

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

**Seguimiento de  
Compromisos  
III Trimestre 2016**



**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, 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 1: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, correo electrónico y formularios web.

**Compromiso 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 %.**

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

Canal de Orientación	Satisfacción al III Trimestre 2016
Presencial	99.7%
Telefónica	100.0%
Correo /Web	100.0%



## 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  $\geq$  70 %.

Ubicación	Satisfacción al III Trimestre 2016
Oficinas de atención a nivel nacional	97.8%



# Servicio 1: 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	Entre 7 y 12 días útiles	Acumulado
Total	66.1%	30.1 %	96.2%

\* Indicador: En el 3.8% de los casos que se atendieron en más de 12 días útiles, se aplicó el procedimiento de subsanación.



# Servicio I1: 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 III Trimestre se realizaron jornadas y charlas en todos los departamentos del país.

III Trimestre		
Departamento	Jornadas	Charlas
Amazonas	64	18
Ancash	108	40
Apurímac	65	96
Arequipa	19	37
Ayacucho	97	161
Cajamarca	127	77
Cusco	44	164
Huancavelica	57	68
Huánuco	74	38
Ica	38	171
Junín	79	269
La Libertad	43	17
Lambayeque	50	24
Lima	57	3
Loreto	61	21
Madre de Dios	52	28
Moquegua	65	24
Pasco	48	46
Piura	40	34
Puno	133	148
San Martín	165	72
Tacna	64	42
Tumbes	52	34
Ucayali	61	23





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



**Telefonía Fija**



**Telefonía Móvil**



**TV de Paga**



**Internet**





**Fonoayuda**

0-801-121-21

**Facebook**

 /OsiptelOficial

**Twitter**

@OSIPTEL