

NOTA DE PRENSA. N° 62-2023

OSIPTEL realizó 166 356 atenciones a usuarios de servicios de telecomunicaciones en el primer trimestre de 2023

- Por empresa operadora, la mayor cantidad de atenciones correspondió a usuarios de Movistar, seguida de Claro, Entel y Bitel.

En el primer trimestre de 2023, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) brindó un total de 166 356 atenciones a los usuarios de las diversas empresas operadoras que brindan los servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet en el país.

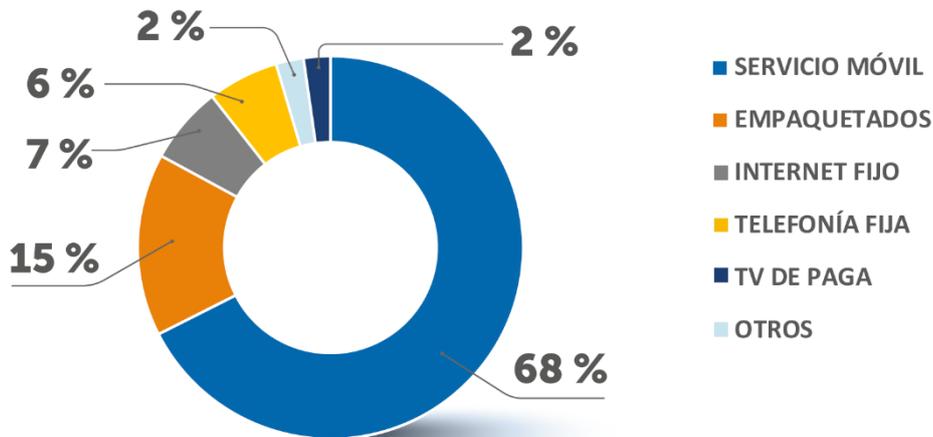
De la cifra total, el 31.4 % (52 226) corresponden a atenciones realizadas a través de programas radiales desarrollados en 22 regiones del Perú, como Línea Directa con OSIPTEL (34 410) y otros programas (17 816), en donde se dan a conocer distintos temas relacionados a derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, y además, se escucha y responden consultas, como parte de la estrategia de atención y orientación del ente regulador.

Un 10.6 % (17 591) de atenciones del OSIPTEL se realizaron mediante actividades de acercamiento, como capacitaciones (12 485) y jornadas itinerantes (5106) que se llevaron a cabo entre enero y marzo del 2023 para orientar a usuarios.

El 58 % (96 539) restante, es decir, la mayor cantidad de atenciones, correspondieron a aquellas solicitadas por el usuario, efectuadas a través del canal telefónico, presencial (oficinas), correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial en los centros de atención de las empresas operadoras, entre otros, y representó un incremento de 1.8 % a lo registrado en el mismo periodo del 2022 (94 835).

De las atenciones a solicitud del usuario, más de la mitad (55 859), trataron sobre el servicio de telefonía móvil, el cual representó el 68 % de la cifra total, tal como se evidencia en el Portal de Información de Usuarios. Con cifras menores le siguieron los servicios de empaquetados con 12 760 (15 %), internet fijo con 5408 (7 %); telefonía fija con 4935 (6 %), televisión de paga con 1852 (2 %), entre otros.

ATENCIONES POR SERVICIO - PRIMER TRIMESTRE DE 2023

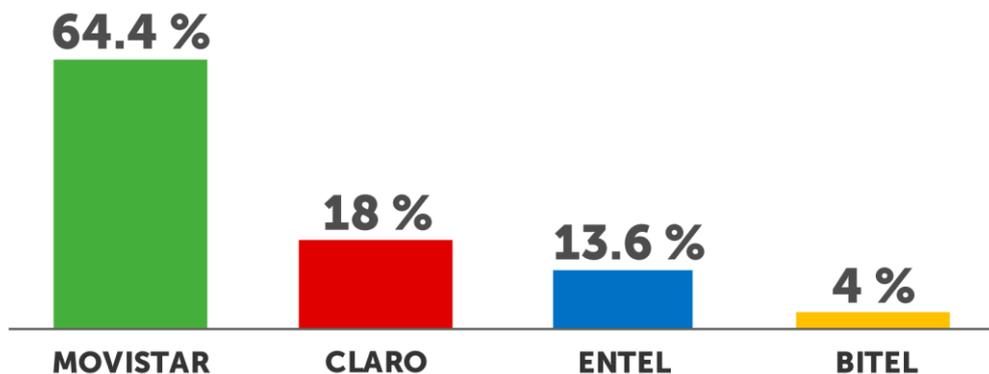


Fuente: Portal de Información de Usuarios – OSIPTEL. Información actualizada al 31 de marzo de 2023.

Por empresa operadora

Por empresa operadora, la mayor cantidad de atenciones correspondió a usuarios de Movistar con 49 385 (64.4 %), seguida de Claro con 13 770 (18 %), Entel con 10 450 (13.6 %) y Bitel con 3061 (4 %).

ATENCIONES RELACIONADAS CON LAS EMPRESAS 2023



Fuente: Portal de Información de Usuarios – OSIPTEL.

Por canal de atención

Por el canal de orientación del OSIPTEL, la vía telefónica registró la mayor cantidad de atenciones, con 52 556, seguido de la modalidad presencial (en oficina del Osiptel), la cual sumó 24 930. En tanto, a través del correo electrónico o web se realizaron 12 810 atenciones, mediante el monitoreo presencial en los centros de atención de las

empresas operadoras se tuvo un total de 5619 orientaciones, por redes sociales 399 orientaciones y por otros canales 225.

De otro lado, Lima lideró el mayor número de atenciones a solicitud de usuarios (14 389). También registraron un gran número de atenciones las oficinas regionales de La Libertad (4418), Cusco (4230), Loreto (3407), Áncash (3384), Arequipa (2635) y Amazonas (2623). Cabe resaltar que el FonoAyuda 1844 del OSIPTEL concentró 34 535 atenciones.

Lima, 13 de mayo de 2023