

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos II Trimestre 2018



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Servicios y Compromisos de la Carta del OSIPTEL

- 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. Realizar charlas y jornadas de orientación para 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 I: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, 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 II Trimestre 2018	Cumplimiento
99.8%	142.6%



Servicio I: 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
- Meta trimestral: Mayor o igual al 70%

Ejecución al II Trimestre 2018	Cumplimiento
97.7%	139.5%



Servicio I: 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.

Hasta en 6 días útiles II Trimestre 2018	Entre 7 y 12 días útiles II Trimestre 2018
92.8%	7.2%



Servicio 2: 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 II Trimestre se realizaron jornadas y charlas en todos los departamentos del país.

II Trimestre		
Departamento	Jornadas	Charlas
Amazonas	64	70
Ancash	86	40
Apurímac	67	83
Arequipa	42	40
Ayacucho	97	113
Cajamarca	102	108
Cusco	42	199
Huancavelica	30	87
Huánuco	73	48
Ica	30	60
Junín	64	201
La Libertad	44	111
Lambayeque	48	34
Lima	137	14
Loreto	135	46
Madre de Dios	63	56
Moquegua	78	32
Pasco	50	59
Piura	34	46
Puno	125	250
San Martín	132	70
Tacna	53	46
Tumbes	53	44
Ucayali	47	32





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL