

# **Osiptel brindó más de 524.000 orientaciones a usuarios de servicios públicos en el 2022**

En el 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) atendió, a nivel nacional, un total de 524.038 consultas de los usuarios sobre las prestaciones de sus servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet, a través de sus distintos canales de atención, presenciales y virtuales, así como actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas informativas).

**Del total de consultas, el 26% (134.969) estuvo relacionada a actividades de acercamiento, como capacitaciones y jornadas itinerantes realizadas en todo el país para orientar a los usuarios; y representó un incremento de 21,7% con lo reportado en el 2021 (110.884).**

El 74% restante (389.069) correspondió a orientaciones a solicitud del usuario, a través del canal telefónico, presencial (oficinas), correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial, entre otros; y significó un incremento de 2,8% en comparación con lo registrado en el 2021 (378.419).

## **Servicios y operadoras con más consultas atendidas**

Según el Portal de Información de Usuarios del ente regulador,

el 70% de orientaciones (228.855) que el Osiptel atendió a solicitud de los usuarios, de enero a diciembre del 2022, trataron sobre el servicio de telefonía móvil. Otro de los servicios con más orientaciones, fue sobre empaquetados (43.017), que representó el 13%, seguido internet fijo con un 6% de orientaciones (20.631), telefonía fija con 6% (19.377) y televisión de paga con 3% (8.198).

Con respecto a los temas que más orientación requirieron a pedido de los usuarios, en primer lugar, se ubicó el procedimiento de reclamo (83.825). En segundo lugar, estuvieron los temas de RENTESEG (40.252). Le siguieron información general (40 244), calidad del servicio (32.781), cobro (30.743) y facturación (28.496).

En cuanto a empresas operadoras, la mayor cantidad de consultas en el 2022 correspondió a usuarios de Movistar (189.652), seguido de Claro (56.932), Entel (49.732), Bitel (11.500), entre otros.