

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos II 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. Brindar charlas y jornadas de orientación a los 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 2017	Cumplimiento
100%	143%



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 2017	Cumplimiento
97.2%	139%



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	Entre 7 y 12 días útiles
98.4%	1.6 %



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

II Trimestre 2017		
Departamento	Jornada	Charlas
AMAZONAS	65	34
ANCASH	60	14
APURÍMAC	58	68
AREQUIPA	38	37
AYACUCHO	102	111
CAJAMARCA	86	128
CUSCO	31	263
HUANCAVELICA	35	65
HUÁNUCO	59	49
ICA	37	84
JUNÍN	76	290
LA LIBERTAD	19	40
LAMBAYEQUE	29	19
LIMA	131	22
LORETO	106	44
MADRE DE DIOS	69	11
MOQUEGUA	66	35
PASCO	50	45
PIURA	39	30
PUNO	145	203
SAN MARTÍN	127	75
TACNA	60	24
TUMBES	51	34
UCA YALI	50	17





“PROTEGEMOS AL USUARIO, PROMOVEMOS LA COMPETENCIA”



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL