

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

## Seguimiento de Compromisos I 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 I Trimestre 2018	Cumplimiento
99.9%	142.7%



## Servicio 1: 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 I Trimestre 2018	Cumplimiento
98.3%	140.4%



## 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 I Trimestre 2018	Entre 7 y 12 días útiles I Trimestre 2018
88.2%	11.8%



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

I Trimestre 2018		
Departamento	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	62	31
ANCASH	72	19
APURÍMAC	53	28
AREQUIPA	28	26
AYACUCHO	93	100
CAJAMARCA	76	43
CUSCO	31	112
HUANCAVELICA	32	48
HUÁNUCO	59	23
ICA	29	30
JUNÍN	59	108
LA LIBERTAD	48	47
LAMBAYEQUE	39	9
LIMA	144	17
LORETO	121	34
MADRE DE DIOS	58	15
MOQUEGUA	45	10
PASCO	47	22
PIURA	31	16
PUNO	118	142
SAN MARTÍN	127	36
TACNA	52	17
TUMBES	50	6
UCAYALI	40	7





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



**Telefonía Fija**



**Telefonía Móvil**



**TV de Paga**



**Internet**





**Fonoayuda**

0-801-121-21

**Facebook**

 /OsiptelOficial

**Twitter**

@OSIPTEL