

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos II Trimestre 2020



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Servicios y Compromisos de la Carta de Servicio del OSIPTEL

- La Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano consta de **02 servicios y 04 compromisos de calidad** asociados:

S1. Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (correo electrónico y formularios web)

1. Brindar un trato amable cordial y respetuoso en la atención de consultas, logrando un nivel de satisfacción con nuestro personal, igual o superior al 70%

2. Contar con oficinas cómodas y adecuadas para la atención al público a nivel nacional, logrando un nivel de satisfacción con nuestras instalaciones igual o superior al 70%

3. Atender el 80% de las consultas recibidas vía correo electrónico o formulario web, en 6 días hábiles y la diferencia no pasará de 12 días hábiles

S2. Realizar actividades de acercamiento, como charlas y jornadas de orientación, a los usuarios y potenciales usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

4. Realizar por lo menos 30 actividades de acercamiento al usuario trimestralmente, en todos los departamentos del país

Debido a la Declaratoria del Estado de Emergencia como consecuencia del brote del COVID 19, se suspendió la atención presencial en las sedes a nivel nacional, por lo que no es posible informar sobre el cumplimiento de los compromisos 1 y 2. Desde el 16 de marzo de 2020, se ha priorizado la realización de actividades de acercamiento al usuario a través de mecanismos virtuales (charlas); asimismo, se ha fortalecido la atención a través del canal telefónico y electrónico (FonoAyuda y sedes institucionales). Continuamos adoptando nuevas medidas para atender a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Servicio 1: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (correo electrónico y formularios web)

Compromiso 3: Atender el 80% de las consultas recibidas vía correo electrónico o formulario web, en 6 días hábiles, y la diferencia, no pasará de 12 días hábiles.

Hasta en 6 días hábiles II Trimestre 2020	Entre 7 y 12 días hábiles II Trimestre 2020	Más de 12 días hábiles II Trimestre 2020
93.4% (9,708 atenciones)	6.3% (656 atenciones)	0.3% (30 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el II Trimestre 2020 = 10,394
En relación al 0.3% de las consultas atendidas en más de 12 días hábiles, se adoptaron las medidas de subsanación correspondientes.



Servicio 2: Realizar actividades de acercamiento, como charlas y jornadas de orientación, a los usuarios y potenciales usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional

Compromiso 4: Realizar por lo menos 30 Actividades de Acercamiento al usuario, trimestralmente, en todos los departamentos del país.

- ❑ *Debido a la Emergencia Nacional como consecuencia de la pandemia del Covid-19, en el II trimestre del 2020 no fue posible cumplir con el compromiso 4, no obstante, se vienen adoptando medidas para realizar las actividades de acercamiento al usuario a través de mecanismos virtuales.*

II TRIMESTRE	
DEPARTAMENTO	TOTAL CHARLAS
AMAZONAS	6
ANCASH	5
APURÍMAC	4
AREQUIPA	5
AYACUCHO	1
CAJAMARCA	7
CUSCO	12
HUANCAVELICA	3
HUANUCO	0
ICA	3
JUNÍN	6
LA LIBERTAD	6
LAMBAYEQUE	5
LIMA Y CALLAO	13
LORETO	9
MADRE DE DIOS	1
MOQUEGUA	3
PASCO	3
PIURA	6
PUNO	5
SAN MARTÍN	2
TACNA	4
TUMBES	3
UCAYALI	3
Total general	115

Fuente: ATUS





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





FonoAyuda
1844

www.osiptel.gob.pe

