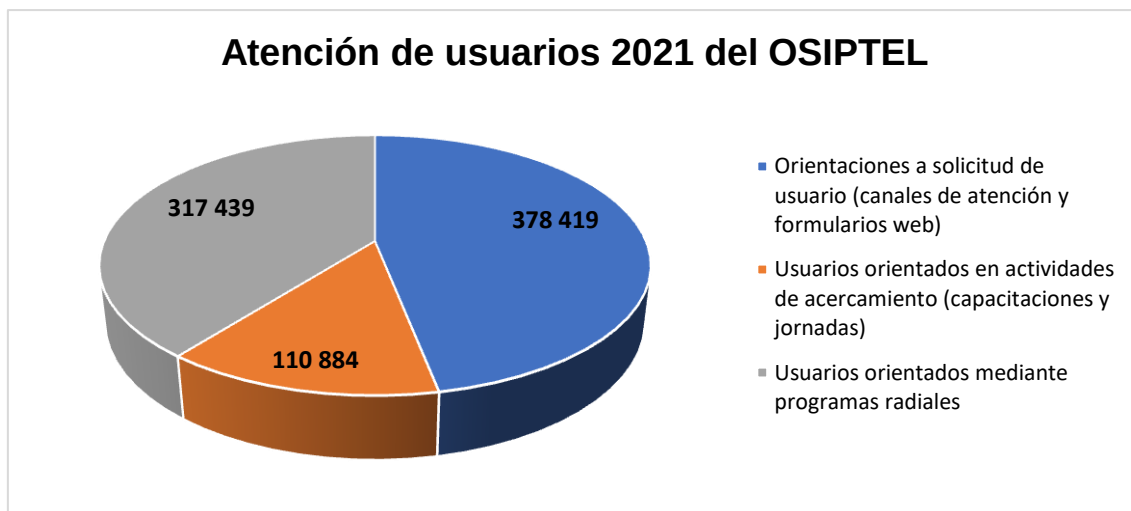


NOTA DE PRENSA**Nº 015-2022****OSIPTEL brindó atención a más de 806 000 consultas de usuarios durante el 2021**

- El regulador brindó 378 419 orientaciones mediante sus canales de atención. El 42.6 % de las consultas fueron sobre los servicios de Movistar.

La atención de las consultas efectuadas por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet fue intensa durante el 2021 para el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), que concretó 806 742 orientaciones mediante todos sus canales de atención, presenciales y virtuales, así como actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas informativas) y programas radiales.

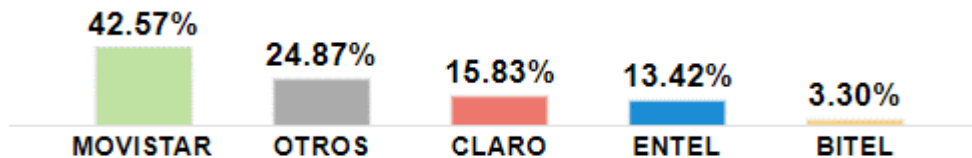


Fuente: DAPU - OSIPTEL

De enero a diciembre, el OSIPTEL brindó 378 419 orientaciones a solicitud de los usuarios, un 33 % más respecto a lo reportado el 2020, debido a un incremento en las orientaciones referidas al servicio de telefonía móvil (200 640 orientaciones), que se convirtió en el servicio sobre el cual se efectuaron más consultas en el 2021. También se experimentó un aumento en las orientaciones respecto al servicio de internet (26 458 orientaciones), servicios empaquetados (41 797 orientaciones) y en otros servicios o información general del regulador (81 732 orientaciones).

De acuerdo con el registro en el [Portal de Información de Usuarios](#), el 42.6 % del total de atenciones mediante los diferentes canales de atención fueron sobre los servicios de la empresa operadora Movistar (161 108 orientaciones), por encima de las consultas sobre los servicios de Claro (15.8 %), Entel (13.4 %), Bitel (3.3 %) y de otras empresas (24.9 %).

ORIENTACIONES RELACIONADAS CON LAS EMPRESAS 2021



Fuente: DAPU - OSIPTEL

Usuarios prefirieron el canal telefónico para recibir orientación del OSIPTEL

La mayoría de usuarios optó por el canal telefónico para recibir orientación del OSIPTEL. En concreto, siete de cada diez orientaciones a solicitud de los usuarios se realizaron mediante la línea telefónica (74.5 %), a través del FonoAyuda 1844 y las líneas móviles para atención asignadas por región.

A la par, los usuarios también emplearon el correo electrónico y la web (14.5 %), además del canal presencial (9.8%), tras la progresiva reanudación de la atención en las oficinas en el territorio nacional. La atención mediante las redes sociales continuó, así como las atenciones durante las visitas a los centros de atención y puntos de venta de las empresas operadoras y otros canales (1.2 %).

Entre los temas más consultados en ese año estuvieron el procedimiento de reclamos (21.6 %) con 81 643 orientaciones, seguido de la calidad de los servicios (9.8 %) con 27 237 orientaciones y la facturación de los servicios (6.5 %) con 24 522 orientaciones.

Más de 110 mil usuarios orientados en capacitaciones y jornadas informativas

Para ampliar la difusión informativa, el OSIPTEL ejecutó actividades de acercamiento a la ciudadanía, a través de capacitaciones y jornadas, que impactaron en 110 884 usuarios. De ellos, 90 017 usuarios fueron capacitados a través de las 1583 actividades organizadas en todo el territorio nacional, con énfasis en las zonas rurales (64.7 %) sobre las zonas urbanas (35.3%). En simultáneo, 20 867 usuarios participaron en 815 jornadas informativas desplegadas tanto en la zona rural (45.65 %) como en la zona urbana (54.35 %). En estas actividades, tanto presenciales como virtuales, se brindó información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios, además de las herramientas tecnológicas implementadas por el OSIPTEL a su disposición, y recomendaciones para tomar buenas decisiones al momento de contratar un servicio de telecomunicaciones.

De otro lado, el OSIPTEL también logró llevar a los hogares de los ciudadanos información valiosa y atender consultas en tiempo real mediante programas radiales, los que llegaron a un total de 317 439 usuarios.

Capacitación a 4553 asesores de empresas operadoras

Durante el 2021, el OSIPTel capacitó a 4553 asesores de atención al cliente de diferentes empresas operadoras sobre los temas de consulta más recurrentes por parte de los usuarios, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención, responder mejor las dudas y gestionar mejor los inconvenientes presentados por los usuarios.

Lima, 15 de febrero de 2022