra una coordinación entre las empresas operadoras y Osiptel debilitada, en el accionar de las actividades funcionales, inherentes a la naturaleza de su actuación, en tal sentido, la notificación de reclamos tiene observaciones para que finalmente pueda resolverse mediante la resolución correspondiente.

Lo mencionado está en concordancia con los ítems 4.1.3.1 y 4.1.3.2.

#### 4.1.4. Percepción del flujo del reclamo

##### 4.1.4.1. Personal del área legal

**Tabla 13**

*Percepción del flujo reclamo- Personal del área legal del Osiptel*

Flujo del reclamo						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
	desacuerdo					
17. ¿Cree que un reclamo elevado por la empresa operadora al Osiptel, cuenta con información verídica de los usuarios?	6	7	12	8	6	39
18. ¿Cree que los tratamientos de los reclamos tienen diferentes flujos?	0	1	12	15	11	39

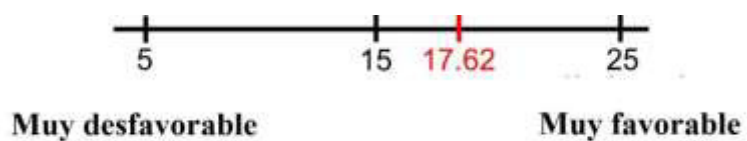
19. ¿Cree que en los reclamos asignados (recurso de apelación / queja) ha encontrado dificultades en la revisión de las presentaciones recibidas por la empresa operadora?	0	5	7	15	12	39
20. ¿Cree que los formularios de reclamo (recurso de apelación / queja) son claros para que se emita una respuesta?	0	4	15	11	9	39

21. ¿Cree que el flujo de tiempo está en concordancia con la resolución de los reclamos (recurso de apelación / queja) de los usuarios y que se sustenta en la Ley N° 27444?	4	11	4	15	5	39
TOTAL	10	28	50	64	43	195

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

### Figura 10

*Ítems analizados en relación al flujo del reclamo*



*Nota.* Esta figura muestra 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25.

#### 4.1.4.2. Personal de trámite documentario

**Tabla 14**

*Percepción del flujo reclamo- Personal de trámite documentario del Osiptel*

Flujo del reclamo						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
17. ¿Diría que los reclamos que son transferidos por la empresa operadora al Osiptel cuentan con información verídica de los usuarios?	0	5	4	6	2	17
18. ¿En su experiencia diría que el tratamiento de los reclamos tiene diferentes flujos?	0	2	4	5	6	17

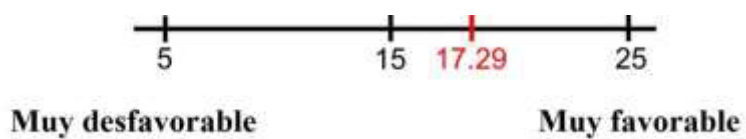
19. ¿Cree que en los reclamos (recurso de apelación / queja) ha podido encontrar dificultades para la verificación de las presentaciones recibidas de la empresa operadora?	0	2	4	7	4	17
20. ¿Diría que los formularios de reclamo, contiene la información requerida para que siga el trámite?	1	3	5	3	5	17
21. ¿Diría que la resolución de los reclamos se realiza en los tiempos señalados por la Ley N° 27444?	6	1	3	3	4	17
TOTAL	7	13	20	24	21	85

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

### Figura 11

*Ítems analizados en relación a la percepción del flujo del reclamo*





*Nota.* Esta figura muestra 5 ítems analizados donde el rango potencial es de 5 a 25.

#### 4.1.4.3. Comparativo

**Tabla 15**

*Percepción del flujo del reclamo- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel*

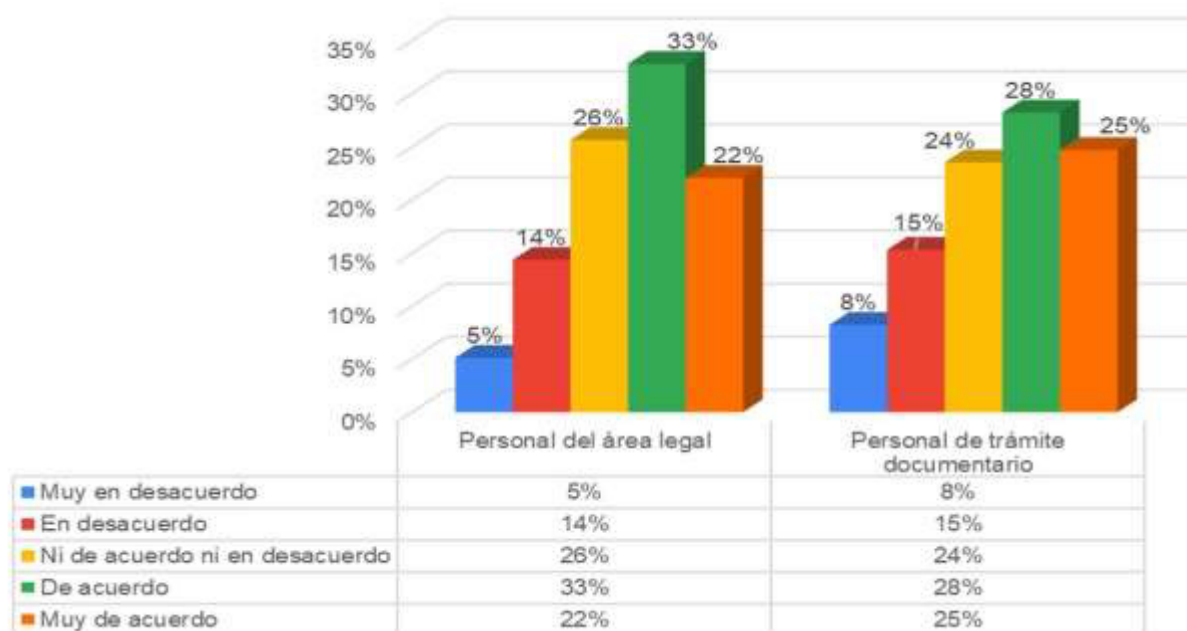
Flujo del reclamo				
Respuestas	Personal del área legal		Personal de trámite documentario	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy en desacuerdo	10	5%	7	8%
En desacuerdo	28	14%	13	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	26%	20	24%
De acuerdo	64	33%	24	28%
Muy de acuerdo	43	22%	21	25%

Total	195	100%	85	100%
-------	-----	------	----	------

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 12**

*Flujo del reclamo*



## Interpretación

En relación con el flujo del reclamo, los analistas perciben en un 55% estar de acuerdo que, los recursos de apelación / queja, presentan inconvenientes en su revisión por parte de las empresas operadoras, que, los reclamos tienen diferentes flujos; y que los tiempos para la emisión de la resolución correspondiente está en función a lo indicado en la Ley N° 27444.

El 26% opina estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, respecto de la claridad de los formularios que requieren respuesta, que un reclamo de la empresa operadora elevado a Osiptel

contiene información veraz del usuario y que los reclamos al tener motivos diferentes también son distintos en sus flujos.

Respecto a los trabajadores de trámite documentario, en un 53% perciben estar de acuerdo que, por la experiencia laboral los reclamos obedecen a diferentes flujos, así mismo, que los recursos de apelación / queja, recibido de las operadoras han tenido dificultades para verificarlos. En un 24% indican estar ni en acuerdo ni en desacuerdo sobre: el contenido de información de los formularios de reclamo para el trámite consiguiente, el contenido de información requerida, dificultades en la verificación de los reclamos recibidos por las operadoras, flujos diferentes y contar con información confiable en los reclamos. En un 23% señalan estar en desacuerdo referente, a los tiempos acordes a la ley para la resolución de los reclamos, que la información de los usuarios es real respecto a lo transferido por las operadoras al Osiptel.

#### Marco de comprobación

En relación con la escala de Likert y en concordancia con los ítems estimados en un rango potencial de 5 a 25 con un promedio de 17.45 resultado relativamente favorable, que refleja una situación pendiente, que se constituyen en un aspecto medular, como lo son las reuniones de coordinación que deben prevalecer entre Osiptel y las empresas operadoras a fin de evidenciar esfuerzo en conjunto y sinergia, en beneficio del servicio que se debe brindar a los usuarios.

Lo mencionado está en concordancia con los ítems 4.1.2.1 y 4.2.1.2.

#### ***4.1.5. Percepción de controles del sistema***

##### **4.1.5.1. Personal del área legal**

#### **Tabla 16**

*Percepción de Controles del sistema– Personal del área legal del Osiptel*

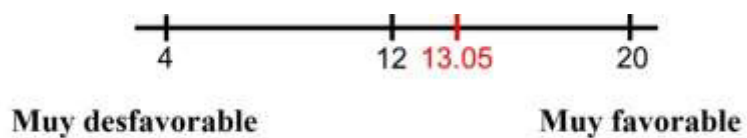
<b>Controles del sistema</b>						
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ni de</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>Muy en</b>	<b>En</b>	<b>acuerdo ni</b>	<b>De</b>	<b>Muy de</b>	
	<b>desacuerdo</b>	<b>desacuerdo</b>	<b>en</b>	<b>acuerdo</b>	<b>acuerdo</b>	
			<b>desacuerdo</b>			
22. ¿Considera que el Sistema de Apoyo a la labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), es de fácil acceso para el registro y otros de los reclamos elevados por la empresa operadora?	8	8	8	8	7	39
23. ¿Cree que el Sistema de Apoyo a la Labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), mediante las plantillas integradas evita errores?	0	4	2	15	18	39

24. ¿Considera que el SISTRAM, en la información confidencial de los usuarios, puede alinear de manera automática con el RENIEC para los datos utilizados de los usuarios?	8	8	8	8	7	39
25. ¿Considera que el Sistema de Apoyo a la Labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), al no contar con plantillas para la notificación del usuario incurre en mayor tiempo para dicho trámite?	8	8	8	8	7	39
TOTAL	24	28	26	39	39	156

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

### Figura 13

*Ítems analizados en relación a los controles del sistema*



*Nota.* Esta figura muestra 4 ítems analizados donde el rango potencial es de 4 a 20.

#### 4.1.5.2. Personal de trámite documentario

**Tabla 17**

*Percepción de Controles del sistema– Personal de trámite documentario del Osiptel*

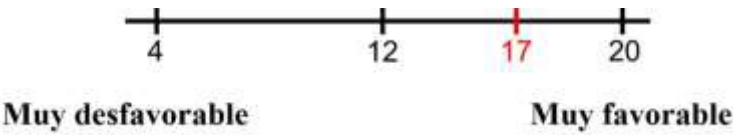
Controles del sistema						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
	desacuerdo					
22. ¿Diría que el						17
SISTRAM es de fácil						
acceso para el trámite	0	1	5	5	6	
de los reclamos por la						
empresa operadora?						

23. ¿Diría que el SISTRAM, a través del uso de plantillas integradas, elimina errores en el contenido de las resoluciones?	0	1	2	4	10	17
24. ¿Diría que si el SISTRAM con RENIEC, establecieran un convenio accederían a información de los usuarios de manera automática?	0	0	3	5	9	17
25. ¿Considera que el Sistema de Apoyo a la Labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), al no contar con plantillas para la notificación del usuario incurre en	0	0	4	3	10	17

mayor tiempo para dicho trámite?						
TOTAL	0	2	14	17	35	68

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 14**  
*Ítems analizados en relación a los controles del sistema*



Nota. Esta figura muestra 4 ítems analizados donde el rango potencial es de 4 a 20.

**4.1.5.3. Comparativo**

**Tabla 18**  
*Percepción de Controles del sistema– Respuesta del personal del área legal y de trámite  
documentario del Osiptel*

Controles del sistema
-----------------------

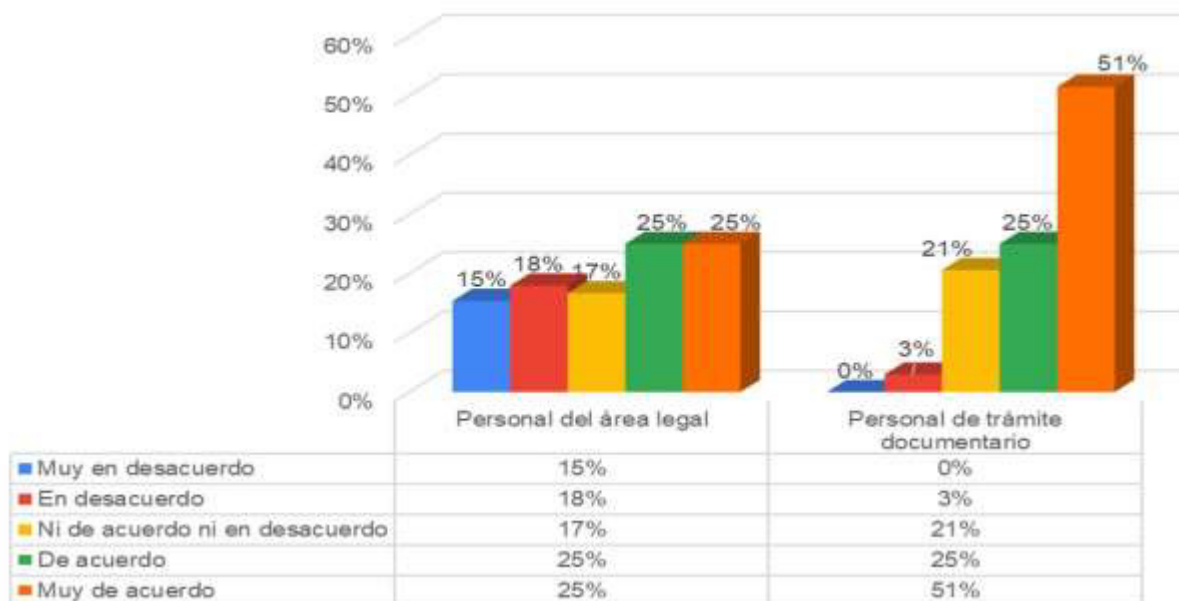


Respuestas	Personal del área legal		Personal de trámite documentario	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy en desacuerdo	24	15%	0	0%
En desacuerdo	28	18%	2	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	17%	14	21%
De acuerdo	39	25%	17	25%
Muy de acuerdo	39	25%	35	51%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

### Figura 15

*Controles del sistema*



## Interpretación

Con relación a los controles del sistema, los analistas en un 50% opinan estar de acuerdo que, el sistema de apoyo a la labor resolutive del TRASU (SISTRAM), al utilizar plantillas integradas evita errores y cumplir en los tiempos, que es de fácil acceso para los reclamos enviados por la operadora y también, puede estar en línea con el RENIEC para la obtención de los datos de los usuarios. En un 17% indican estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, que el Sistram es de fácil acceso, que se obtiene información de los usuarios del Reniec en línea y que el no tener plantillas de notificación se utiliza mayor tiempo para el trámite. Un 33% señala estar en desacuerdo, que el Sistram apoya los trámites por su rápida accesibilidad de los reclamos, por su alineamiento con el Reniec e incurrir en más tiempo por falta de plantillas de notificación.

En cuanto al personal de trámite documentario, el 76% refiere estar de acuerdo que, del uso de plantillas integradas por Sistram, elimina errores en las resoluciones, que un convenio entre el Sistram y el Reniec es necesario por la información automática del usuario, así también, la falta

de plantillas para notificación deriva en un uso de tiempo adicional. Un 21% percibe estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, el Sistram es de simple acceso para tramitar los reclamos y no contar con plantillas para la notificación del usuario toma un tiempo mayor.

### **Marco de comprobación**

En correspondencia con la escala de Likert y en relación con los ítems estimados en un rango potencial de 4 a 20 con un promedio de 15.02 resultado favorable, que pone de manifiesto la participación del Sistram en la práctica de las plantillas integradas y su enfoque en relacionarse con el Reniec y contar con información oportuna, punto de encuentro que son necesarios e importantes en la actualidad.

Lo expresado está en referencia con los ítems 4.1.3.1 y 4.1.3.2.

#### ***4.1.6. Percepción de relaciones de información***

##### **4.1.6.1. Personal del área legal**

**Tabla 19**

*Percepción de Relaciones de información- Personal del área legal del Osiptel*

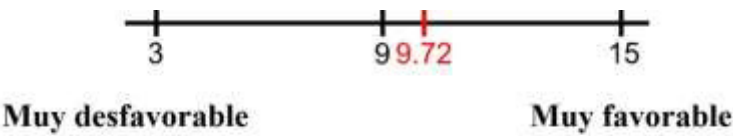
<b>Relaciones de información</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de</b>		<b>Muy de</b>
			<b>acuerdo ni</b>	<b>De</b>	<b>acuerdo</b>
			<b>en</b>	<b>acuerdo</b>	<b>acuerdo</b>
			<b>desacuerdo</b>		
					<b>TOTAL</b>

26. ¿Diría que al contar con plantillas para la emisión de los cargos de notificación al usuario se optimizaría tiempos para dicho trámite?	15	9	15	0	0	39
27. En su perspectiva como parte del Osiptel, ¿considera que la atención y solución de reclamos es eficiente?	0	0	15	9	15	39
28. ¿Cree en su experiencia que la información recibida de la empresa operadora traslada información correcta de los usuarios?	1	4	7	20	7	39
TOTAL	16	13	37	29	22	117

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

Figura 16

Ítems analizados acerca de relaciones de información



Nota. Esta figura muestra 3 ítems analizados donde el rango potencial es de 3 a 15.

4.1.6.2. Personal de trámite documentario

Tabla 20

Percepción de Relaciones de información- Personal de trámite documentario del Osiptel

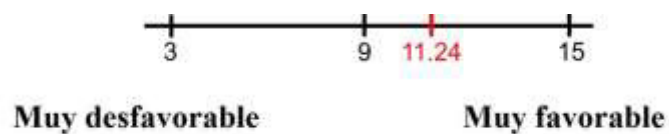
Relaciones de información						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
26. ¿Diría que al contar con plantillas para la emisión de los cargos de notificación al usuario se	0	0	5	4	8	17

optimizaría tiempos para dicho trámite?						
27. En su experiencia de trabajo, ¿Diría que la solución de reclamos por parte del Osiptel, es eficiente?	0	1	7	4	5	17
28. ¿Diría que la información que transfieren las empresas operadoras es la correcta de los usuarios?	0	7	2	4	4	17
TOTAL	0	8	14	12	17	51

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 17**

*Ítems analizados acerca de relaciones de información*



*Nota.* Esta figura muestra 3 ítems analizados donde el rango potencial es de 3 a 15.

#### 4.1.6.3. Comparativo

**Tabla 21**

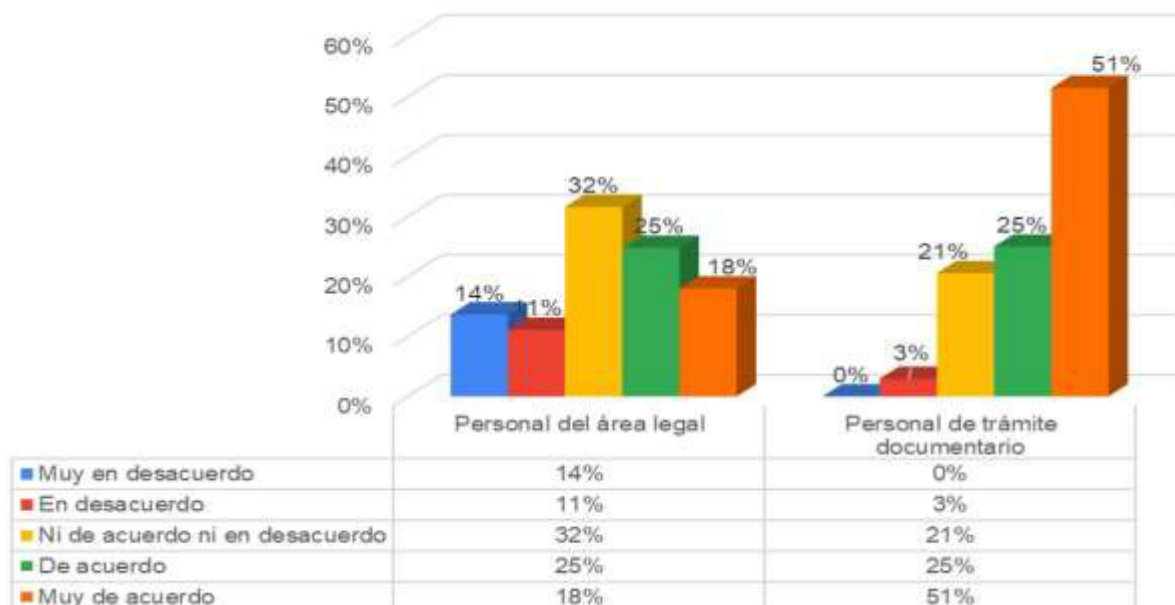
*Percepción de Relaciones de información- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel*

<b>Relaciones de información</b>				
<b>Respuestas</b>	<b>Personal del área legal</b>		<b>Personal de trámite documentario</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	16	14%	0	0%
En desacuerdo	13	11%	2	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	32%	14	21%
De acuerdo	29	25%	17	25%
Muy de acuerdo	22	18%	35	51%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 18**

*Relaciones de información*



## Interpretación

Con respecto a las relaciones de información, el 43% del personal del área legal señala estar de acuerdo que, por su experiencia la información que recibe de la empresa operadora respecto a los usuarios es correcta y la imagen que tiene del Osiptel, su institución es eficiente acorde con la atención y solución de los reclamos. Un 32% indica estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, el tener plantillas para los cargos de notificación al usuario los tiempos de trámite se mejoran, así mismo, Osiptel representa, eficiencia en la solución de reclamos. Un 25% muestra estar en desacuerdo que, contar con plantillas de los cargos de notificación ciertamente el trámite optimizaría tiempos en beneficio del usuario.

El 76% del personal de trámite documentario, opina estar de acuerdo que, tener plantillas para los cargos de notificación para optimizar los tiempos del trámite, que, como parte del Osiptel, este es eficiente y que la información que transfieren las operadoras del usuario es correcta. Un 21% opina estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, la solución de reclamos por el Osiptel es



eficiente y que las plantillas de cargos de notificación al usuario contribuyen a la mejora de tiempos del trámite.

### Marco de comprobación

En concordancia con la escala de Likert y acorde con los ítems mostrados en un rango potencial de 3 a 15 con un promedio de 10.48 resultado poco favorable, considera por un lado el comportamiento de Osiptel respecto al servicio que ofrece a los usuarios y de otro, la eficiencia de los tiempos que favorecen a las soluciones respectivas.

Lo mencionado está en referencia con los ítems 4.1.4.1 y 4.1.4.2.

#### 4.1.7. *Percepción sobre facilidad de información*

##### 4.1.7.1. Personal del área legal

**Tabla 22**

*Percepción sobre facilidad de información- Personal del área legal del Osiptel*

Facilidad de información						TOTAL
PREGUNTAS	Ni de					
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
desacuerdo						
29. ¿Diría que la recepción de los reclamos contiene la documentación	0	0	7	19	13	39

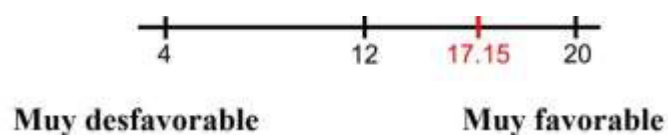
requerida para el trámite consiguiente?							
30. ¿Cree que el canal presencial es el que facilita la información para realizar los reclamos (recursos de apelación/ queja)?	0	1	3	21	14	39	
31. ¿Cree que al ser digitalizados los reclamos (recursos de apelación/ queja) que son elevados por la empresa operadora, el usuario tiene fácil acceso a éste?	0	3	8	10	18	39	
32. ¿Cree que contar con información en tiempo real de los reclamos (recursos de apelación/ queja), facilita optimizar los tiempos?	0	0	0	13	26	39	

TOTAL	0	4	18	63	71	156
-------	---	---	----	----	----	-----

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 19**

*Ítems analizados en relación a la facilidad de información*



*Nota.* Esta figura muestra 4 ítems analizados donde el rango potencial es de 4 a 20.

#### 4.1.7.2. Personal de trámite documentario

**Tabla 23**

*Percepción sobre facilidad de información- Personal de trámite documentario del Osiptel*

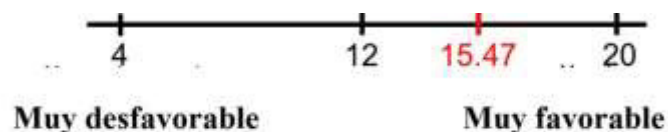
Facilidad de información						
PREGUNTAS	Ni de					TOTAL
	Muy en	En	acuerdo ni	De	Muy de	
	desacuerdo	desacuerdo	en	acuerdo	acuerdo	
	desacuerdo					
29. ¿Diría que la recepción de los reclamos contiene la documentación	2	2	3	3	7	17

requerida para el trámite consiguiente?						
30. En su experiencia, ¿Diría que el canal presencial es el de mayor uso para los reclamos (apelación/ queja)?	0	0	3	10	4	17
31. ¿Considera que, al ser los reclamos digitalizados, éste es el que actualmente utiliza el usuario para poder hacerle seguimiento a su trámite?	1	0	1	11	4	17
32. ¿Diría que la información virtual de los reclamos (recurso de apelación/ queja), optimiza los tiempos?	0	1	5	8	3	17
TOTAL	3	3	12	32	18	68

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 20**

*Ítems analizados en relación a la facilidad de información*



*Nota.* Esta figura muestra 4 ítems analizados donde el rango potencial es de 4 a 20.

#### 4.1.7.3. Comparativo

**Tabla 24**

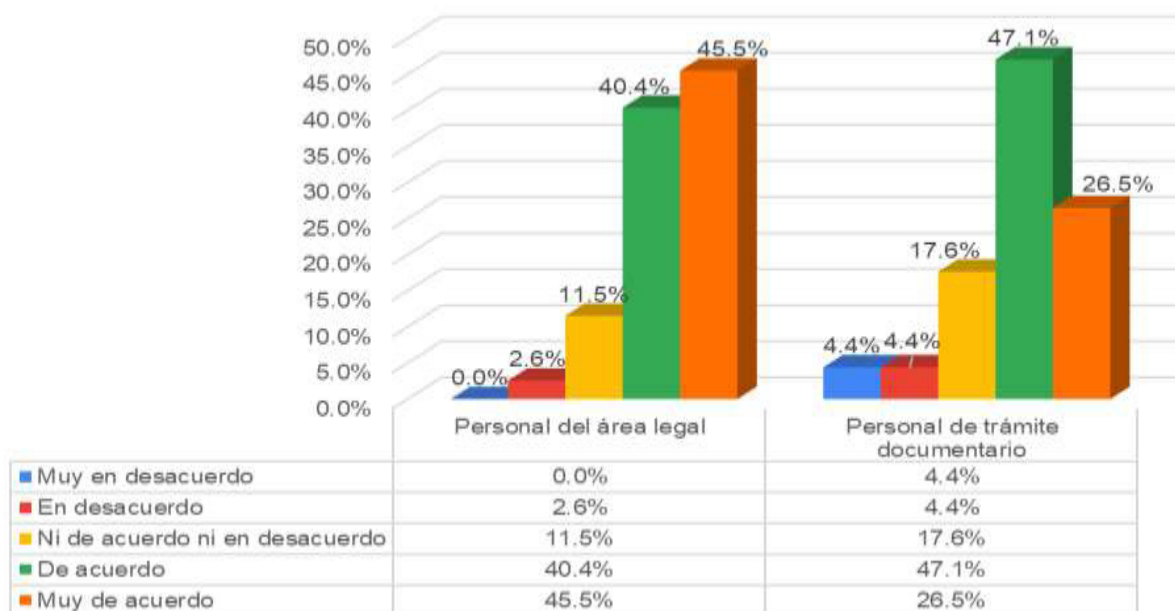
*Percepción sobre facilidad de información- Respuesta del personal del área legal y de trámite documentario del Osiptel*

<b>Facilidad de información</b>				
<b>Respuestas</b>	<b>Personal del área legal</b>		<b>Personal de trámite documentario</b>	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy en desacuerdo	0	0.0%	3	4.4%
En desacuerdo	4	2.6%	3	4.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	11.5%	12	17.6%
De acuerdo	63	40.4%	32	47.1%
Muy de acuerdo	71	45.5%	18	26.5%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de respuestas brindadas a las preguntas del indicador.

**Figura 21**

*Facilidad de información*



## Interpretación

En correspondencia a la facilidad de información, el 85.9% del personal de analistas del área legal señala estar de acuerdo que, tanto el acceso a la información digitalizada en tiempo real como el canal presencial favorecen a efectivizar los reclamos de apelación/ queja, verificando la documentación. En un 11.5% opinan estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, la digitalización de los reclamos de acceso sencillo apoya al usuario en su uso.

En un 73.6% el personal de trámite documentario respecto a este punto percibe estar de acuerdo que, los reclamos digitalizados facilitan al usuario hacer seguimiento del trámite, que el canal presencial y virtual son utilizados para los reclamos de apelación/ queja, que la información virtual optimiza los tiempos y se revisa la documentación para proseguir con el trámite subsiguiente. El 17.6% opina estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que, la virtualidad de los reclamos mejora los tiempos y comprenden la documentación solicitada para el siguiente paso y que por su parte el accionar presencial es similar.

**Marco de comprobación**

En correspondencia con la escala de Likert y en relación con los ítems expuestos en un rango potencial de 4 a 20 con un promedio de 16.31 resultado favorable, consideran la exigencia e importancia de utilizar la virtualidad en el contexto actual, que acerca a los usuarios a recibir un servicio de calidad enfocado en los diferentes reclamos que se atienden en la actualidad.

## **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **5.1. Canales de reclamos**

INDECOPI (2016), se constituye en el intermediario para efectivizar un procedimiento de reclamo, las empresas operadoras facilitan el servicio y uso de los servicios, la atención comprende el presencial, web, llamada, correo electrónico (pp. 23- 24). Castillo (2018), indica que expresan inconformidad del bien o servicio, en el sentido que se presentan criterios opuestos manifestados por las dos partes (p. 302), coincidiendo ambos autores.

En relación con los resultados, las habilidades de comunicación y coordinación en el manejo de información se muestran observadas, sin embargo, las partes reconocen su importancia para el usuario, dichos aspectos tienen que ser trabajados entre ambas áreas para dar respuesta oportuna, en las diferentes modalidades de atención por las empresas operadoras y el Osiptel, lo que es congruente con los párrafos anteriores.

### **5.2. Cantidad de reclamos**

INDECOPI (2016), lo establece en términos de una medida como respuesta a una operación, que comprende una situación de observación que debe de mejorarse, las cifras tendrán un efecto de alerta en las organizaciones, las que tienen que posibilitar alternativas de solución al usuario (p. 15). Por su parte el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015), menciona que el plazo de información, resolución y atención no es mayor a tres días hábiles, es gratuita y tiene un registro del trámite, que cumplen ciertos requisitos, para una respuesta oportuna, se busca la mejora continua y se informa al órgano de Control Institucional (p. 3).

De los resultados se tiene que el ítem mencionado tanto del personal analistas y de trámite documentario, guardan similitud en la medida que se expresa una inquietud de brecha centrada en



los criterios, como aspectos de soporte y respaldo para una respuesta mayor en número de los reclamos, por lo cual el trabajo requiere realizarse de manera conjunta accionar de acuerdo a sus competencias y a la información actualizada y requerida; y así contribuir con la satisfacción del usuario.

### **5.3. Notificación de reclamos**

PCM (2020), señala el cómo se hace llegar la respuesta respecto a este ítem, por el cual se da fin al reclamo en su proceso de gestión, siendo vía e-mail o mensajes (SMS). Por su parte la (ENAP, 2022), indica igualmente que es la etapa que culmina con dicho trámite y si la respuesta resolutive no es favorable al usuario precede la apelación.

Acorde con los resultados, el personal del área legal y de trámite documentario, se determina la coincidencia con lo expresado por las entidades que se han mencionado en el párrafo anterior, teniendo presente que dicho documento cumple su objetivo en los plazos estipulados y que el usuario del Osiptel utiliza preferentemente el correo electrónico.

### **5.4. Flujo del reclamo**

OSIPTTEL (2022), en el artículo N° 37 de la Ley N° 27336, indica el procedimiento respectivo acerca de este ítem, correspondiendo inicialmente a la organización objeto del servicio de reclamo dar respuesta y en segunda instancia pasa al Osiptel para resolver el reclamo. PCM (2020), Artículo 13 y la (ENAP, 2022), señalan las etapas del proceso (registro, atención y respuesta, notificación), las que contribuyen en su secuencia a su identificación, así como, lograr las mejoras del bien y/o servicio que se brinda.

En referencia a los resultados del personal del área legal y de trámite documentario, se determina la coincidencia con lo indicado por las entidades mencionados, teniendo en cuenta que la información que se traslada al ente regulador es verídica y apoya a que cada reclamo sea separado por diversos flujos, pero, incluso así se han podido encontrar dificultades para la verificación y pronta respuesta al usuario, igual teniendo uniformizado un formulario para cada opción del reclamo sea apelación o queja, simplifica y colabora en el flujo de una pronta respuesta, sin embargo lo que se menciona en la norma, muchas veces en la práctica puede no verse plasmada.

### **5.5. Controles del sistema**

ENAP (2022), a través de la secretaría de Gobierno digital de la PCM es el ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital y administra las Plataformas Digitales del Estado Peruano, por lo que se constituye en el soporte técnico (p. 40). PCM (2021), expresa que el control en mención cuenta con un responsable de la gestión de reclamos y canales de atención; y que coordina con las áreas involucradas y de esta manera contar con información correspondiente (p. 7). Banco Santander (2013), se tienen que tener responsables para los diversos sectores del reclamo, dónde cada caso asignado cumpla con la atención correspondiente y oportuna, por consiguiente, se realice un monitoreo para detectar errores que impidan una correcta gestión, así como, los que estén a punto de vencer se les pueda apoyar en el trámite (p. 8).

En referencia a los resultados obtenidos del personal mencionado, se determina que hay coincidencia relativa con lo mencionado por las entidades, para ejercer un mayor control y alcance de la información, el sistema requiere incorporar mejoras y/o reajustes que responda a la simplificación de procesos, para que se generen soluciones orientadas a la continuidad y mejora de los mismos, el área legal verifica, elabora, proyecta, visualiza los procesos de los casos, sin

embargo, el área documentaria cuenta con un mejor panorama de los reclamos para responder a estos.

### **5.6. Relaciones de información**

ENAP (2022), en página 15, expone diversas acciones que corresponden al Sistema de Gestión Pública, la normatividad, el procedimiento, la plataforma digital, y la supervisión, que articuladas cumplen las funciones para la obtención de información solicitada, además, de las coordinaciones con las unidades orgánicas involucradas se elabora el informe de resultados que incluye procesos de mejora continua enfocado en el ciudadano. Banco Santander (2013), manifiesta que luego de haber generado una respuesta al reclamo, también es necesario medir y realizar un seguimiento a la satisfacción del cliente, demostrando una favorable gestión de calidad, de tal manera que igualmente se corrobore los motivos principales de dicha presentación por los clientes.

En cuanto a los resultados que se obtuvieron de la muestra seleccionada, se determina que, si hay coincidencia con lo mencionado por las instituciones indicadas, se cuenta con dichas relaciones que consideran la plataforma digital con información actualizada respecto al reclamo ingresado, lo que significa mayor acceso para el usuario, sin embargo, es necesario la revisión de las plantillas relacionadas con las notificaciones y asegurar unificadamente la optimización de los tiempos en los trámites respectivos y los recursos, siendo en tal razón de suma utilidad.

### **5.7. Facilidad de información**

INDECOPI (2016), con el uso de las tecnologías de la información se mejora la eficiencia del procedimiento de reclamos y se garantiza a los ciudadanos su acceso para visualizar su expediente en cualquier parte del país (p. 24). ENAP (2022), sostiene que el manejo de información

debe producir mejoras debido principalmente a una favorable articulación entre entidades y en tal sentido, se refleje la atención al ciudadano en la respuesta esperada del reclamo (p. 23). INDECOPI (2010), código de protección y defensa al consumidor indica que se facilita a los consumidores el acceso a la información de manera equitativa y a obtener retroalimentación respectiva, además, de garantizar este derecho con información compartida para que a su vez tomen sus decisiones respecto de sus intereses, precisando la prohibición información alguna que conduzca a error (pp. 4, 6, 8- 9).

Con respecto a los resultados del personal del área legal y de trámite documentario, se determina que se concuerda con lo manifestado por las entidades mencionadas en los párrafos anteriores, ya que coinciden ambas partes en que la documentación transferida contienen la información necesaria para una respuesta oportuna, y que a través del canal presencial es una opción más segura para que el reclamo tenga una respuesta esperada por el usuario, pero también tener la información virtual al alcance de un clic facilita a los usuarios el conocimiento sobre su reclamo.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Las coordinaciones del área del trámite documentario, presentan una relativa interacción, lo cual dificulta la articulación respecto de la información normativa, procedimental y técnica centrada en una misma direccionalidad y bajo criterios unificados, perjudicando con estas acciones a tomar decisiones que solucionen oportunamente los reclamos, por la vía que el usuario haya utilizado, con la prontitud en las respuestas, así como, en el caso de las notificaciones, impide una mejor comunicación con las empresas operadoras en beneficio de la gestión de reclamos del Osiptel.
- 6.2.** Existe una adecuada coordinación entre el Osiptel y las empresas operadoras, donde se puede evidenciar el flujo del reclamo, sin embargo, es necesario responder a lo señalado por la norma para lograr eficiencia y eficacia para la práctica del servicio, igualmente, contar con un control del sistema de reclamos representa tener un uso responsable de la información, situación que es compartida, pero, que funcionalmente está pendiente de precisarse, para asegurar una debida atención.
- 6.3.** Las relaciones de información y la facilidad de información son aspectos que se presentan en el quehacer del servicio, los cuales tanto al interior del Osiptel, como, con las empresas operadoras son realizadas permanentemente, sin embargo, las coordinaciones requieren de mayor observación, que les permita entre otros, el manejo de documentos o formatos unificados que cumplan su función, asimismo, se tiene información por los canales presencial y virtual proporcionando al usuario el proceso de su reclamo, siendo importante cumplir con la oportunidad de los tiempos en el proceso.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** En cuanto a la dimensión evaluativa, de la gestión de reclamos, considerando los canales, cantidad, notificación de los reclamos. El Osiptel debe de contratar personal con el perfil idóneo para la revisión de los documentos que ingresan diariamente al trámite documentario, de modo que se agilicen y optimicen los tiempos y plazos establecidos para la atención de los reclamos, todo esto con el fin de que las observaciones (falta de cds, usbs, folios, entre otros) que eventualmente se puedan presentar puedan ser subsanados dentro de un plazo favorable, (sin perjudicar lo dispuesto por el Osiptel y las normativas, procedimientos, tecnicismos emitidos por el gobierno), para que cuando se deriven al área legal y ellos puedan emitir una resolución, éstas se den sin interrupciones administrativas, ya que el personal administrativo, al recibir los documentos por la empresa operadora, va a poder realizar un seguimiento si es que algo pudiera ser observado.
- 7.2.** En cuanto a la dimensión Operativa que abarca la gestión de reclamos, considerando que el flujo del reclamo y controles del sistema es primordial, Osiptel debe de equilibrar los intereses entre los servicios de la empresa operadora y el usuario a través de mecanismos de resolución de conflictos anticipados, como, la negociación, que ayudarán a los conflictos presentados por el usuario sin usar la confrontación, que podrán ser flexibles, menos burocráticos, y abordar de manera eficaz lo que venga. Debe de crear algún registro de ocurrencias, un blog con las preguntas más realizadas en una empresa operadora o en el centro de atención al usuario, dónde si el usuario se identifica con alguna casuística pueda guiarse de los comentarios que hizo algún otro usuario para que de alguna manera también pueda encontrar algún respaldo en lo que pueda suceder.

- 7.3.** En cuanto a la dimensión de la facilidad del servicio, donde interviene las relaciones, facilidad de información. El Osiptel debe generar convenios interinstitucionales con Reniec, que facilitaría ingresar o acceder a la información de los usuarios para que pueda disminuir errores comunes pero que tienen consecuencias, como, por ejemplo: ingresar un número de DNI errado, que cuando se emita la resolución, la dirección y/o nombres no pertenezcan al del usuario, y no se pueda cumplir con la atención oportuna al reclamo.

## VIII. REFERENCIAS

- Ahmed, E. G., Tahir, M. H. y Ismail, N. B. (2019). *Claim management framework under FIDIC 2017: Contractor claim submission. Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(1), 385-394. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7145>
- Ahmed, S. y Mehedi, M. (2014). *Measuring Service Quality of a Higher Educational Institute towards Student Satisfaction. American Journal of Educational Research*, 2(7), 447- 455. <https://doi.org/10.12691/education-2-7-3>
- Angulo, L. (2014). *Preparación para la certificación PMP* (p. 381). Macro.
- Banco Santander. (2013). *Gestión de Reclamos, Quejas y sugerencias*. Uruguay: Banco Santander. [https://www.santander.com.uy/Documentos/Gestion\\_Reclamos.pdf](https://www.santander.com.uy/Documentos/Gestion_Reclamos.pdf)
- Banwo, O., Parker, K. y Sagoo, A. (2015). *Principles of contract claims management- A review of the Nigerian construction industry. IEOM Dubai Conference*. Dubai, Emiratos Árabes Unidos. <https://doi.org/10.1109/IEOM.2015.7093726>
- Baraki, P., Desai, A., Shinde, N. y Singh, S. (2019). *Online insurance claim management system. A Journal of Composition Theory & Computer Science and Engineering*, 1(1), 142- 147.
- Cañas, J. (14 de junio de 2019). *Sobrerregulación en las telecomunicaciones. Porto Legal*. <https://www.porto.legal/blog/regulaciones-en-el-sector-de-las-telecomunicaciones/>
- Carmona, A. y Leal, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53- 80.
- Castillo, J. (2018). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. 5(1), 330- 338. Bogotá Ecoe Ediciones.
- Chovichien, V. y Tochaiwat, K. (2014). *Problems of Clients' Construction Claim Management in Thailand. Journal of Development, Innovation, and Real Estate*, 2(1), 12- 41.



- Crowe, A. (2005). *The PMP exam, How to pass on your first try.* (3° ed.). Editorial Reviews.
- Dias, C., Ferreira, A., Romao, A. y Fonseca, A. (2019). *Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. Revista de Psicología del Deporte*, 28(2), 49- 58.
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias*, 15(25), 64- 80.
- Escuela Nacional de Administración Pública [ENAP], (2022). *Curso MOOC gestión de reclamos en las entidades de la administración pública* [Curso en línea]. Lima, Perú: ENAP.  
<https://www.gob.pe/institucion/enap/campa%C3%B1as/45047-curso-mooc-gestion-de-reclamos-en-las-entidades-de-la-administracion-publica>  
<https://aulavirtual.enap.edu.pe/login/index.php>
- Fattah, A. (2015). *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. European Journal of Business and Management*, 7(15).  
[https://www.researchgate.net/profile/Abdel\\_Fattah\\_Al\\_Azzam/publication/284317392\\_The\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_A\\_Field\\_Study\\_of\\_Arab\\_Bank\\_in\\_Irbid\\_City\\_Jordan/links/56516c7d08aeafc2aab78c66.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Abdel_Fattah_Al_Azzam/publication/284317392_The_Impact_of_Service_Quality_Dimensions_on_Customer_Satisfaction_A_Field_Study_of_Arab_Bank_in_Irbid_City_Jordan/links/56516c7d08aeafc2aab78c66.pdf)
- Fernández, M. (2019). *Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. Gerencia, Investigación y Desarrollo Sustentable en las organizaciones*, 24(2), 1- 121. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>
- Ferrando, M. y Granero, J. (2008). *Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia* (2.ª ed.). Fundación Confemetal. <https://doi.org/10.4321/S1131-57682002001000004>

- Gavril, R. M., Plesea, D., Hell, C. y Verjel, A. (Marzo de 2017). *Study on the business risk as a result of a performant claim management in multinational companies*. Presentado en *International Conference on New Trends in Sustainable Business and Consumption (BASIQ)*, Bucarest, Rumanía.  
[https://www.researchgate.net/publication/326254995\\_Business\\_risk\\_as\\_a\\_result\\_of\\_a\\_performant\\_claim\\_management\\_in\\_multinational\\_companies](https://www.researchgate.net/publication/326254995_Business_risk_as_a_result_of_a_performant_claim_management_in_multinational_companies)
- Gowanit, C., Thawesaengskulthai, N. y Chaiyawat, T. (2016). *Mobile claim management adoption in emerging insurance markets: an exploratory study in Thailand*. *The International Journal of Bank Marketing*, 34(1), 110-130. <http://doi.org/10.1108/IJBM-04-2015-0063>
- Gray, S. E., Brijnath, B., Mazza, D. y Collie, A. (2019). *Australian general practitioners' and compensable patients: factors affecting claim management and return to work*. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 29(4), 672- 678.
- Haule, A., Mussa, A. D. y Sam, A. E. (2019). *Towards data exchange between health information system and insurance claims management system*. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 10(2), 28- 36.  
<http://doi.org/10.5815/ijieeb.2019.02.04>
- Henao, L. C. (2019). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1- 23. <http://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Ibarra, L. E. y Casas, E. V. (2015). *Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229- 260. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.06.005>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor (02 de setiembre de 2010). <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI]. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. (18 de febrero de 2011). <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/541080-011-2011-pcm>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], (2016). *Avances y retos en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones*. Revista INDECOPI, 12(23). <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/45/43>

Jiménez, R. (2020). *Calidad del Servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos*. Revista Universidad y Sociedad, 12(Suplemento 1), 292- 301.

Kongstvedt, P. R. (2013). *Essentials of managed health care*. Jones & Bartlett Publishers. (2.<sup>a</sup> ed.). Jones and Bartlett Learning.

Londoño, B., Prado, Y. y Salazar, V. (2017). Service quality, perceived value, satisfaction and intention to pay: The case of theatrical services. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(2), 269- 286. <https://doi.org/10.1108/ARLA-01-2016-0022>

Mahlow, N. y Wagner, J. (2016). *Process landscape and efficiency in non-life insurance claims management: An industry benchmark*. (E. G. Limited, Ed.) *The Journal of Risk Finance*, 17(2), 218-244. <http://doi.org/10.1108/JRF-07-2015-0069>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13.

(01 de octubre de 2015). <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-interna/13212-ds001-1999ef/file>

Morillo, M. y Morillo, M. D. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio*. Revista de Ciencias Sociales, 22(2), 3- 22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>

Nakamura, P. y Carroll, R. (2006). *Risk management handbook for health care organizations* (Vol. 1). Jossey-Bass.

Neuwirth, P. (2015). *What's your future worth?: Using present value to make better decisions* (1ª ed.). Berrett-Koehler Publishers, Inc. (pp 1-8).

Organización Internacional de Normalización [OIN], (2015). *ISO 9000:2015 (es) Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. Ley N.º 27336 de desarrollo de las funciones y facultades del OSIPTEL. El Peruano. (27 de julio de 2000). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/807568-27336>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL. Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles. Lima, Perú. (05 de setiembre de 2013). [https://www.osiptel.gob.pe/media/incndak0/res127-2013-cd\\_reglamento-calida-atenci%C3%B3n-usuarios-fija-movil.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/media/incndak0/res127-2013-cd_reglamento-calida-atenci%C3%B3n-usuarios-fija-movil.pdf)

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL Reglamento de Calidad de los Servicios

- Públicos de Telecomunicaciones.. Lima, Perú. (10 de octubre de 2014). <https://www.osiptel.gob.pe/media/ivzoihce/4-reglamento-de-calidad-del-servicio.pdf>
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. . Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Lima, Perú. (07 de mayo de 2015). <https://www.osiptel.gob.pe/media/r3qnuiyk/3-reglamento-de-reclamos-osiptel.pdf>
- Oyedokun, G. E. y Gabriel, F. G. (2018). Effects of claims management on profitability of listed insurance companies in Nigeria. *American Journal of Management*, 18(5), 37- 45. <https://doi.org/10.33423/ajm.v18i5.252>
- Pellicer, E., Yepes, V., Teixeira, J. C., Helder, P. y Moura, J. (2013). *Construction management* (2ª ed.). John Wiley & Sons.
- Presidencia de Consejo de Ministros [PCM]. Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM. El Peruano. (16 de enero de 2020). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/412651-007-2020-pcm>
- Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], (11 de agosto de 2021). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública* [Informe]. Lima, Perú: PCM. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065176-gestion-de-reclamos-en-las-entidades-de-la-administracion-publica>
- Presidencia de Consejo de Ministros [PCM]. *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP*. Lima, Perú. (13 de enero de 2021). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2804754-001-2021-pcm-sgp>

- Rynard, T. W. (1988). *The local government as insured or insurer: Some new risk management alternatives*. *The Urban Lawyer*, 20(1), 103- 153. <https://www.jstor.org/stable/27894546>
- Siachoque, D. C., Martínez, D. y García, D. T. (2011). *Mejora al proceso “Servicio de atención al ciudadano y al operador” en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. *SIGNOS*, 3(2), 95- 106.
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E. y Villalba, R. (2019). *Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario*. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 3- 13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059953007>
- Torres, K. M., Ruiz, T. S., Solis, L. y Martínez, F. (2012). *Quality and its evolution: a review*. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 100- 107. <https://dialnet.uniroja.es>
- Tseng, L. (2017). *Why do lenient claims handling practices exist in the insurance industry? A survey study of ethical decisions by claims adjusters*. *Managerial Finance*, 43(11), 1254 – 1273. <http://doi.org/10.1108/MF-02-2017-0050>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones [UIT] y Banco Mundial, (2022). Resolución de conflictos en el sector de las telecomunicaciones: Prácticas del Presente y tendencias del futuro. [https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR03/Documents/DRS\\_ExecSummary\\_es\\_6.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR03/Documents/DRS_ExecSummary_es_6.pdf)
- Vera, J. y Trujillo, A. (2016). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud en México*. *Contaduría y Administración*, 1- 21. <http://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Wah, O. L., Hassan, R., Kasim, S., Fudzee, M. F., Ramli, A. A., Mahdin, H. y Sen, S. C. (2017). *Claim Management System*. *Objetivo International Journal*, 1(1), 10- 11. <http://doi.org/10.26480/objetivo.01.2017.10.11>

Wang, H., Switlick, K., Ortiz, C., Zurita, B. y Connor, C. (2012). *Health insurance handbook: how to make it work* (Vol. 219). World Bank Publications.

## IX. ANEXOS

### Anexo A. Matriz de consistencia

**Tabla 25**

*Matriz de consistencia*

<b>"LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN OSIPTEL"</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
General:	General:	General:	Independiente:	Preguntas:



				Canales de Reclamo:
				Preguntas del N° 1 al N° 5.
				Notificación de Reclamos:
				Preguntas del N° 10 al N° 16.
¿De qué manera la gestión de reclamos determinará la calidad del servicio al usuario en Osiptel?	Analizar la gestión de reclamos que permita determinar la calidad del servicio al usuario en OSIPTEL.	El análisis de la Gestión de Reclamos favorecerá significativamente en la contribución a la calidad del servicio al usuario de Osiptel.	Gestión de Reclamos	Cantidad de Reclamos: Preguntas del N° 6 al N° 9.
				Flujo del Reclamo: Preguntas del N° 17 al N° 21.
				Controles del Sistema: Preguntas del N° 22 al N° 25.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores
Específicos:	Específicos:	Específicos:	Dependiente:	Preguntas:

---

1. ¿Cómo el estudio

evaluativo y	1. Realizar un estudio	1. La evaluación del
operativo de la	evaluativo y operativo	accionar de la gestión de
Gestión de	del accionar de la	reclamos de telefonía fija
Reclamos de	gestión de reclamos de	favorecerá
telefonía fija,	telefonía fija que	significativamente a la
contribuirá a dar	contribuya a dar	contribución de
soluciones a los	soluciones a los	soluciones a los usuarios
usuarios del	usuarios del Osiptel.	del Osiptel.
Osiptel?		

Calidad del Servicio

Relación de Información:

Preguntas del N° 26 al N° 28.

Facilidad de Información:

Preguntas del N° 29 al N° 32.

---

2. ¿Cómo las	2. Analizar las	2. El análisis de las
relaciones de	relaciones de	relaciones de información
información y de la	información y de la	y de la facilidad de
facilidad de	facilidad de	información de reclamos
información de los	información de los	de telefonía fija
reclamos de	reclamos de telefonía	favorecerá

---

---

telefonía fija	fija que favorezcan a	significativamente a la
favorecerán a	mejorar la calidad de	mejora de la calidad de
mejorar la calidad	servicio del usuario del	servicio del usuario del
de servicio del	Osiptel.	Osiptel.
usuario del Osiptel?		

---

*Nota.* Esta tabla muestra la conexión entre el problema, objetivo, hipótesis, variables e indicadores del trabajo de investigación.

## **Anexo B. Cuestionario dirigido al personal del área legal del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones**

EVALUATIVA:

### **CANALES DE RECLAMO**

1. ¿Cree como parte del área legal, que los canales que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios para la presentación del reclamo (escrito, web, presencial, telefónico), permite realizar el reclamo sin dificultades?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

2. ¿Cree que el canal que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios para la presentación del reclamo, explica claramente el proceso del reclamo a realizar?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

3. Al analizar un reclamo, ¿Puede visualizar alguna opción en la página de la empresa operadora que brinde acceso a alguna documentación faltante?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

4. ¿Considera que el canal de reclamo presencial es la alternativa para obtener una respuesta oportuna del reclamo?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

5. ¿Considera que el reclamo en su proceso, la gran mayoría son resueltos vía canal telefónico por el Osiptel?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### CANTIDAD DE RECLAMOS

6. ¿Cree que la carga de reclamos que transfieren las diversas empresas operadoras, se realiza por vacíos en las normas del ente regulador?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

7. Cree que las últimas modificaciones a los criterios de evaluación para la presentación de reclamos, ¿Han afectado en la disminución de la elevación- resolución de reclamos en el Osiptel?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

8. Cree que habiéndose modificado criterios para la presentación de reclamos con estas modificaciones a los criterios de evaluación para la presentación de reclamos, las empresas operadoras antes de iniciar un reclamo, evitan realizarlo y dar la preferencia al usuario?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

9. ¿Considera que el plan de contingencia en el periodo 2015- 2019, ha producido la reducción de la cantidad de reclamos pendientes por resolver?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### NOTIFICACIÓN DE RECLAMOS

10. ¿La notificación del reclamo (transferencia del reclamo como apelación o queja) presentada por la empresa operadora le ha sido entregada en el plazo que advierte la norma?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

11. Al momento de calificar un reclamo, ¿Verifica si la notificación que realiza la empresa operadora al usuario es realizada en el plazo que advierte la norma?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

12. ¿Cree que los canales de notificación de reclamos (correo electrónico, físico) que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

13. ¿Cree que el canal de notificación de reclamos de manera física que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

14. ¿Cree que la claridad de las resoluciones emitidas por el Osiptel (TRASU) cumplen su objetivo?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

15. ¿Cree que las informaciones del usuario que son trasladadas por las empresas operadoras que contienen observaciones (Nombres, Apellidos, DNI, Direcciones, Número de Reclamo, entre otros) dificultan la notificación para el usuario?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo



16. ¿Cree que la notificación por correo electrónico de las resoluciones emitidas por el Osiptel (TRASU) resultan satisfactorias para los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

## **OPERATIVA**

### **FLUJO DEL RECLAMO**

17. ¿Cree que un reclamo elevado por la empresa operadora al Osiptel, cuenta con información verificada de los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

18. ¿Cree que los tratamientos de los reclamos tienen diferentes flujos?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

19. ¿Cree que en los reclamos asignados (recurso de apelación / queja) ha encontrado dificultades en la revisión de las presentaciones (formularios) recibidas por la empresa operadora?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

20. ¿Cree que los formularios de reclamo (recurso de apelación / queja) son claros para que se emita una respuesta?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

21. ¿Cree que el flujo de tiempo está en concordancia con la resolución de los reclamos (recurso de apelación / queja) de los usuarios y que se sustenta en la Ley N° 27444?

CONTROLES DEL SISTEMA

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

22. ¿Considera que el Sistema de Apoyo a la labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), es de fácil acceso para el registro y otros de los reclamos elevados por la empresa operadora?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

23. ¿Cree que el Sistema de Apoyo a la Labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), mediante las plantillas integradas evita errores?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

24. ¿Considera que el SISTRAM, en la información confidencial de los usuarios, puede alinear de manera automática con el RENIEC para los datos utilizados de los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

25. ¿Considera que el Sistema de Apoyo a la Labor Resolutiva del TRASU (SISTRAM), al no contar con plantillas para la notificación del usuario incurre en mayor tiempo para dicho trámite?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

## **FACILIDAD DEL SERVICIO**

### **RELACIONES DE INFORMACIÓN**

26. ¿Cree que la presentación de un reclamo a la empresa operadora se constituye en una vía de acceso adecuado?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

27. En su perspectiva como parte del Osiptel, ¿considera que la atención y solución de reclamos es eficiente?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

28. ¿Cree en su experiencia que la información recibida de la empresa operadora traslada información correcta de los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### FACILIDAD DE INFORMACIÓN

29. ¿Considera que al recepcionar un reclamo de la empresa operadora es importante recepcionar la documentación para facilitar el trámite y emitir la resolución respectiva?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

30. ¿Cree que el canal presencial es el que facilita la información para realizar los reclamos (recursos de apelación/ queja)?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

31. ¿Cree que al ser digitalizados los reclamos (recursos de apelación/ queja) que son elevados por la empresa operadora, el usuario tiene fácil acceso a éste?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

32. ¿Cree que contar con información en tiempo real de los reclamos (recursos de apelación/ queja), facilita optimizar los tiempos?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

### **Anexo C. Cuestionario dirigido al personal de trámite documentario del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones**

#### **EVALUATIVA**

##### **CANALES DE RECLAMO**

1. Como parte del área administrativa, ¿Cree usted que los canales para la presentación del reclamo (escrito, web, presencial, telefónico) que ofrecen las empresas operadoras a sus usuarios permiten realizar el reclamo sin dificultades?

Muy en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

2. ¿Considera que para la presentación de los reclamos (apelación/ queja) contienen la información adecuada del reclamo a revisar?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

3. ¿Considera que los analistas legales revisan el reclamo y dan cuenta si es que alguna documentación faltara?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

4. ¿Diría que el canal de reclamo presencial es el más utilizado para la presentación de reclamos?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

5. ¿Tiene conocimiento de que los reclamos resueltos por los analistas en su mayoría son realizados vía canal telefónico por el Osiptel?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### CANTIDAD DE RECLAMOS

6. ¿Cree que la gran carga de reclamos que transfieren las diversas empresas operadoras, se realiza por vacíos en las normas legales del ente regulador?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

7. ¿Ha tomado conocimiento por parte de los analistas de las modificaciones en la normativa para la presentación de los reclamos?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo



8. ¿Considera que, con las modificaciones para la presentación de reclamos, las empresas operadoras lo resuelven antes de transferir dicha documentación al Osiptel?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

9. En su labor en Trámite Documentario, ¿Diría que en el periodo 2015- 2019, se redujo la cantidad de reclamos por resolver?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### NOTIFICACIÓN DE RECLAMOS

10. La notificación del reclamo (transferencia del reclamo como apelación o queja) presentada por la empresa operadora, ¿Ha sido entregada en el plazo que advierte la norma?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

11. Al momento de calificar un reclamo, ¿Verifica si la notificación que realiza la empresa operadora al usuario es realizada en el plazo que advierte la norma?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

12. ¿Cree que los canales de notificación de reclamos (correo electrónico, físico) que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

13. ¿Cree que el canal de notificación de reclamos de manera física que solicitan los usuarios tiene resultados satisfactorios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

14. ¿Diría que las resoluciones emitidas por el Osiptel, resuelven el reclamo del usuario?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

15. ¿Diría que por las observaciones en la información del usuario (nombres, apellidos, dni, direcciones, número de reclamo mal escrito, enviado) dificultan la notificación de la respuesta al usuario?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

16. ¿Diría que las notificaciones por correo electrónico de las resoluciones del Osiptel son oportunas y satisfactorias para los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

## **OPERATIVA**

### **FLUJO DEL RECLAMO**

17. ¿Diría que los reclamos que son transferidos por la empresa operadora al Osiptel cuentan con información verídica de los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

18. ¿En su experiencia diría que el tratamiento de los reclamos tiene diferentes flujos?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

19. ¿Cree que en los reclamos (recurso de apelación / queja) ha podido encontrar dificultades para la verificación de las presentaciones recibidas de la empresa operadora?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

20. ¿Diría que los formularios de reclamo, contiene la información requerida para que siga el trámite?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

21. ¿Diría que la resolución de los reclamos se realiza en los tiempos señalados por la Ley N° 27444?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### CONTROLES DEL SISTEMA

22. ¿Diría que el SISTRAM es de fácil acceso para el trámite de los reclamos por la empresa operadora?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

23. ¿Diría que el SISTRAM, a través del uso de plantillas integradas, elimina errores en el contenido de las resoluciones?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

24. ¿Diría que si el SISTRAM con RENIEC, establecieran un convenio accederían a información de los usuarios de manera automática?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

25. ¿Diría que al contar con plantillas para la emisión de los cargos de notificación al usuario se optimizaría tiempos para dicho trámite?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

## **FACILIDAD DEL SERVICIO**

### **RELACIONES DE INFORMACIÓN**

26. ¿Diría que presentar un reclamo a la empresa operadora es también una vía adecuada para mejorar la calidad del servicio para el usuario?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

27. En su experiencia de trabajo, ¿Diría que la solución de reclamos por parte del Osiptel, es eficiente?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

28. ¿Diría que la información que transfieren las empresas operadoras es la correcta de los usuarios?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

#### FACILIDAD DE INFORMACIÓN

29. ¿Diría que la recepción de los reclamos contiene la documentación requerida para el trámite consiguiente?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

30. En su experiencia, ¿Diría que el canal presencial es el de mayor uso para los reclamos (apelación/ queja)?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

31. ¿Considera que, al ser los reclamos digitalizados, éste es el que actualmente utiliza el usuario para poder hacerle seguimiento a su trámite?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy De acuerdo

32. ¿Diría que la información virtual de los reclamos (recurso de apelación/ queja), optimiza los tiempos?

Muy en desacuerdo

En Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo



Muy De acuerdo