# AUDIENCIA PÚBLICA – CUSCO
# "LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"

El viernes 18 de noviembre, en la ciudad de Cusco, se realizó la Audiencia Pública Presencial, organizada por el Consejo de Usuarios, denominada ***"LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"***, cuyo objetivo fue abordar la problemática relacionada a la calidad de la prestación del servicio de acceso a Internet, así como los retos que implica su atención.

Es así que, se invitó a las asociaciones de usuarios, gremios, colegios profesionales, la academia, autoridades, a la ciudadanía de la región Cusco, para que los actores del mercado de telecomunicaciones, representados por el Estado (OSIPTEL y PRONATEL) y las empresas operadoras (BITEL, CLARO, ENTEL y MOVISTAR) presentaran directamente a la ciudadanía los proyectos que tienen por implementar para los próximos años, a fin de promover el acceso, la digitalización y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y lugares de preferente interés social.

## TEMAS PRESENTADOS:

**"Rol del Consejo de Usuarios"**
Srta. Windy Araujo
Miembro del Consejo de Usuarios

**"Marco General del Sector de Telecomunicaciones"**
Sra. Tatiana Piccini
Directora DAPU-OSIPTEL.

**"Estado de los Servicios en la Zona Sur"**
Sr. Manuel Muñoz
Sub Director DFI – OSIPTEL

**"Intervenciones Desarrolladas por PRONATEL"**
Sr. Oscar Neciosup
Analista Técnico en Proyectos de Telecomunicaciones de la Dirección de Estudios.

**BITEL:** "El Sur más conectado" / **CLARO:** "Conectividad y servicios Región Sur" / **ENTEL:** "Mejoras en conectividad y servicios en la zona sur" / **MOVISTAR:** "Esfuerzos por mejorar la conectividad en la zona sur durante el 2022"

Beneficiados:
120 asistentes

# “CHECA TU INTERNET MÓVIL"
# y
# “GUÍA METODOLÓGICA: LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

El jueves 24 de noviembre, se realizó el taller virtual dirigido al Consejo de Usuarios, sobre “Checa Tu Caso” y la “Guía Metodológica: medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, cuyo objetivo fue mostrar las bondades del aplicativo que permite verificar el desempeño de la calidad del Internet móvil que ofrecen las operadoras por zonas geográficas en el Perú, así como mostrar el estudio anual sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, el nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones, y la atención brindada por las empresas operadoras.

## CHECA TU INTERNET MÓVIL

Se presentó el aplicativo Checa tu Internet Móvil, mediante el cual los usuarios pueden conocer y comparar la experiencia de la calidad del servicio de internet móvil de la principales empresas operadoras de su distrito, provincia y región. Asimismo, los usuarios podrán verificar mensualmente, los valores de los principales indicadores, como:

- ✓ La velocidad de carga de subida
- ✓ Velocidad de bajada
- ✓ Tiempo de cobertura
- ✓ Latencia
- ✓ Pérdida de paquetes 4G

**Expositor:**
Alexander Trillo Rojas
Jefe de ORS de Ica

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

## "GUÍA METODOLÓGICA: LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES"

Respecto a este tema, se informo que este documento que se encuentra publicado en la página web, a manera de libro, nos permite conocer la necesidad de una Guía Metodológica para poder medir la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de telecomunicaciones y para lo cual es importante entender que la satisfacción es un concepto psicológico relacionado con la percepción cognitiva de la distancia entre lo esperado y experimentado; mientras que la insatisfacción es el factor psicológico que motiva la conducta de queja, basado en el modelo ACSI – Índice de Satisfacción del Consumidor.

Asimismo, se presentaron las 3 etapas de la medición de la satisfacción:

1. Diseño de la investigación
2. Diseño y ejecución de la encuesta
3. Análisis de los resultados

La Guía define los criterios que se deben tomar en cuenta, lo cual garantiza que los estudios de satisfacción sean comparables.

- ✓ La publicación de la Guía Metodológica es un importante avance, en tanto que garantiza la comparabilidad de las futuras mediciones.
- ✓ La Guía Metodológica definen los criterios y los plazos para implementar mejoras en el diseño del estudio, la determinación de la muestra y el análisis de los resultados.
- ✓ Los resultados de medición de la satisfacción permiten evaluar la efectividad de las políticas adoptadas por el OSIPTEL en favor del usuario.
- ✓ La Guía Metodológica se encuentra disponible para los usuarios siguiente dirección:
  https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/811
- ✓ Los resultados de los Estudios de Satisfacción se encuentran en:
  https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/776
  https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/764

**Expositor:**
Yoel Ríos Arroyo
Economista principal de la DAPU