

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos IV Trimestre 2017



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 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. Realizar charlas y jornadas de orientación para 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
- Meta trimestral: Mayor o igual al 70 %.

Ejecución al IV Trimestre 2017	Cumplimiento
100%	143%



Servicio 1: 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
- Meta trimestral: Mayor o igual al 70%

Ejecución al IV Trimestre 2017	Cumplimiento
96.1%	137.4%



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.

Hasta en 6 días útiles IV Trimestre	Entre 7 y 12 días útiles IV Trimestre
86.4%	13.6 %



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.
- ❑ En el IV Trimestre se realizaron jornadas y charlas en todos los departamentos del país.

IV Trimestre 2017		
Departamento	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	62	22
ANCASH	77	35
APURIMAC	51	42
AREQUIPA	32	26
AYACUCHO	101	97
CAJAMARCA	88	86
CUSCO	52	119
HUANCAVELICA	38	86
HUANUCO	59	44
ICA	24	73
JUNIN	60	134
LA LIBERTAD	62	266
LAMBAYEQUE	34	15
LIMA	155	19
LORETO	52	31
MADRE DE DIOS	55	35
MOQUEGUA	62	25
PASCO	50	41
PIURA	34	32
PUNO	123	143
SAN MARTIN	129	63
TACNA	63	69
TUMBES	53	31
UCAYALI	91	26





“PROTEGEMOS AL USUARIO, PROMOVEMOS LA COMPETENCIA”



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL