

El jueves 16 de setiembre, se realizó el taller de capacitación *“Ranking de Calidad de Atención al Usuario por parte de las Empresas Operadoras”*, dirigido a las Asociaciones de Usuarios, en la que se mostró la metodología utilizada que permite medir el desempeño en la calidad de atención de las empresas operadoras, así como los resultados obtenidos. Con el ranking se promueve la competencia entre las empresas y que los usuarios puedan informarse y elegir a su empresa operadora considerando los distintos indicadores que permiten medir la calidad de atención.



## Preguntas y respuestas

¿Qué es el ranking de calidad de atención?

•Es una herramienta que me permite comparar los procesos de atención al usuario que han implementado las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿En qué beneficia conocer este ranking de calidad de atención?

•Permite identificar a la empresa operadora que brinda una atención efectiva, eficiente y de calidad, y por ello, mejora la capacidad de los usuarios para elegir al proveedor de servicios.

¿Cómo puedo utilizar esta información?

•Con esta información, los usuarios al elegir a una empresa valorar las condiciones del plan tarifario, sino también la atención a los usuarios: tiempo de espera, empatía, etc.

¿Dónde puedo encontrar la información?

•Esta información se encuentra disponible en la página

¿Qué puedo hacer si la atención de las empresas no evidencian los resultados publicados?

•Eventualmente podría darse que la experiencia individual del ranking; no obstante, se debe tomar en cuenta que es un punto de partida que va impulsando un proceso de mejora.

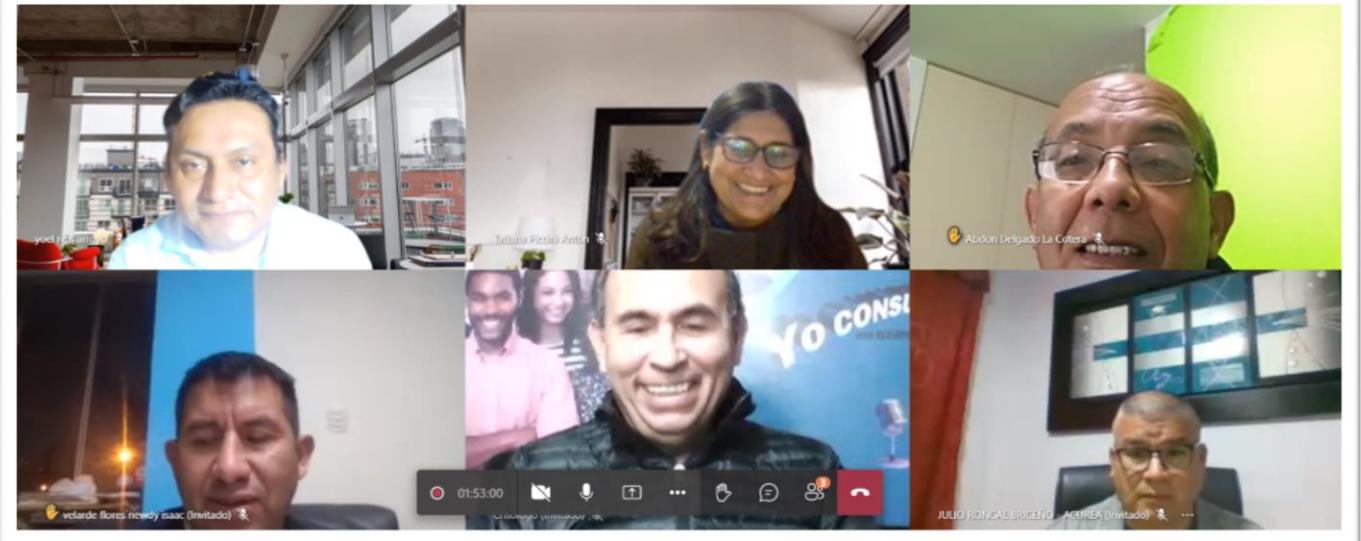
### ASOCIACIONES QUE PARTICIPARON

1. Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ
2. Asociación Atenea
3. Instituto Proyecto Solidaridad Global
4. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA
5. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
6. Asociación Civil Más que Consumidores
7. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU
8. Nouvelle Défense – NV Défense
9. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda - ARECUA

TRABAJO EN CONJUNTO CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS:

16.09.2021

“RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS”



**Expositor:**

**Yoel Ríos Arroyo - Especialista Principal Económico de la DAPU.**