

# Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

**Seguimiento de Compromisos  
al mes de Julio de 2016**



**osiptel**  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

# Servicios y Compromisos de la Carta del OSIPTEL

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

## S1. Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, 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. Brindar 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. Brindar charlas y jornadas de orientación a los usuarios a nivel nacional.

4. Realizar charlas o jornadas de orientación al usuario, en todos los departamentos del país al menos una vez cada trimestre.



## Servicio I: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, correo electrónico y formularios web.

**Compromiso I: 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 %.**

- Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano con la atención de nuestro personal  $\geq 70\%$ .

Canal de Orientación	Satisfacción en julio
Presencial	99.8%
Telefónica	100.0%
Correo / Web	100.0%



## Servicio I: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, correo electrónico y formularios web.

**Compromiso 2: Brindar 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 %.**

- Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano con nuestras instalaciones  $\geq 70\%$ .

Ubicación	Satisfacción en julio
Oficinas de atención a nivel nacional	<b>98.0%</b>



# Servicio I: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, 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.**

- Indicador: Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de doce (12) días hábiles = 100 %.

Tiempo de atención	Hasta en 6 días útiles	Hasta en 12 días útiles
Total	86.4 %	98.8 %

\* Indicador: En los 23 casos que se atendieron en más de 12 días, se aplicó el procedimiento de subsanación.



# Servicio II: Brindar charlas y jornadas de orientación a los usuarios a nivel nacional.

**Compromiso 4: Realizar actividades de acercamiento al usuario, a través de charlas o jornadas de orientación, en todos los departamentos del país al menos una vez cada trimestre.**

- Indicador: Número de charlas o jornadas de orientación realizadas.

Año 2016	I Trimestre		II Trimestre	
Departamento	Jornadas	Charlas	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	64	15	65	15
ANCASH	79	22	79	30
APURÍMAC	59	39	65	124
AREQUIPA	62	26	64	66
AYACUCHO	62	37	92	95
CAJAMARCA	114	55	105	126
CUSCO	38	25	48	117
HUANCAVELICA	60	50	57	55
HUÁNUCO	76	18	71	41
ICA	30	60	3	59
JUNÍN	72	119	78	280
LA LIBERTAD	48	20	50	60
LAMBAYEQUE	42	20	49	29
LIMA	128	24	139	38
LORETO	91	20	105	36
MADRE DE DIOS	51	13	45	32
MOQUEGUA	61	7	65	42
PASCO	47	19	51	39
PIURA	26	15	40	78
PUNO	145	94	148	161
SAN MARTÍN	124	29	132	59
TACNA	60	23	66	33
TUMBES	50	8	57	39
UCAYALI	43	8	57	25





**“PROTEGEMOS AL USUARIO, PROMOVEMOS LA COMPETENCIA”**



**Telefonía Fija**



**Telefonía Móvil**



**TV de Paga**



**Internet**





**Fonoayuda**

0-801-121-21

**Facebook**

 /OsiptelOficial

**Twitter**

@OSIPTEL