

PAC 2020/ 3RA MODIFICACION

N° DE ITEM	OBJETO	ANTECEDENTE	TPO PROYECTO	MES	SINTESSIS	PRECIO	MONEDA	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	ESTADO PLAN	USGEO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	SUSTENTO	GERENCIA	UNIDAD
68	SERVICIO EN GENERAL	NO	CP	Junio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL	13,262,480.60	SOLES	1.00	SRV	INCLUIDO	151512	RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	El Osineergmin, como parte de sus funciones regula y supervisa el cumplimiento de la normatividad vigente de las empresas que desarrollan actividades en el sector eléctrico, hidrocarburos y minero. Nuestra visión y misión contempla valores muy importantes como la confiabilidad y credibilidad, esto se visibiliza en los esfuerzos que realiza la entidad como una institución del Estado que prioriza y empodera al ciudadano. En esta línea de acercamiento a la ciudadanía, Osineergmin ha establecido canales de atención para recoger sus insatisfacciones, atender sus requerimientos y brindar orientación. En atención a lo indicado, la contratación del servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual tiene como finalidad pública orientar, informar, gestionar y hacer seguimiento a los problemas de los ciudadanos sobre los temas de los sectores energía y minería; es decir, lograr incrementar el conocimiento de la sociedad mediante la orientación e información brindada a los ciudadanos que acuden a Osineergmin para ser atendidos en los temas de los sectores energía y minería. Dicha atención a los requerimientos de orientación de los ciudadanos se realiza a través del call center. Actualmente, contamos con dos líneas para la atención a los ciudadanos 219-3410 y 0800-43800 (línea gratuita para provincia). El no contar con este servicio podría significar insatisfacciones en la ciudadanía, generando desconfianza en el rol que ejerce Osineergmin como organismo regulador, al no contar con canales de atención (telefónico y virtual) disponibles para el ciudadano. Asimismo, implicaría el incumplimiento de uno de los valores que la entidad promueve, que es el Servicio en la atención de nuestros clientes y grupos de interés en el sector minero energético.	DIVISION DE SUPERVISION REGIONAL	DIVISION DE SUPERVISION REGIONAL