

# Pliego 019 - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

## Informe de evaluación institucional

Correspondiente al año 2023



**Marzo, 2024**

## Contenido

Resumen ejecutivo .....	3
1. Prioridades de la política institucional .....	5
2. Análisis de resultados de los objetivos estratégicos institucionales (OEI) .....	6
3. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI) .....	10
3.1. Avance en la implementación de las AEI .....	10
3.2. Análisis de implementación de AEI en OEI priorizados .....	12
3.3. Aplicación de las recomendaciones para mejorar la implementación de las AEI .....	16
4. Conclusiones .....	16
5. Recomendaciones .....	17
6. Anexos.....	17



## Resumen ejecutivo

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 está compuesto por 7 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y 23 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), los cuales se encuentran alineados a la Política General de Gobierno (PGG) y al Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Presidencia del Consejo de Ministros<sup>1</sup>, con el propósito de *mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú, a través de las telecomunicaciones*.

Al finalizar el año 2023, los 7 objetivos alcanzaron un logro anual promedio de **97%**, habiéndose obtenido los siguientes resultados específicos:

**OEI 01.** Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (**94%**)

**OEI 02.** Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario (**100%**)

**OEI 03.** Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones (**100%**)

**OEI 04.** Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones (**98%**)

**OEI 05.** Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés (**96%**)

**OEI 06.** Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario (**94%**)

**OEI 07.** Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL (**100%**)

A nivel de las acciones estratégicas, se registró una ejecución anual promedio de **90%** considerando los 32 indicadores que se manejan.

A nivel de actividades operativas, se alcanzó un cumplimiento promedio de POI del **96%**. Asimismo, con relación a la ejecución presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal 2023, la asignación de recursos para la ejecución de las actividades operativas representó el **89%** (S/. 112,592,426) respecto del Presupuesto Institucional modificado (PIM) (S/. 126,904,584).

Cabe mencionar que, para fines del presente informe y de acuerdo a la ruta estratégica establecida en el PEI vigente, se ha priorizado el análisis de los objetivos 01, 02 y 03 dado que se encuentran orientados al empoderamiento del usuario, así como a la mejora de la calidad de atención al usuario y de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que reciben.

<sup>1</sup> Respecto a la PGG, se encuentra alineado al Eje 6: Fortalecimiento del sistema democrático, seguridad ciudadana y lucha contra la corrupción, narcotráfico y terrorismo y al Lineamiento 6.4: Fortalecer la capacidad regulatoria y fiscalizadora del Estado de la Política General de Gobierno, aprobada con Decreto Supremo N° 164-2021-PCM.

Respecto al PESEM, se encuentra alineado al Objetivo Estratégico Sectorial 03 "Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas" del PESEM 2016-2025 de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

Cabe mencionar que, a la fecha de emisión del presente informe, ya se cuenta con un PEI 2023-2027 modificado aprobado y alineado a la nueva PGG y PESEM de PCM 2024-2030.



Por último, teniendo en cuenta dichos resultados y para garantizar el logro de las metas programadas en el PEI 2023-2027, se enuncian las principales prioridades de gestión para mejorar los resultados en los OEI del siguiente año.

- ✓ Puesta en uso de aplicativos para que los usuarios cuenten con información más precisa y oportuna respecto a planes tarifarios, calidad de los servicios, líneas asignadas, entre otros aspectos.
- ✓ Consolidación del nuevo modelo de atención al usuario en todas las oficinas y una mayor presencia en los canales de atención de los operadores.
- ✓ Implementación de un sistema automatizado de medición de internet (fijo y móvil) basado en sondas embebidas, para incrementar sustancialmente el alcance de nuestras acciones de fiscalización.
- ✓ Revisiones ex post de normas para mantener un marco normativo actualizado que permita el desarrollo de la competencia del sector de telecomunicaciones.
- ✓ Puesta en uso de sistemas y herramientas de gestión interna para mejorar la programación y seguimiento de indicadores y tareas.
- ✓ Ejecución de actividades en el marco de la transformación cultural para alinear la labor de los colaboradores con el sentido de propósito individual y colectivo, así como la creación de vínculos de confianza.



## 1. Prioridades de la política institucional

Conforme a la Ley N° 27332, que establece las funciones de los entes reguladores y en el marco del PEI 23-27, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N°15-2023-PE/OSIPTEL, la misión y política institucional son las siguientes:

### Misión

*“Promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia”.*

### Política institucional

*El OSIPTEL está comprometido en lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:*

- Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios
- Mejorar la calidad de los servicios
- Mejorar la atención a los usuarios

*Los servicios que entrega como organismo regulador se enmarcan en principios de eficiencia y oportunidad.*

*Asimismo, busca ser la entidad pública autónoma más reconocida del país y referente internacional que logra la excelencia a través de la mejora continua, la transformación digital, la transformación cultural y el gobierno abierto.*

*Sus colaboradores se caracterizan por desarrollar sus funciones con excelencia, integridad y de manera innovadora.*

Para establecer la **delimitación del alcance de esta evaluación** se tomará en cuenta la *ruta estratégica* del PEI vigente, mediante el cual se priorizan los objetivos estratégicos institucionales relacionados a las unidades organizacionales de línea y orientados al empoderamiento del usuario, así como a mejorar la calidad de atención al usuario y a la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Todo ello para mejorar su experiencia como usuario, antes, durante y después de la contratación del servicio público de telecomunicaciones.

**Cuadro 1. Ruta estratégica del PEI vigente**

OEI	Descripción	Prioridad
OEI.01	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	1
OEI.03	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	2
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	3
OEI.04	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	4
OEI.06	Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario	5
OEI.05	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	6
OEI.07	Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL	7



Se priorizan a los objetivos institucionales relacionados a las unidades organizacionales de línea:

- ✓ **OEI 01.** Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (prioridad 1)
- ✓ **OEI 03.** Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones (prioridad 2)
- ✓ **OEI 02.** Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario. (prioridad 3)

## 2. Análisis de resultados de los objetivos estratégicos institucionales (OEI)

### OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

La institución busca que los usuarios estén informados de sus derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, considera imprescindible que conozca las características de los servicios que contrata poniendo a su disposición contenido amigable y herramientas de fácil uso, para acceder a información necesaria que le permita una mejor toma de decisiones como un usuario empoderado.

Se espera que un usuario empoderado, a través de sus decisiones y acciones, contribuya a incentivar la competencia por calidad entre las empresas operadoras, y con ello, mejorar la calidad de los servicios y la calidad de atención brindada.

Entre las principales intervenciones destacan:

- ✓ Puesta en uso de una herramienta de identificación de casos críticos de usuarios y un asistente virtual.
- ✓ Difusión del ranking de calidad de atención de las empresas operadoras y ranking del desempeño en la atención de reclamos
- ✓ Ejecución de 529,696 orientaciones beneficiando a más de 518,519 usuarios a nivel nacional. Destacaron las 1,803 presentaciones en medios alternativos y redes sociales, la emisión de 358 programas radiales, 76 actividades dirigidas a personas con discapacidad y 18 asistencias técnicas a asociaciones y consejo de usuarios.

Producto de estas intervenciones, se logró que el 40% de los trámites de Bitel, Claro, Entel y Movistar hayan sido auto gestionados a través de canales digital y telefónico, superando la meta programada de 32%.

No obstante, aún queda espacio para incrementar el porcentaje de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras ya que este llegó al 71% sobre una programación anual de 81%.

Dicho incumplimiento se pudo haber debido a que las empresas operadoras no hayan previsto de forma adecuada la atención de sus casos. Ello teniendo en cuenta que se ha pasado de 30 subcategorías de problemas a tener un total de 75 casuísticas, realizadas entre junio y octubre del 2023.



## **OEI 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario**

Para garantizar que los usuarios reciban la calidad que han contratado, OSIPTEL ha establecido estándares cuyo cumplimiento oportuno es monitoreado, supervisado y fiscalizado a nivel nacional.

Estas actividades ejecutadas por el OSIPTEL buscan impactar en la mejora de la calidad de los servicios; en ese sentido, es importante notar los resultados superiores a lo programado del *índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (1.02)*.

Dicho resultado fue impulsado en gran parte por la puesta en operación de módulos que recolectan información sobre lugares de ventas en un sistema centralizado, así como de las campañas de venta en zonas rurales. Adicionalmente, con la puesta en uso del servicio de información sobre mediciones de calidad de internet móvil desde aplicativos colaborativos y la herramienta para el intercambio de información.

Además, la adquisición de 10 camionetas por renovación (IOARR 2572533) fortaleció las labores de fiscalización permitiendo que se realizaran 34,024 fiscalizaciones en más de 15,761 localidades a nivel nacional para verificar continuidad, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet, proyectos de redes regionales y compromisos contractuales.

## **OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones**

El OSIPTEL se encuentra muy comprometido con el objetivo de mejorar la calidad de atención a los usuarios y en ese sentido, efectúa mediciones para conocer el nivel de satisfacción para, en base a los resultados, diseñar nuevas actividades y/o aplicar medidas correctivas. Así, en el 2023 se obtuvo como resultado que el 73% de usuarios encuestados se encuentren satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL (se superó la meta programada de 71%).

En la misma línea, también se mide el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que brindan las empresas operadoras. En tal sentido, al cierre del año 2023 se obtuvo como resultado que, el 58% de usuarios encuestados llegaron a estar satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras (se superó la meta programada de 47%).

Para mejorar los niveles de satisfacción de la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL ejecuta diversas actividades a nivel nacional, entre ellas destacan las intervenciones directas como son las 298 acciones de fiscalización al cumplimiento de la normativa del usuario, la solución de 74,277 recursos de apelación y queja en beneficio de los usuarios y otras acciones normativas como es la actualización de estándares de calidad como la modificación del Reglamento de Calidad de Atención al Usuario.



#### **OEI 04. Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones**

En el marco de este objetivo, el OSIPTEL revisa periódicamente normas y/o establece precios (mayoristas) para determinar su eficacia, la necesidad de modificaciones y/o emisión de nuevas regulaciones que promuevan el acceso de nuevos operadores en condiciones de igualdad y no discriminación.

Ello bajo el principio de que una mayor competencia entre las firmas favorece a los usuarios en la medida en que se mejoran los atributos del servicio, como son las tarifas, la calidad, la cobertura, entre otros.

Al cierre del 2023, se logró alcanzar la meta programada de los índices de intensidad competitiva tanto de internet móvil (1.1 respecto a 1.08) como internet fijo (1.35 respecto a 1.15), identificando una oportunidad de mejora en el desempeño del índice de intensidad competitiva del servicio de telefonía móvil (1.00 respecto a 1.06).

Ello tuvo lugar debido a que, si bien el componente de precios como el de concentración se redujeron, el componente de líneas se mantuvo y el componente de calidad no tuvo una mejora. Pese a ello, a nivel global se puede decir que el sector se ha beneficiado de la competencia entre las empresas operadoras.

#### **OEI 05. Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés**

El adecuado ejercicio de las funciones de regulación y supervisión por parte del OSIPTEL contribuyen en la construcción de una reputación sólida como valor intangible que legitima a la institución ante la sociedad y hace posible que sus grupos de interés la identifiquen por sus valores y buenas prácticas generando, a su vez, seguridad y confianza en sus decisiones, incluso en situaciones de discordancia con las mismas.

En línea con este objetivo, se ha logrado un índice de reputación de 0.47 respecto a la meta programa de 0.49. De acuerdo a la información complementaria, el resultado (ligemente por debajo de lo esperado), ha sido impactado por el contexto político y el descontento generalizado de la población con las instituciones públicas.

Líneas abajo se muestra el detalle:

- ✓ **Disminución de los niveles de confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas** en el semestre julio a diciembre 2023 respecto de la medición del 2022, el cual muestra que el 73% de la población entrevistada, en promedio, no confía en las instituciones, según INEI: *“Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones”*.
- ✓ La **percepción de inestabilidad social y de crisis política** tienen un impacto directo en el quehacer de los organismos e instituciones públicas, lo que produce un efecto de arrastre en la valoración hacia el regulador.
- ✓ El **porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones** es igual o menor al 50% (dependiendo del tipo de servicio), situación que afecta también la reputación de la institución como regulador de estos servicios.





En ese sentido, se encargará la actualización de la metodología para incorporar nuevas preguntas que permitan ahondar en las respuestas de los encuestados con la finalidad de recoger mejor información que sirva de insumo para establecer estrategias particulares y con ello, mejorar los resultados en los siguientes años.

#### **OEI 06. Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario**

Este objetivo engloba todos los esfuerzos de la institución para mejorar los procesos internos en el marco de la transformación digital y cultural.

Así, al cierre del 2023 se ha alcanzado que el 75% de colaboradores del OSIPTEL se encuentren satisfechos con la provisión de servicios internos (respecto a una meta de 80%). Cabe mencionar que a pesar de que no se ha alcanzado el nivel de satisfacción esperado, se observó una mejora en el nivel de satisfacción con relación al año 2022 por lo que se seguirá con el seguimiento a las acciones de mejora que se planteen como pertinentes.

#### **OEI 07. Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL**

Este objetivo está orientado a la reducción de los riesgos de desastres que puedan ocurrir por causas naturales o por la acción humana y que puedan tener efectos negativos sobre el normal funcionamiento de la Institución.

Respecto a las acciones ejecutadas, se logró que el 100% de colaboradores se encuentren sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres. Ello fue posible a través de la difusión de información relevante a todo el personal sobre simulacros nacionales multipeligro, así como de los números de emergencia.

Por último, se logró certificar a 15 colaboradores en gestión de riesgos de desastres por la escuela de postgrado de la USIL, como miembros del equipo de trabajo conformado en el marco de la gestión del riesgo de desastres de la entidad.



### 3. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI)

#### 3.1. Avance en la implementación de las AEI

La tabla siguiente muestra el presupuesto asignado, así como el nivel de ejecución presupuestal alcanzada al finalizar el ejercicio fiscal 2023; observándose un nivel de ejecución de **89%** (S/. 112,592,426) respecto del Presupuesto Institucional modificado (PIM).

**Cuadro 2. Presupuesto asignado y ejecución, según Acción Estratégica Institucional**

Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	PIM S/	Ejecución S/	% Avance de ejecución
<b>OEI 01.</b> Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	<b>AEI 01.01.</b> Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	16,538,138	16,013,074	97%
	<b>AEI 01.02.</b> Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario			
<b>OEI 02.</b> Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	<b>AEI 02.01.</b> Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	27,167,722	21,821,487	80%
<b>OEI 03.</b> Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	<b>AEI 03.01.</b> Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario.	13,441,414	9,721,540	72%
	<b>AEI 03.02.</b> Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.			
	<b>AEI 03.03.</b> Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario			
	<b>AEI 03.04.</b> Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario			



Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	PIM S/	Ejecución S/	% Avance de ejecución
<b>OEI 04.</b> Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	<b>AEI 04.01.</b> Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio.	11,875,142	11,368,295	96%
	<b>AEI 04.02.</b> Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.			
<b>OEI 05.</b> Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	<b>AEI 05.01.</b> Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés.	15,382,790	14,974,107	97%
	<b>AEI 05.02.</b> Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL			
	<b>AEI 05.03.</b> Relaciones internacionales fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores			
	<b>AEI 05.04.</b> Gestión del modelo de integridad institucional consolidada y referente para las instituciones del Estado			
<b>OEI 06.</b> Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario	<b>AEI 06.01.</b> Gestión de metas físicas y financieras oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales	42,343,761	38,539,505	91%
	<b>AEI 06.02.</b> Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.			
	<b>AEI 06.03.</b> Sistema de gestión de procesos aplicado en los sistemas de gestión de OSIPTEL			
	<b>AEI 06.04.</b> Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL			
	<b>AEI 06.05.</b> Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en el OSIPTEL			
	<b>AEI 06.06.</b> Soluciones tecnológicas eficientes y seguras, adoptadas para la gestión del OSIPTEL			
	<b>AEI 06.07.</b> Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL			
	<b>AEI 06.08.</b> Gestión de la transformación cultural institucionalizada en OSIPTEL			
	<b>AEI 06.09.</b> Gestión tributaria fortalecida en el OSIPTEL			



Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	PIM S/	Ejecución S/	% Avance de ejecución
<b>OEI 07.</b> Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL	<b>AEI 07.01.</b> Instrumentos para la gestión del riesgo de desastre en la entidad, implementados en el OSIPTEL	155,617	154,418	99%
<b>A NIVEL INSTITUCIONAL</b>		<b>126,904,584</b>	<b>112,592,426</b>	<b>89%</b>

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del OSIPTEL.

### 3.2. Análisis de implementación de AEI en OEI priorizados

En esta sección se analiza el proceso de implementación de las AEI correspondientes a los OEIs priorizados en la delimitación del alcance de la evaluación.

**Cuadro 3. Logro de indicadores del objetivo priorizado 1**

Objetivo / Acción estratégica	Indicador	Meta anual	Logro anual	% Ejecución
<b>OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>				
<b>AEI 01.01.</b> Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de actividades del plan de orientación a usuarios desarrolladas	90%	100%	<b>100%</b>
<b>AEI 01.02.</b> Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario	Tasa de variación de uso de herramientas digitales en beneficio de los usuarios	5%	8%	<b>100%</b>

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del OSIPTEL.

Respecto a la **AEI 01.01. Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**, se logró ejecutar el 100% de las actividades del plan de orientación a usuarios dado que se realizaron 814,680 orientaciones a nivel nacional beneficiando a 803,484 usuarios, muy por encima de las 529,696 orientaciones programadas.

Asimismo, se realizaron las siguientes actividades:

- 358 programas radiales de orientación de corte local/regional.
- 145 actividades dirigidas a personas con discapacidad.
- Desarrollo de material informativo en braille para personas con discapacidad visual.
- Publicación de guía de información de reclamos.
- Difusión de rankings de calidad de atención y de desempeño en la atención de reclamos de las empresas operadoras del servicio móvil.



Respecto a la **AEI 01.02. Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario**

- Implementación del asistente virtual.
- Herramienta de identificación de casos críticos de usuarios.
- Mejoras a la herramienta informática "Portal de Información de Usuarios" de información vinculada a usuarios.

**Cuadro 4. Logro de indicadores del objetivo priorizado 2**

Objetivo / Acción estratégica	Indicador	Meta anual	Logro anual	% Ejecución
<b>OEI 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario</b>				
<b>AEI 02.01.</b> Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio	1.02	1.05	<b>100%</b>

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del OSIPTEL.

Respecto a la **AEI 02.01. Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario**, se alcanzó un índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio de 1.05 respecto a una meta de 1.02.

Ello impulsado por las 33,869 acciones de fiscalización en alrededor de 15,761 localidades a nivel nacional, ambos por encima de las metas programadas de 27,465 acciones de fiscalización y 15000 localidades. Adicional a ello, se realizaron las siguientes actividades:

- 9,742 acciones de fiscalización a proyectos de fibra óptica impulsados por el Estado.
- 411 acciones de fiscalización al cumplimiento del indicador de velocidad mínima del servicio de acceso a internet a nivel nacional
- 10 camionetas adquiridas para labores de fiscalización por renovación (IOARR 2572533).
- Difusión de 4 rankings de calidad distrital, así como de 3 reportes comparativos de los tiempos promedios de afectación por interrupciones y devoluciones, 2 reportes de desempeño de indicadores de calidad y 2 reportes respecto a sanciones impuestas.



**Cuadro 5. Logro de indicadores del objetivo priorizado 3**

Objetivo / Acción estratégica	Indicador	Meta anual	Logro anual	% Ejecución
<b>OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>				
<b>AEI 03.01.</b> Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario.	Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras	12.00	13.10	<b>100%</b>
<b>AEI 03.02.</b> Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención	1.010	1.458	<b>100%</b>
<b>AEI 03.03.</b> Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario	Porcentaje de expedientes de apelaciones y quejas resueltas dentro del plazo	90%	69%	<b>77%</b>
<b>AEI 03.04.</b> Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario	Porcentaje de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras	70%	73%	<b>100%</b>
	Tasa de variación de las denuncias ingresadas respecto de los reclamos presentados a las empresas operadoras	-8.3%	-8.33%	<b>99%</b>

**Elaboración:** Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Osiptel.

Respecto a la **AEI 03.01. Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario**, se alcanzó un índice de calidad de atención al usuario por las empresas operadoras de 13.10 respecto a una meta de 12.00, impulsado, entre otras acciones por lo siguiente:

- Modificación del Reglamento de Calidad de Atención al Usuario (Resolución de CD N° 00333-2023-CD/OSIPTEL)
- Diseño de procedimientos celeros o sumarísimos para resolver los reclamos o problemas de usuarios.



Respecto a la **AEI 03.02. Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario**, se alcanzó un índice de calidad de atención al usuario por las empresas operadoras de 1.458 respecto a una meta de 1.010.

Entre las principales actividades que contribuyeron a esta AEI destacan las siguientes:

- 4,115 casos analizados en las atenciones telefónicas a usuarios de las empresas operadoras para ranking de calidad de atención
- 1,680 acciones de monitoreo a los canales de atención
- 297 acciones de fiscalización al cumplimiento de la normativa del usuario
- Implementación de un piloto de atención telefónica por parte del OSIPTEL en las oficinas de las empresas operadoras

Respecto a la **AEI 03.03. Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario**, se logró que el 69% de expedientes de apelaciones y quejas fueran resueltas dentro del plazo por lo que no se alcanzó la meta establecida de 90%. Ello tuvo lugar debido al pasivo de expedientes pendientes de votación que se generó a partir de los incrementos atípicos de expedientes de quejas.

Entre las principales actividades que contribuyeron a esta AEI destacan las siguientes:

- Solución de 40,366 recursos de apelación y 33,911 quejas, superando la meta programada de 34,000 apelaciones, pero encontrando espacio de mejora en la solución de quejas ya que la meta programada fue de 36,000.

Respecto a la **AEI 03.04. Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario**, se logró que el 73% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas fueran cumplidas en plazo por parte de las empresas operadoras, superando la meta programada de 70%.

Sin embargo, aún queda espacio de mejora para la gestión de denuncias ya que la tasa de variación de las denuncias ingresadas respecto de los reclamos presentados a las empresas operadoras solo llegó a -0.76% respecto a la meta de -8.30%. Ello responde a que el número de reclamos ha disminuido pero el ritmo de las denuncias se ha mantenido constante a lo largo del año 2023.<sup>2</sup>

Entre las principales actividades que contribuyeron a esta AEI destacan las siguientes:

- El análisis de 23,352 resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimiento de pronunciamientos, favorables para el usuario.
- El análisis de 6,908 transgresiones al procedimiento de reclamos detectados a través de las quejas y sanción; superando la meta programada de 6,900.

<sup>2</sup> La estadística de reclamos por trimestre es la siguiente: 502,335; 414,140; 445,997 y 448,405 del primer al cuarto trimestre.

La estadística de denuncias por trimestre es la siguiente: 1099; 1020; 957 y 1,237.



### 3.3. Aplicación de las recomendaciones para mejorar la implementación de las AEI

En esta sección, se describe cómo se vienen ejecutando ciertas acciones para mejorar la implementación de las AEIs.

- ✓ Se fortaleció el seguimiento a detalle de las tareas reconocidas como prioritarias para la institución a través de reuniones quincenales de presentación de avances, con la finalidad de identificar y plantear soluciones a posibles retrasos de ejecución.

Esto permitió que, en las reuniones del equipo líder, los directivos contaran con información actualizada respecto al estado de las tareas prioritarias, lo cual, contribuyó a la toma oportuna de decisiones.

- ✓ Se simplificaron los formatos de seguimiento y evaluación respetando el contenido mínimo que sugieren los entes rectores. Ello ha permitido que los gestores de cada uno de los centros de costo / unidades de organización ahonden en la información cualitativa de sus logros, lo cual, a su vez ha facilitado que se cuente con información actualizada para brindar respuesta a requerimientos externos como MEF, CEPLAN, Contraloría, entre otros.

- ✓ Se fortalecieron las coordinaciones con las Unidades organizacionales con la finalidad de que las áreas de soporte y las de línea, puedan realizar una programación más certera de los proyectos complejos.

Como medidas adicionales, en adelante, se tiene previsto lo siguiente:

- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de un sistema integral, compuesta por diversos módulos y que abarca toda la gestión física y financiera de la institución con la ventaja de estar sincronizado con el SIAF-SP en todas las etapas de ejecución del gasto.
- ✓ La implementación de mejoras a los dashboards de gestión para que los gestores y titulares puedan visualizar el avance de los principales indicadores y tareas; y con ello, tomen mejores decisiones.

## 4. Conclusiones

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la evaluación del 2023.

La presente evaluación se centró en el análisis de los objetivos estratégicos siguiendo la ruta estratégica del PEI vigente. Los resultados fueron los siguientes:

- **OEI 01 con 94%** (relacionado al fortalecimiento del usuario),
- **OEI 02 con 100%** (relacionado a la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones)
- **OEI 03 con 100%** (relacionado a la mejora de la calidad de atención del usuario).

A nivel de objetivos estratégicos institucionales, se obtuvo un 97% de logro anual mientras que, a nivel de acciones estratégicas institucionales, se alcanzó una ejecución de 90%. Por otro lado, a nivel de actividades operativas, se alcanzó un cumplimiento promedio del 96%, resultados que han sido acompañados por una ejecución presupuestal del 89%.





Este resultado demuestra el compromiso institucional para alcanzar una mayor satisfacción de parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Respecto a la perspectiva del logro de la implementación de las AEl se puede mencionar que se mantiene la proyección de ejecución de 95% para este año, dado que las actividades que no llegaron a ejecutarse dentro del año 2023 se han reprogramado para el presente año, teniendo en cuenta los diferentes niveles de complejidad.

## 5. Recomendaciones

Para garantizar el nivel de implementación de las AEl anual, se enuncian las principales recomendaciones:

- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de un sistema integral, compuesta por diversos módulos y que abarque toda la gestión física y financiera de la institución y que se encuentre sincronizado con el SIAF-SP en todas las etapas de ejecución del gasto.
- ✓ La implementación de mejoras a los dashboards de gestión para que los gestores y titulares puedan visualizar el avance de los principales indicadores y tareas; y con ello, tomen mejores decisiones.
- ✓ La capacitación a los gestores a fin de que se encuentren actualizados frente a los cambios normativos que puedan realizar los órganos rectores y que puedan repercutir en los en sus procesos internos.
- ✓ Se incrementarán las coordinaciones y asesorías para que las unidades de organización involucradas sinceren la proyección de dichas metas tomando en cuenta el potencial real de cumplimiento.

## 6. Anexos

Reporte de seguimiento del POI consolidado

Reporte de seguimiento del PEI

