

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos
I Trimestre 2019



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 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 y telemática (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. Contar con 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 actividades de acercamiento, como charlas y jornadas de orientación, a los usuarios y potenciales usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

4. Realizar por lo menos 30 actividades de acercamiento al usuario trimestralmente, en todos los departamentos del país.



Servicio I: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (correo electrónico y formularios web)

Compromiso 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%.

- Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano con la atención de nuestro personal
- Meta trimestral: Mayor o Igual al 70%.

Ejecución al I Trimestre 2019
99.9%



Compromiso 2: Contar con 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 2019
99.4%



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 I Trimestre 2019	Entre 7 y 12 días hábiles I Trimestre 2019	Más de 12 días hábiles
73,8% (7,428 atenciones)	22,0% (2,212 atenciones)	4,2% (426 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el I Trimestre 2019 = 10,066
En relación al 4,2% 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.

- ❑ Indicador: Número de actividades de acercamiento al usuario realizadas por trimestre.
- ❑ En las oficinas de Arequipa y Ayacucho no se alcanzó el número de actividades de orientación mínima. Se tuvo dificultad para llegar a algunos distritos por motivos climáticos. En el 92% de las sedes se superó la cantidad mínima de actividades de acercamiento al usuario.

I Trimestre			
Departamento	Jornadas	Charlas	Total
AMAZONAS	65	27	92
ANCASH	72	22	94
APURIMAC	59	35	94
AREQUIPA	15	12	27
AYACUCHO	16	13	29
CAJAMARCA	103	53	156
CUSCO	27	59	86
HUANCAVELICA	38	57	95
HUÁNUCO	57	30	87
ICA	29	25	54
JUNÍN	63	83	146
LA LIBERTAD	47	40	87
LAMBAYEQUE	28	6	34
LIMA	144	10	154
LORETO	117	23	140
MADRE DE DIOS	64	17	81
MOQUEGUA	39	0	39
PASCO	24	26	50
PIURA	22	15	37
PUNO	118	141	259
SAN MARTÍN	130	15	145
TACNA	52	24	76
TUMBES	37	7	44
UCA YALI	43	10	53

Fuente: ATUS





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL