

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

**Seguimiento de
Compromisos
IV Trimestre 2016**



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, 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 ≥ 70 %.

| Canal de Orientación | Satisfacción al IV Trimestre 2016 |
|----------------------|-----------------------------------|
| Presencial | 99.7% |
| Telefónica | 100.0% |
| Correo /Web | 100.0% |



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 \geq 70 %.

| Ubicación | Satisfacción al IV Trimestre 2016 |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Oficinas de atención a nivel nacional | 97.6% |



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.

- Indicador: Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de doce (12) días hábiles = 100 %.

| Tiempo de atención | Hasta en 6 días útiles | Entre 7 y 12 días útiles | Acumulado |
|--------------------|------------------------|--------------------------|-----------|
| Total | 68.3% | 23.5 % | 91.8% |

* Indicador: En el 8.2% de los casos que se atendieron en más de 12 días útiles, se aplicó el procedimiento de subsanación.



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, en todos los departamentos del país al menos una vez cada trimestre.

- Indicador: Número de charlas o jornadas de orientación realizadas.
- En el IV Trimestre se realizaron jornadas y charlas en todos los departamentos del país.

| IV Trimestre | | |
|---------------|----------|---------|
| Departamento | Jornadas | Charlas |
| AMAZONAS | 65 | 13 |
| ANCASH | 68 | 18 |
| APURÍMAC | 62 | 72 |
| AREQUIPA | 126 | 7 |
| AYACUCHO | 108 | 147 |
| CAJAMARCA | 125 | 60 |
| CUSCO | 68 | 209 |
| HUANCAVELICA | 38 | 88 |
| HUÁNUCO | 65 | 42 |
| ICA | 41 | 108 |
| JUNÍN | 77 | 161 |
| LA LIBERTAD | 22 | 10 |
| LAMBAYEQUE | 45 | 7 |
| LIMA | 144 | 55 |
| LORETO | 85 | 16 |
| MADRE DE DIOS | 63 | 18 |
| MOQUEGUA | 59 | 7 |
| PASCO | 50 | 33 |
| PIURA | 40 | 18 |
| PUNO | 115 | 94 |
| SAN MARTÍN | 129 | 37 |
| TACNA | 63 | 36 |
| TUMBES | 51 | 38 |
| UCAYALI | 53 | 21 |





“PROTEGEMOS AL USUARIO, PROMOVEMOS LA COMPETENCIA”



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL