

Guatemala, 04 de noviembre de 2021  
**Ref.MCRCH-PAI/ydvp-705-2021**

**Ingeniero**  
**Marco Antonio Baten Ruiz**  
**Superintendente de Telecomunicaciones**  
**Su despacho**

Reciba un cordial saludo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De forma respetuosa, me permito informarle que, en el marco de las competencias constitucionales y legales del Procurador de los Derechos Humanos para la defensa de los derechos humanos y la supervisión de la administración pública, la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías, realizó una supervisión al tema de telecomunicaciones, con la finalidad de evaluar el respeto de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, con el marco legal existente, así como los mecanismos para la solución de los reclamos relacionados. En virtud de lo anterior, le comparto la recomendación contenida en el informe de la citada defensoría, para tenerse en consideración en las acciones que estime oportunas.

Coordinar dentro de sus competencias, apoyo técnico a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, para la resolución de las quejas planteadas en el sector de telecomunicaciones.

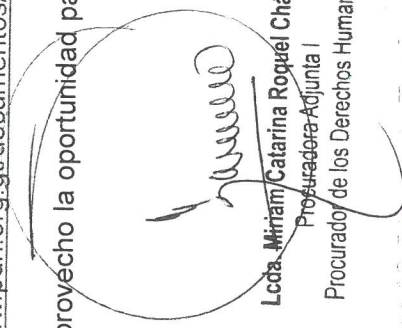
Es importante mencionar que esta recomendación se comparte en el marco de la función del procurador de los Derechos Humanos de supervisar la administración pública y promover su buen funcionamiento para la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que sea tomada en cuenta para el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos. En los siguientes días, encontrará el informe completo en el portal web institucional en el siguiente enlace, en la sección de la Defensoría citada.

<https://www.pdh.org.gt/documentos/informes/supervision-y-monitoreo.html>

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

c.c. archivo



Lcda. **Miriam Catarina Roque Chávez**  
Procuradora Adjunta I  
Procurador de los Derechos Humanos

