

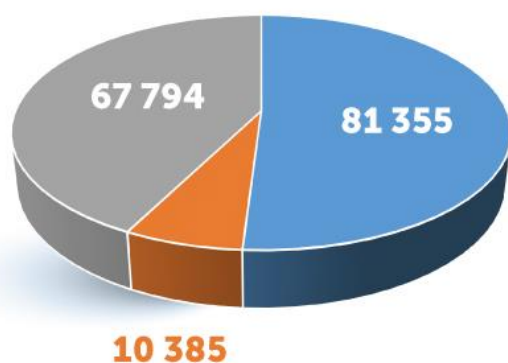
¿Cuáles fueron los temas más consultados por los peruanos respecto a las operadoras de telecomunicaciones?

El OSIPTEL brindó más de 159 mil orientaciones en todo el país sobre los servicios de telecomunicaciones durante el primer trimestre del año.

Durante el primer trimestre del año, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) efectuó un total de 159 534 orientaciones sobre los servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión de paga, a través de los distintos canales de atención, charlas y jornadas, así como mediante su servicio de orientación soportado en programas radiales propiciados por el ente regulador.

Así, solo las orientaciones a solicitud del usuario, registradas mediante el canal telefónico, atención presencial en oficinas, el correo electrónico, los formularios de contacto web, redes sociales y las videollamadas, alcanzaron las 81 355 atenciones, equivalentes al 51% del total reportado en el trimestre. A la par, se lograron 10 385 atenciones a través de charlas y jornadas (7%) y 67 794 orientaciones por intermedio de programas radiales (42%).

TOTAL DE ORIENTACIONES DEL OSIPTEL primer trimestre de 2021

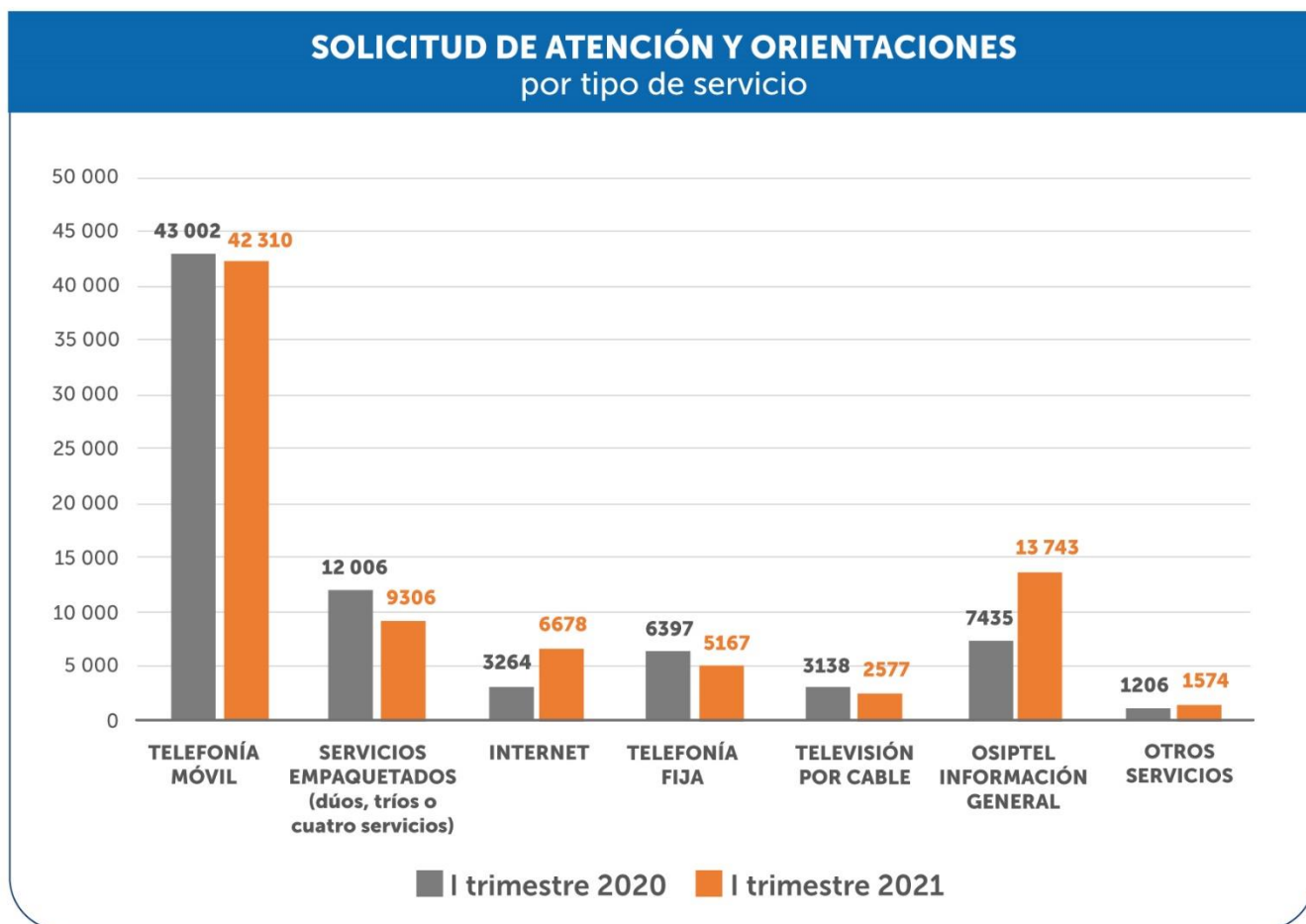


- Orientaciones a solicitud de usuario** (telefónicos, presencial, videollamadas, correos electrónicos, formularios web, y redes sociales)
- Usuarios orientados en acciones de acercamiento** (charlas y jornadas)
- Usuarios orientados mediante programas radiales**

“En OSIPTEL hemos reforzado los canales de atención al usuario para mejorar el servicio de orientación y de esta manera facilitar el conocimiento de sus derechos y obligaciones, además de otros aspectos vinculados a la prestación de sus servicios. Además de recibir y atender sus consultas, también salimos a su encuentro a través de charlas y jornadas, así como mediante nuestro servicio de orientación soportado en programas radiales en cada una de las regiones”, destacó la directora de Atención y Protección del Usuario del ente regulador, Tatiana Piccini.

Orientaciones a solicitud del usuario

De las 81 355 orientaciones atendidas a solicitud del usuario, 42 310 fueron sobre el servicio de telefonía móvil (52%). Además, se reportaron 13 743 orientaciones sobre información general del OSIPTEL (16,9%), 9306 orientaciones sobre servicios empaquetados –como dúos, tríos o con cuatro servicios– (11,4%), 6678 orientaciones respecto al servicio de internet (8,2%), 5167 orientaciones relativas a telefonía fija (6,4%), 2577 orientaciones sobre televisión por cable (3,2%) y 1574 por otros servicios (1,9%).



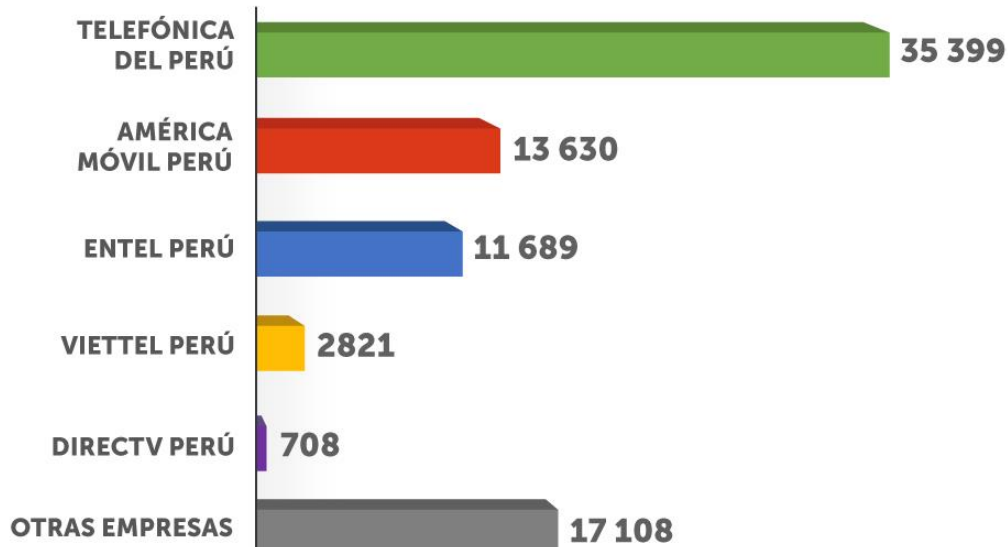
El tema más consultado en este periodo fue el de procedimiento de reclamo, con 20 993 orientaciones, correspondientes al 26% del total de atenciones. Le siguieron 10 069 orientaciones sobre el equipo terminal (12%), 7749 orientaciones por calidad del servicio (10%) y 5196 orientaciones por facturación (6%). Estos temas abarcaron el 54% de las solicitudes a pedido del usuario.

SOLICITUDES DE ATENCIÓN POR TEMA primer trimestre 2021



Analizado por empresa, el OSIPTEL atendió 35 399 orientaciones sobre los servicios de Telefónica del Perú, seguida de las consultas sobre América Móvil (13 630 orientaciones), Entel Perú (11 689 orientaciones), Bitel (2821 orientaciones), DirecTV (708 orientaciones) y otras operadoras (17108 orientaciones).

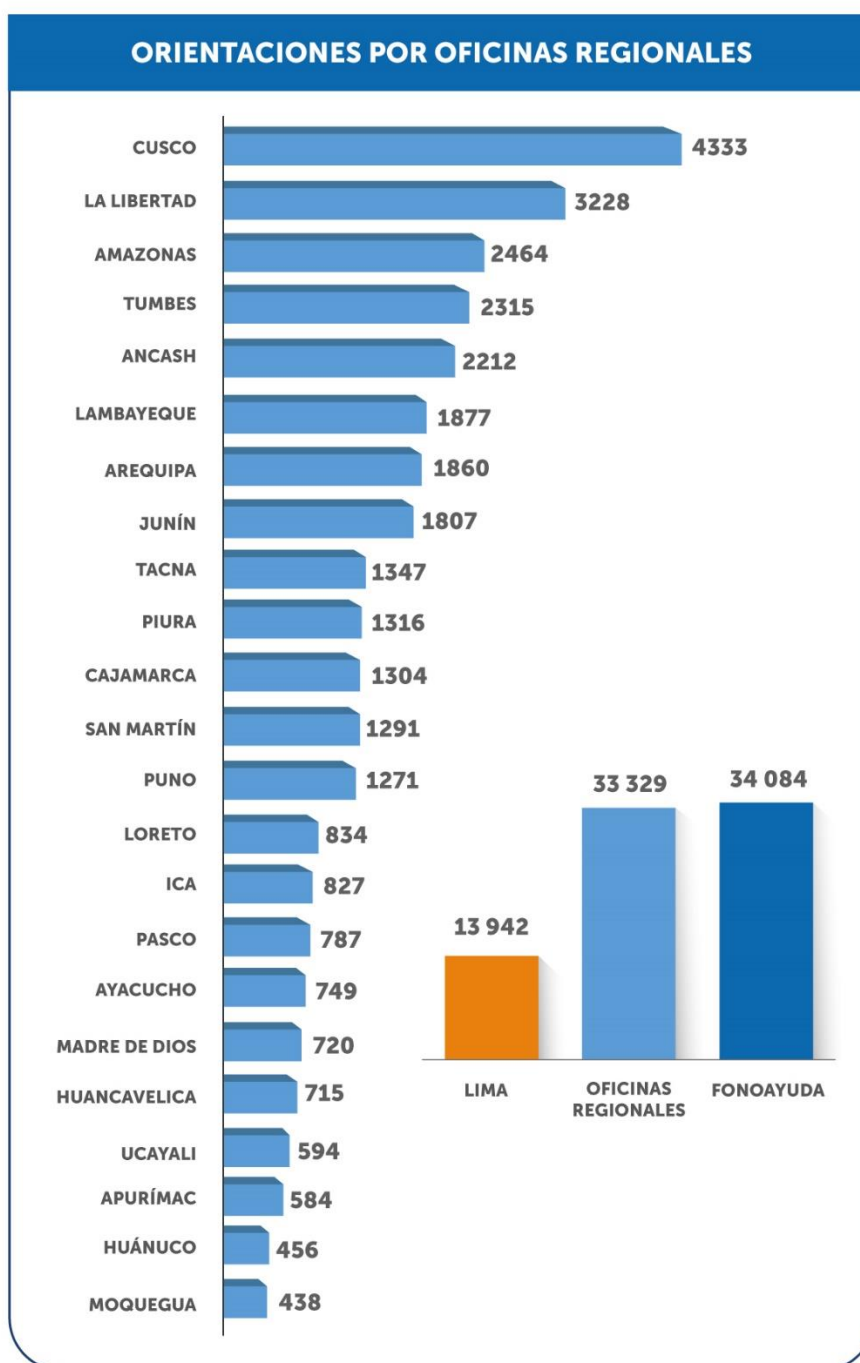
SOLICITUDES DE ATENCIÓN POR EMPRESA OPERADORA primer trimestre 2021



Canales de atención

Los canales de atención más utilizados por los usuarios fueron el telefónico, que recibió 60 657 consultas, y el virtual (correo electrónico y formulario web), con 14 389 consultas. Las oficinas del Osiptel registraron 5498 orientaciones presenciales cumpliendo con los protocolos de prevención de la COVID-19. También se atendieron 557 orientaciones a través de las redes sociales del regulador, así como en videollamadas y cartas que totalizaron 172 y 82 atenciones, respectivamente.

Entre las oficinas con más atenciones efectuadas en el primer trimestre, figuran las de Lima que, en su conjunto, atendieron 13 942 orientaciones, es decir, el 17% del total nacional de atenciones a solicitud del usuario. En tanto, la oficina de Cusco atendió 4333 consultas (5%), seguida de la oficina de La Libertad con 3228 consultas atendidas (4%), la oficina de Amazonas con 2464 atenciones (3%) y la oficina de Tumbes con 2315 atenciones (3%). El FonoAyuda brindó un total de 34 084 orientaciones que corresponde al 42% del total.



De esta forma, desde diversos canales de atención, el OSIPTEL continuó empoderando a los ciudadanos con información sobre sus derechos y deberes como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.