

**REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES
CONVENIO DE GESTION DEL AÑO 2001**

ENTIDAD: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

PERIODO: Enero – Diciembre del 2001

Indicador	Meta aprobada			Ejecución		
	I Semestre	II Semestre	Anual	I Semestre	II Semestre	Anual
Supervisión del marco normativo en materia de usuarios	15 empresas grandes y medianas	24 empresas grandes y medianas	39 empresas grandes y medianas	18 empresas grandes y medianas	22 empresas grandes y medianas	40 empresas grandes y medianas
Incremento de centros poblados rurales comunicados y capitales de distrito rurales con acceso a Internet	Instalación de teléfonos públicos en 250 centros poblados sin servicio telefónico en la actualidad	Instalación de teléfonos públicos en 950 centros poblados sin servicio telefónico en la actualidad	Instalación de teléfonos públicos en 1,200 centros poblados sin servicio telefónico en la actualidad	Se han instalado teléfonos públicos en 300 centros poblados que no contaban con servicio telefónico	Se han instalado teléfonos públicos en 900 centros poblados que no contaban con servicio telefónico	Se han instalado teléfonos públicos en 1,200 centros poblados que no contaban con servicio telefónico
	Instalación de 20 cabinas públicas para acceso a Internet en capitales de distrito sin servicio telefónico en la actualidad	Instalación de 100 cabinas públicas para acceso a Internet en capitales de distrito sin servicio telefónico en la actualidad	Instalación de 120 cabinas públicas para acceso a Internet en 120 capitales de distrito sin servicio telefónico en la actualidad	Se han instalado 20 cabinas públicas para acceso a Internet en capitales de distrito que no contaban con servicio telefónico	Se han instalado 60 cabinas públicas para acceso a Internet en capitales de distrito que no contaban con servicio telefónico	Se han instalado 80 cabinas públicas para acceso a Internet en capitales de distrito que no contaban con servicio telefónico
Supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía	1,100 acciones de supervisión	1,545 acciones de supervisión	2,645 acciones de supervisión,	1,628 acciones de supervisión	1,017 acciones de supervisión	2,645 acciones de supervisión
	N/A	N/A	89,0% de CCPP con un teléfono operativo	91.09% con un teléfono operativo	92.06% con un teléfono operativo	92.06% con un teléfono operativo
Apelaciones resueltas	N/A	N/A	Resolver al 100% los recursos de apelación cuyo plazo de resolución sea antes del 31 de diciembre del 2001, inclusive	A fines del segundo trimestre se han resuelto al 100% todos los recursos de apelación cuyo plazo de resolución fue el 30 de junio del 2001.	A fines del segundo semestre se han resuelto al 100% todos los recursos de apelación cuyo plazo de resolución fue el 31 de diciembre del 2001.	Durante el año 2001 se han resuelto al 100% todos los recursos de apelación cuyo plazo de resolución fue el 31 de diciembre del 2001.
Implementación de servicios de atención al usuario	N/A	N/A	4 nuevos servicios vía Internet	Se han desarrollado cuatro (4) nuevos servicios vía Internet. Estarán plenamente operativos en el cuarto trimestre.	Se encuentran operativos en la página web de OSIPTEL cinco (5) nuevos servicios en línea	A diciembre del 2001 se encuentran operativos en la página web de OSIPTEL cinco (5) nuevos servicios en línea
	N/A	N/A	Una (1) oficina de atención descentralizada	Se ha implementado e inaugurado una (1) oficina de atención descentralizada en Trujillo	Se han implementado tres (3) oficinas de atención descentralizada en Arequipa, Cusco e Iquitos	Se han implementado cuatro (4) oficinas de atención descentralizada
Relación de trabajo	N/A	N/A	0.95	0.83	0.85	0.85

Notas:

1. **Indicador 1 - Supervisión del marco normativo en materia de usuarios:** Se han supervisado cuarenta (40) empresas con un total de 141 acciones de supervisión.
2. **Indicador 6 - Implementación de servicios de atención al usuario:** Los servicios desarrollados son:
 - (a) *Servicios de Información:* registro de empresas, consultas de usuarios de ofertas, promociones y anuncios y consultas de Normas Legales.
 - (b) *Servicio de Registro de Consultas:* Consultas frecuentes y específicas.
 - (c) *Registro de Participación de usuarios:* Encuestas y Buzón de sugerencias.
 - (d) *Formato electrónico de reclamos* y
 - (e) *Guías Dinámicas para el consumidor:* Guía sobre Procedimiento de Reclamos.
3. **Indicador 6 - Relación de trabajo:** Este indicador asegura la eficiencia en la captación de los ingresos y el uso racional de los recursos financieros, permitiendo mantener el equilibrio presupuestal. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\frac{\text{Gastos Operativos} - (\text{depreciación} + \text{provisión cobranza dudosa})}{\text{Ingresos Operativos}} \text{ */}$$

*/ Excluye FITEL