

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

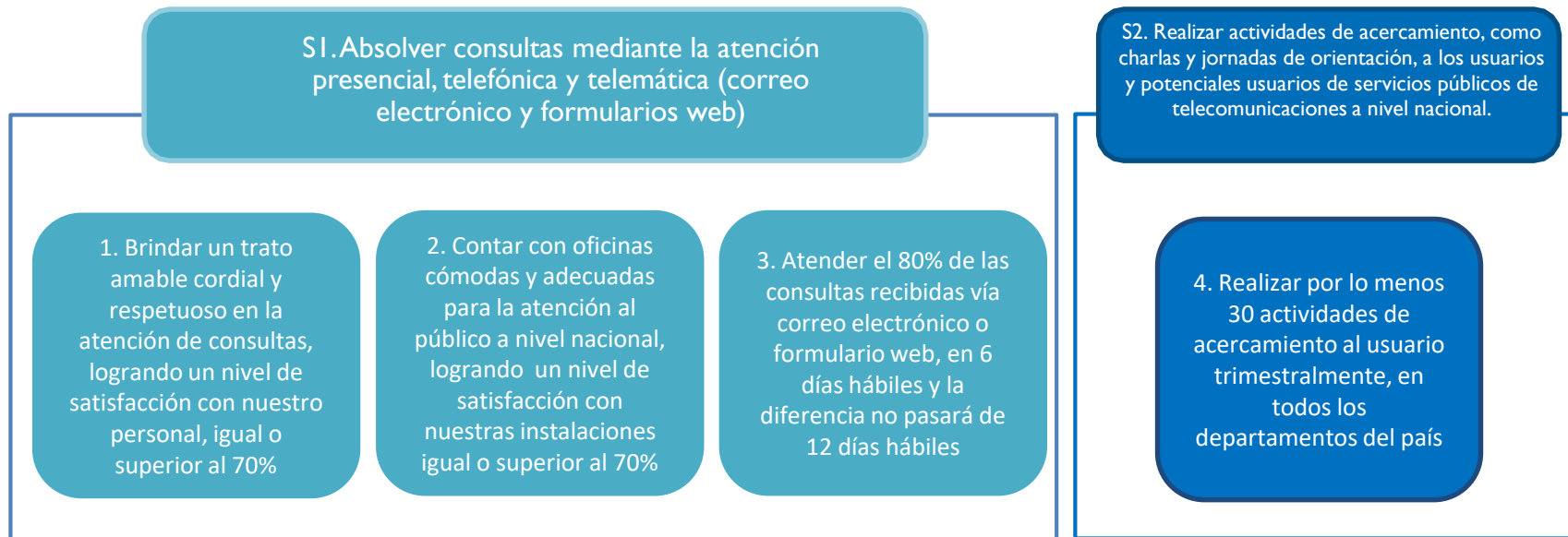
## Seguimiento de Compromisos III Trimestre 2020



**osiptel**  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

# Servicios y Compromisos de la Carta de Servicio del OSIPTEL

- La Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano consta de **02 servicios y 04 compromisos de calidad** asociados:



*Debido a la Declaratoria del Estado de Emergencia como consecuencia del brote del COVID 19, se suspendió la atención presencial en las sedes a nivel nacional, por lo que no es posible informar sobre el cumplimiento de los compromisos 1 y 2. Desde entonces, se ha priorizado la realización de las actividades de acercamiento al usuario a través de mecanismos virtuales (charlas), asimismo, se ha fortalecido la atención a través del canal telefónico y electrónico (FonoAyuda y sedes institucionales). Actualmente se ha reiniciado la atención presencial en nuestra oficina de San Borja (previa cita). La atención en las demás sedes institucionales se reiniciará progresivamente respetando las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud.*



## 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 2020	Entre 7 y 12 días hábiles III Trimestre 2020	Más de 12 días hábiles III Trimestre 2020
98.6% (15,458 atenciones)	1.4% (212 atenciones)	0.1% (8 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el III Trimestre 2020 = 15,678  
En relación al 0.1% 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.

- Debido a la Emergencia Nacional por la pandemia del Covid19, en el III trimestre del 2020 no fue posible cumplir con el compromiso 4, se vienen adoptando las medidas necesarias para reiniciar de manera progresiva las actividades de acercamiento al usuario. Actualmente se vienen priorizado los mecanismos virtuales para el desarrollo de las charlas.

DEPARTAMENTO	CHARLAS	JORNADAS	TOTAL
AMAZONAS	11	0	11
ANCASH	12	0	12
APURÍMAC	7	0	7
AREQUIPA	8	0	8
AYACUCHO	4	0	4
CAJAMARCA	19	0	19
CUSCO	5	0	5
HUANCAVELICA	7	0	7
HUÁNUCO	11	0	11
ICA	5	0	5
JUNÍN	20	0	20
LA LIBERTAD	10	0	10
LAMBAYEQUE	11	6	17
LIMA	34	0	34
LORETO	14	0	14
MADRE DE DIOS	5	0	5
MOQUEGUA	3	0	3
PASCO	12	9	21
PIURA	15	0	15
PUNO	12	0	12
SAN MARTÍN	13	0	13
TACNA	14	0	14
TUMBES	5	0	5
UCAYALI	8	1	9
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>16</b>	<b>281</b>

Fuente: ATUS





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





FonoAyuda  
1844

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

