

Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL

Seguimiento de Compromisos
III 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 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 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 III Trimestre 2018	Cumplimiento
99.3%	141.8%



Servicio I: 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%

Ejecución al	Cumplimiento
III Trimestre 2018	
97.6%	139.4%



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 III Trimestre 2018 (*)	Entre 7 y 12 días hábiles III Trimestre 2018 (*)
82,8%	16,9%

(*) El 0,3% de las consultas fueron atendidas en más de 12 días hábiles, situación generada por el incremento en la demanda de consultas electrónicas.



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 el III Trimestre se realizaron más de 30 actividades de acercamiento en todos los departamentos del país.

III Trimestre		
Departamento	Jornadas	Charlas
AMAZONAS	64	20
ANCASH	87	36
APURÍMAC	51	48
AREQUIPA	42	29
AYACUCHO	96	121
CAJAMARCA	97	73
CUSCO	46	115
HUANCAVELICA	30	72
HUÁNUCO	71	45
ICA	30	61
JUNÍN	64	177
LA LIBERTAD	44	80
LAMBAYEQUE	46	17
LIMA	147	13
LORETO	120	33
MADRE DE DIOS	69	42
MOQUEGUA	74	27
PASCO	51	42
PIURA	35	47
PUNO	131	302
SAN MARTÍN	136	67
TACNA	56	43
TUMBES	51	27
UCAYALI	49	25





PROMOVEMOS LA COMPETENCIA, EMPODERAMOS AL USUARIO



Telefonía Fija



Telefonía Móvil



TV de Paga



Internet





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL