

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

Seguimiento de Compromisos  
IV Trimestre 2018



**osiptel**  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 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.



## Servicio I: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (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 2018	Cumplimiento
99.9%	142,7%



**Compromiso 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%.

- Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano con nuestras instalaciones
- Meta trimestral: Mayor o igual al 70%

Ejecución al IV Trimestre 2018	Cumplimiento
99.3%	141.9%



## Servicio I: 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 IV Trimestre 2018	Entre 7 y 12 días hábiles IV Trimestre 2018	Más de 12 días hábiles
60,4% (5,710 atenciones)	35,3% (3,338 atenciones)	4,3% (400 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el IV Trimestre = 9,448  
Se adoptaron las medidas de subsanación correspondientes en relación al 4,3% de consultas atendidas fuera de plazo.



## 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.

- ❑ Indicador: Número de actividades de acercamiento al usuario realizadas por trimestre.
- ❑ En el IV Trimestre se realizaron más de 30 actividades de acercamiento en todos los departamentos del país.

IV Trimestre		
Departamento	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	63	22
ANCASH	79	43
APURÍMAC	54	88
AREQUIPA	38	26
AYACUCHO	34	78
CAJAMARCA	105	81
CUSCO	41	154
HUANCAVELICA	34	91
HUÁNUCO	67	56
ICA	22	49
JUNÍN	63	132
LA LIBERTAD	55	76
LAMBAYEQUE	35	20
LIMA Y CALLAO	146	19
LORETO	114	16
MADRE DE DIOS	66	53
MOQUEGUA	46	12
PASCO	50	40
PIURA	28	17
PUNO	120	172
SAN MARTÍN	135	45
TACNA	52	38
TUMBES	46	28
UCAYALI	43	24

Fuente: ATUS





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





**Fonoayuda**

0-801-121-21

**Facebook**

 /OsiptelOficial

**Twitter**

@OSIPTEL