

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos I Trimestre 2020



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

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.

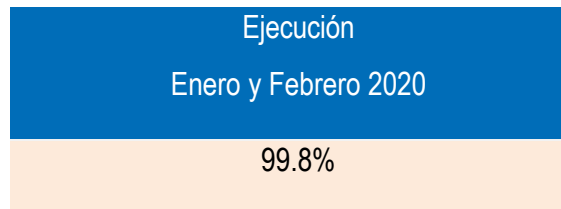
4. Realizar por lo menos 30 actividades de acercamiento al usuario trimestralmente, en todos los departamentos del país.



Servicio 1: 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%.



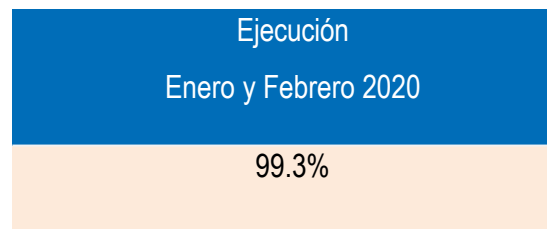
Debido al Estado de Emergencia Nacional dispuesto por la pandemia del Covid19, se presentan resultados solo de los meses de enero y febrero de 2020.



Servicio 1: Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (correo electrónico y formularios web)

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%



Debido al Estado de Emergencia Nacional dispuesto por la pandemia del Covid19, se presentan resultados solo de los meses de enero y febrero de 2020.



Servicio 1: 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 2020	Entre 7 y 12 días hábiles I Trimestre 2020	Más de 12 días hábiles I Trimestre 2020
93.9% (5,498 atenciones)	5.5% (319 atenciones)	0.6% (36 atenciones)

Total de consultas electrónicas atendidas en el I Trimestre 2020 = 5,853
En relación al 0.6% 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.

En el primer trimestre de 2020 no se pudo cumplir con el compromiso en algunos departamentos del país, como consecuencia de la declaratoria del estado de emergencia en el país por la pandemia del Covid19. A partir del 16 de marzo se suspendieron las actividades de acercamiento al usuario debido a la disposición de aislamiento social como medida preventiva de contagio.

Enero a 15 de marzo de 2020	
Departamento	Actividades de Acercamiento
AMAZONAS	22
ANCASH	26
APURÍMAC	33
AYACUCHO	12
CAJAMARCA	17
CUSCO	13
HUANCAVELICA	29
HUÁNUCO	9
JUNÍN	46
LA LIBERTAD	6
LIMA Y CALLAO	44
LORETO	41
MADRE DE DIOS	25
MOQUEGUA	4
PASCO	11
PIURA	11
PUNO	7
SAN MARTÍN	33
TACNA	18
TUMBES	25
UCAYALI	8

Fuente: ATUS





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





FonoAyuda
1844

www.osiptel.gob.pe

