

«PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS»

El jueves 17 de febrero, se realizó el taller de capacitación virtual “**Portal de Información de Usuarios**”, dirigido a las Asociaciones de Usuarios, en la que se presentó a la herramienta que el OSIPTEL ha puesto a disposición de los usuarios que les permitirá conocer las acciones que realiza el OSIPTEL en beneficio de los usuarios, así como la información sobre el desempeño de las empresas operadoras.



Se explicó de una manera didáctica y en tiempo real, cómo ingresar a la herramienta, el detalle de cada una de las secciones que contemplan las **Acciones del OSIPTEL**, en la que se puede encontrar, información por año, por región, por servicio, por canal de atención, incluso indicadores de la evolución anual y trimestral para el caso de las orientaciones y para el caso de las gestiones realizadas, el valor de efectividad en la resolución del problema. Asimismo, mostró las capacitaciones, jornadas de orientación y programas radiales de orientación, que permiten al usuario conocer los temas que se realizarán durante el año.

En el caso del **Desempeño de las Empresas Operadoras**, la herramienta muestra información relevante que permite a los usuarios comparar el comportamiento de las empresas en el mercado de telecomunicaciones, ayudándolos incluso a tomar mejores decisiones, al momento de contratar un servicio. Es así que se muestran:

1. Reclamos presentados
2. Reclamos resueltos
3. Reclamos por avería
4. Recurso de apelación
5. Quejas
6. Estudio de satisfacción del usuario
7. Oficinas de atención de las empresas operadoras

Expositor:

César Ramos Cotrina

Economista

Sub-dirección de Protección del Usuario



Portal de Información de Usuarios

Bienvenido a la herramienta que permite conocer las acciones que realiza el OSIPTEL en beneficio de los usuarios y la información sobre el desempeño de las empresas operadoras.

ACCIONES REALIZADAS POR OSIPTEL

- ORIENTACIONES
- GESTIONES
- CAPACITACIONES
- JORNADAS
- PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN

DESEMPEÑO DE EMPRESAS OPERADORAS

- RECLAMOS PRESENTADOS
- RECLAMOS RESUELTOS
- RECLAMOS POR AVERÍA
- RECURSO DE APELACIÓN
- QUEJAS
- ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
- OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO



GESTIONES DE CASOS DE USUARIOS

PERÚ

Para interactuar con el mapa primero hacer clic en las flechas

SELECCIONAR AÑO: 2022

Gestiones: 2,524
Solucionadas: 1,625
Efectividad: 64%

Información actualizada a enero 2022

GESTIONES POR EMPRESA 2022

Empresa	Porcentaje
MOVISTAR	68.78%
CLARO	14.30%
ENTEL	10.42%
OTROS	5.11%
BITEL	1.39%

GESTIONES POR CANAL DE ATENCIÓN 2022

Canal	Porcentaje
Telefónico	68.98%
Personal	22.03%
Email - Web	6.18%
Redes Sociales	2.46%
Monitoreo presencial	0.36%

EVOLUCIÓN EFECTIVIDAD DE GESTIONES

Año	Efectividad (%)
2016	6%
2017	51%
2018	54%
2019	68%
2020	70%
2021	73%
2022	64%

GESTIONES POR SERVICIO 2022

Servicio	Porcentaje
Servicio móvil	42.89%
Empaquetados	22.82%
Internet fijo	15.65%
Telefonía fija	11.17%
Tv de paga	4.91%
Otros	2.88%

EVOLUCIÓN ANUAL GESTIONES

Año	Gestiones
2016	20,892
2017	16,372
2018	14,482
2019	12,180
2020	16,477
2021	21,741
2022	2,524

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL GESTIONES

Trimestre	Gestiones
Q1 2022	2,024

Participaron 6 Asociaciones de Usuarios:

1. Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico – APROCODEJ
2. Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO Perú
3. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario – JMCDCU
4. Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP
5. Nouvelle Défense – NV DÉFENSE
6. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA)

Al finalizar, el taller de capacitación virtual se envió el video tutorial del **Portal de Información** en su versión de YouTube, Facebook y Twitter a cada una de las Asociaciones de Usuarios para que lo difundan entre su red de contactos.