Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos
IV 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. A la fecha contamos con 11 sedes aperturadas respetando las medidas de bioseguridad dispuestas por el Ministerio de Salud; no obstante, no es posible informar sobre el cumplimiento de los compromisos 1 y 2. Se continúa priorizando la realización de las actividades de acercamiento al usuario a través de mecanismos virtuales (charlas) y la atención a través del canal telefónico y electrónico (FonoAyuda y sedes institucionales).

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 de12 días hábiles.

Hasta en 6 días hábiles IV Trimestre 2020	Entre 7 y 12 días hábiles IV Trimestre 2020	Más de 12 días hábiles IV Trimestre 2020
96.3% (13,822 atenciones)	3.6% (515 atenciones)	0.1% (17 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el IV Trimestre 2020 = 14,354
En relación al 0.1% 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 por la pandemia del Covid19, en el IV trimestre del 2020 no fue posible cumplir con el compromiso 4, se vienen adoptando las medidas necesarias para reiniciar de manera progresiva las actividades de acercamiento al usuario. Actualmente se vienen priorizado los mecanismos virtuales para el desarrollo de las charlas.*

DEPARTAMENTO	TOTAL CHARLAS
AMAZONAS	7
ANCASH	6
APURÍMAC	10
AREQUIPA	9
AYACUCHO	4
CAJAMARCA	27
CUSCO	4
HUANCAVELICA	2
HUÁNUCO	8
ICA	2
JUNÍN	27
LA LIBERTAD	9
LAMBAYEQUE	8
LIMA	31
LORETO	6
MADRE DE DIOS	10
MOQUEGUA	6
PASCO	10
PIURA	4
PUNO	11
SAN MARTÍN	3
TACNA	11
TUMBES	19
UCAYALI	8
TOTAL	**242**

Fuente: ATUS

osiptel

EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO

osiptel