

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos
IV Trimestre 2019



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 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
- Meta trimestral: Mayor o Igual al 70%.

| |
|-----------------------------------|
| Ejecución al IV Trimestre 2019 |
| 99.7% |



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 2019 |
| 99.1% |



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 2019 | Entre 7 y 12 días hábiles IV Trimestre 2019 | Más de 12 días hábiles IV Trimestre 2019 |
|--|--|---|
| 91.6% (6,068 atenciones) | 7.3% (481 atenciones) | 1.1% (74 atenciones) |

Total de consultas electrónicas atendidas en el IV Trimestre 2019 = 6,623
En relación al 1.1% 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.

- ❑ Indicador: Número de actividades de acercamiento al usuario realizadas por trimestre.
- ❑ En el IV trimestre 2019 se realizaron más de 30 actividades de acercamiento en todos los departamentos del país.

| IV Trimestre 2019 | |
|-------------------|-----------------------------|
| Departamento | Actividades de Acercamiento |
| AMAZONAS | 84 |
| ANCASH | 114 |
| APURÍMAC | 122 |
| AREQUIPA | 72 |
| AYACUCHO | 67 |
| CAJAMARCA | 159 |
| CUSCO | 202 |
| HUANCAVELICA | 93 |
| HUÁNUCO | 119 |
| ICA | 105 |
| JUNÍN | 170 |
| LA LIBERTAD | 154 |
| LAMBAYEQUE | 51 |
| LIMA | 145 |
| LORETO | 117 |
| MADRE DE DIOS | 101 |
| MOQUEGUA | 57 |
| PASCO | 88 |
| PIURA | 50 |
| PUNO | 202 |
| SAN MARTÍN | 199 |
| TACNA | 91 |
| TUMBES | 80 |
| UCAYALI | 55 |

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