

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

Seguimiento de Compromisos  
III Trimestre 2017



**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 III Trimestre 2017	Cumplimiento
99.7%	142.5%



## 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 III Trimestre 2017	Cumplimiento
94.7%	135.4%



## 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 III Trimestre	Entre 7 y 12 días útiles III Trimestre
97.6%	2.4 %



# Servicio II: 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 2017		
Departamento	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	63	17
ANCASH	67	26
APURIMAC	52	79
AREQUIPA	30	30
AYACUCHO	106	122
CAJAMARCA	92	65
CUSCO	33	175
HUANCAVELICA	40	34
HUANUCO	70	40
ICA	33	77
JUNIN	63	213
LA LIBERTAD	41	26
LAMBAYEQUE	29	24
LIMA	105	8
LORETO	62	25
MADRE DE DIOS	54	44
MOQUEGUA	66	27
PASCO	51	38
PIURA	34	33
PUNO	139	212
SAN MARTIN	130	37
TACNA	62	41
TUMBES	53	25
UCAYALI	85	14





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



**Telefonía Fija**



**Telefonía Móvil**



**TV de Paga**



**Internet**





**Fonoayuda**

0-801-121-21

**Facebook**

 /OsiptelOficial

**Twitter**

@OSIPTEL