

NOTA DE PRENSA. N° 28-2023

Día Internacional de la Mujer: el 72 % de mujeres usuarias tuvo inconvenientes con el servicio de internet fijo

- Según el Estudio de Satisfacción 2022, elaborado por el OSIPTel, el nivel de satisfacción de mujeres con el servicio de internet fijo alcanzó 31 %.

¿Qué tan satisfechas están las mujeres con sus servicios de telecomunicaciones en el Perú? Según el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel), el 31 % de usuarias se encuentran totalmente satisfechas con su servicio de internet fijo, un porcentaje menor al registrado en varones (36 %).

En la categoría de insatisfechos, las mujeres obtuvieron 19 % y los varones, 16 %. Por otro lado, se observó que presentaron mayores inconvenientes con el servicio de internet fijo las mujeres con el 72 %. En los varones encuestados se registró en un 65 %.

De acuerdo con los resultados de este estudio realizado a nivel nacional por el regulador, el 54 % de usuarias se encuentran totalmente satisfechas con su **servicio de telefonía móvil**, en comparación con el porcentaje de varones, que alcanza el 47 % de usuarios totalmente satisfechos. Además, el 10 % del total de mujeres encuestadas indicaron estar insatisfechas con su servicio móvil, mientras que en el caso de los varones el 11 % aseguró estar insatisfecho.

Ante la pregunta sobre si presentaron algún inconveniente con su servicio móvil, un 50 % de usuarias mencionaron que sí tuvieron problemas. Con un porcentaje un poco mayor, 57 %, por su parte, los varones indicaron lo mismo.

Con relación al servicio de **televisión de paga**, se observó que los varones presentaron el mayor porcentaje de usuarios totalmente satisfechos con el 50 %, a diferencia del porcentaje en mujeres que llegó a 43 %. En esa misma línea, el 18 % de encuestadas femeninas dijeron estar insatisfechas con el servicio frente a un 11 % de encuestados masculinos que mostraron su insatisfacción con el servicio. Además, la mayoría de los inconvenientes, en la segmentación por género, se presentó en usuarias, con 53 %, mientras que para los varones se reportó en 44 %.

Con respecto a la **telefonía fija**, el mayor porcentaje de usuarios totalmente satisfechos lo consiguieron las mujeres, con 35 %, y en el caso de varones, 30 %. En el nivel de insatisfacción, las mujeres obtuvieron 32 %, cuatro puntos porcentuales más que los varones (28 %). Asimismo, las mujeres, con 55 %, también fueron las que manifestaron más inconvenientes en el servicio, con respecto al porcentaje de los varones (51 %).

Lima, 8 de marzo de 2023