

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

**Seguimiento de
Compromisos
I Trimestre 2017**



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Servicios y Compromisos de la Carta del

OSIRTEL

- 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 1: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica, 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 2017	Cumplimiento
99.8%	142.5%



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 2017	Cumplimiento
96.6%	138%



Servicio 1: 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
99.0%	1.0 %



Servicio I1: 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 itinerante, 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 2017		
Departamento	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	65	22
ANCASH	66	4
APURÍMAC	69	46
AREQUIPA	49	30
AYACUCHO	81	78
CAJAMARCA	77	58
CUSCO	17	25
HUANCAVELICA	36	44
HUÁNUCO	70	22
ICA	39	31
JUNÍN	67	118
LA LIBERTAD	36	1
LAMBAYEQUE	30	10
LIMA	115	6
LORETO	96	21
MADRE DE DIOS	34	21
MOQUEGUA	60	9
PASCO	47	20
PIURA	15	4
PUNO	118	69
SAN MARTÍN	134	17
TACNA	50	15
TUMBES	51	4
UCAYALI	39	9





“PROTEGEMOS AL USUARIO, PROMOVEMOS LA COMPETENCIA”



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL