

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos
III 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 III Trimestre 2019
99.6%



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
III Trimestre 2019
98.9%



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 III Trimestre 2019	Entre 7 y 12 días hábiles III Trimestre 2019	Más de 12 días hábiles III Trimestre 2019
80.2% (8,127 atenciones)	14.7% (1,490 atenciones)	5.1% (512 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el III Trimestre 2019 = 10,129
En relación al 5.1% 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 III trimestre 2019 se realizaron más de 30 actividades de acercamiento en todos los departamentos del país.

III Trimestre 2019	
Departamento	Actividades de Acercamiento
AMAZONAS	84
ANCASH	125
APURÍMAC	114
AREQUIPA	36
AYACUCHO	75
CAJAMARCA	157
CUSCO	261
HUANCAVELICA	98
HUÁNUCO	115
ICA	148
JUNÍN	196
LA LIBERTAD	121
LAMBAYEQUE	58
LIMA	154
LORETO	164
MADRE DE DIOS	103
MOQUEGUA	38
PASCO	84
PIURA	61
PUNO	229
SAN MARTÍN	177
TACNA	101
TUMBES	85
UCAYALI	67

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