



Pliego 019 - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Informe de Evaluación Institucional

Correspondiente al primer semestre del año 2023

Setiembre, 2023

Contenido

Resumen Ejecutivo	3
1. Prioridades de la política institucional	4
2. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI)	5
2.1. Situación de las AEI durante el primer semestre de 2023	5
2.2. Análisis de implementación de las AEI	6
2.3. Aplicación de las recomendaciones para mejorar la implementación de las AEI	9
3. Conclusiones	10
4. Recomendaciones	10
5. Anexos	10

Resumen Ejecutivo

El OSIPTEL, en el marco del Plan Estratégico Institucional 2023-2027, ha establecido 7 objetivos estratégicos institucionales (OEI), de los cuales, 4 están orientados hacia el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, 2 buscan consolidar los niveles de excelencia a través de la mejora continua de nuestros procesos y 1 está enfocado en la gestión de riesgos de desastres.

En el marco de dichos objetivos, el OSIPTEL ha ejecutado diversas actividades en el transcurso del primer semestre del presente año, llegando a ejecutar un 96% de metas programadas para dicho periodo y lograr un 38% de avance, respecto a lo programado para el año.

Teniendo en cuenta ello, la perspectiva de implementación anual de las AEIs es del 95%. Se han priorizado 3 de los 7 OEIs, de acuerdo a la ruta establecida en el PEI 2023-2027, los cuales son: *OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (prioridad 1)*, *OEI 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario (prioridad 3)* y *OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones (prioridad 2)*.

En esa línea, para garantizar el nivel de implementación de las AEI anual, se enuncian las principales medidas correctivas adoptadas:

- ✓ Seguimiento mensual al estado de los proyectos tecnológicos e informáticos a través de informes mensuales dirigidos a la gerencia general, los cuales, son elaborados tomando como insumo la información recopilada en las reuniones con todas las unidades de organización involucradas.
- ✓ Diseño, implementación y puesta en uso de *dashboards* de gestión para que los gestores y titulares puedan visualizar el avance de los principales indicadores y tareas prioritarias respecto a lo programado; y con ello, tengan los insumos necesarios para tomar mejores decisiones.

Todo ello con la finalidad de asegurar el logro de las metas anuales programadas a nivel de los objetivos estratégicos institucionales.

1. Prioridades de la política institucional

En esta sección se describen brevemente la misión institucional, así como las principales prioridades establecidas.

✓ Misión

Conforme a la Ley N° 27332, que establece las funciones de los entes reguladores, el OSIPTEL se ha planteado la siguiente misión para el periodo 2023-2027.

“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

A continuación, se describe la política institucional aprobada para el periodo 2023-2027.

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.

✓ Delimitación del alcance de la evaluación

El OSIPTEL, en el marco de sus facultades, ha establecido 7 objetivos estratégicos institucionales (OEI). Los primeros 4 objetivos son de tipo 1 y están orientados hacia el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones. Los siguientes 2 objetivos son de tipo 2 y están orientados a mejorar los procesos internos buscando consolidar los niveles de excelencia. Finalmente, el último objetivo de tipo 2 está orientado a la gestión de riesgos de desastres, en cumplimiento a lo dispuesto por CEPLAN.

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

Para establecer la delimitación del alcance de esta evaluación se tomará en cuenta la *ruta estratégica* del Plan Estratégico Institucional 2023 – 2027 descrita en el cuadro previo; donde 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 implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI)

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.

2.1. Situación de las AEI durante el primer semestre de 2023

Respecto al avance de las AEIs por medio de sus indicadores, es importante mencionar que el PEI 2023-2027 contiene indicadores a nivel de AEIs y OEIs con una frecuencia de medición y reporte anual, por lo que la evaluación de sus resultados se presentará en el informe de evaluación institucional anual.

No obstante, a fin de aproximarnos a un nivel de avance de las AEIs críticas, se ha optado por presentar el promedio simple de la ejecución física de las actividades operativas por las que se encuentra compuesta cada acción estratégica.

Cuadro 2. Promedio del porcentaje de ejecución física a nivel de AEIs y OEIs priorizados

OEI/AEI	Promedio del % de ejecución de metas físicas
OEI 1	100%
AEI 01.01	100%
AEI 01.02	100%
OEI 2	100%
AEI 02.01	100%
OEI 3	96%
AEI 03.01	100%
AEI 03.02	98%
AEI 03.03	86%
AEI 03.04	100%

Del cuadro anterior, podemos mencionar que, el promedio de ejecución de metas físicas de estas 3 AEIs críticas ascendió a 98.7%, donde la AEI 03.03, relacionada a la solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario, fue la que menor desempeño obtuvo en este periodo con 86%, seguida de la AEI 03.02 relacionada a la fiscalización para mejorar la calidad de atención con 98%.

Ello nos invita a indagar respecto a posibles factores que hayan condicionado este desempeño y con ello, generar espacios de trabajo en equipo para adoptar medidas correctivas que permitan el logro de las metas trazadas para el presente año en el marco del PEI.

2.2. Análisis de implementación de las AEI

A continuación, se describe la implementación de las AEIs de los OEIs priorizados por medio de las principales actividades operativas teniendo en cuenta que es el nivel mediante el cual se hace concreto la AEI.

Cuadro 3. Principales actividades operativas ejecutadas del OEI 01

OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 01.01: Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.		
Actividad 01	<p>Vigilancia a la problemática relacionada a la calidad de atención a los usuarios</p> <p>Se realizaron 6 informes, de los cuales destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes sobre los casos críticos de usuarios. ✓ Reportes de identificación de patrones de conductas no deseadas realizadas por los usuarios en el proceso de atención de reclamos. ✓ Estudio sobre la calidad de atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones 	100%
Actividad 02	<p>Seguimiento a las acciones de calidad de atención a los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se evaluó al personal de atención telefónica y virtual de Telefónica, Entel, Claro y Bitel. ✓ Se realizó el ranking del desempeño en la atención de reclamos de las empresas operadoras del servicio móvil. ✓ Se realizó el ranking de la calidad de atención de las empresas operadoras. 	100%
Actividad 03	<p>Servicio de orientación y atención al usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizaron 437,498 orientaciones llegando a 432,325 usuarios de los servicios de telecomunicaciones aproximadamente. ✓ Se emitieron 176 programas radiales para absolución de consultas en línea. ✓ Se elaboró una guía de información y orientación para usuarios en sistema braille, en el marco de fomentar la inclusión y protección de los derechos de este grupo de usuarios que se encuentran en condición de vulnerabilidad 	100%
Actividad 04	<p>Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizaron 9 asistencias técnicas a las asociaciones y consejo de usuarios. ✓ Se elaboró un plan de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios. ✓ Se aprobó el POI de los consejos de usuarios. 	100%
AEI 01.02: Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario		% de ejecución física
Actividad 01	<p>Implementación de herramientas y contenido digital amigable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se mejoró la herramienta 'Checa tus líneas', por medio de la cual se recibieron más de 2 millones de consultas, las cuales, permitieron que 9,353 usuarios pudieran identificar líneas móviles desconocidas que figuraban a su nombre ✓ Se mejoró la herramienta 'Checa tu plan' respecto al servicio de internet fijo considerando ahora una desagregación por 1,874 distritos a nivel nacional. ✓ Se aprobó el instructivo técnico de la herramienta 'Checa tu caso', con la finalidad de ampliar el ámbito de su aplicación a nuevos temas de casos de usuarios y contar con mejoras funcionales en el sistema de atención. ✓ Se brindó la conformidad final a la implementación de la herramienta digital Asistente Virtual para la atención automatizada de usuarios que acceden a la página web del OSIPTEL, lo que permitirá incrementar la cantidad de atenciones a los usuarios. 	100%

Cuadro 4. Principales actividades operativas ejecutadas del OEI 02

OEI 02. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 02.01: Actualización de estándares de calidad efectivos a ser implementados por las empresas operadoras para mejorar la calidad de atención al usuario.		
Actividad 01	Desarrollo de documentos de análisis sobre la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones ✓ Informe de identificación de oportunidades de mejora relativa al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos y el Reglamento de Cobertura.	100%
Actividad 02	Seguimiento a temas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones ✓ Monitoreo de las alarmas a través del centro de monitoreo	100%
Actividad 03	Implementación de herramientas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas operadoras ✓ Gestión de la operación del módulo de lugares de venta ✓ Gestión de la operación del módulo de campañas de venta en zonas rurales	100%
Actividad 04	Otras iniciativas para mejorar la calidad del servicio ✓ Elaboración de propuesta de nueva metodología para el cálculo de multas	100%
Actividad 05	Fiscalización de los indicadores de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas y otras obligaciones. ✓ Ejecución de 13,267 fiscalizaciones en 7,099 localidades a nivel nacional para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet, proyectos de redes regionales y compromisos contractuales. ✓ Ejecución de mediciones de la calidad de internet en 177 centros poblados urbanos a nivel nacional, mediante las cuales, se verificó que el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada. ✓ Ejecución de fiscalizaciones en 1,361 localidades, respecto a proyectos de Redes Regionales en los departamentos de Cuzco, Huancavelica, Ayacucho y Apurímac.	100%
Actividad 06	Iniciativas para la mejora de gestión interna ✓ Emisión de 85 informes finales de Instrucción ✓ emitió el Informe N° 00001-DFI/CGFI/2023, "Análisis sobre los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario y por servicios - año 2022"	100%
Actividad 07	Elaboración de reportes comparativos para promover la competencia por calidad en el servicio ✓ Se emitieron 2 informes: N° 047-DFI/2023 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital en las ciudades de Huancayo y Cuzco; y el N° 048-DFI/2023 de las ciudades de Chiclayo y Piura. ✓ Se elaboró 1 reporte comparativo de indicadores de cobertura del servicio, indicadores de telefonía móvil e internet; además de indicadores de interrupciones para la presentación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones "¿Cómo empoderamos a las zonas desconectadas del Perú?". ✓ Se emitió 1 reporte referido a los resultados de los eventos de interrupciones enero – marzo 2023	100%

Podemos mencionar que el avance en la ejecución presupuestal de 28.7% se explica porque el *proyecto de supervisión del internet a través de sondas* presentó un retraso en la ejecución del presupuesto dado que la fase de implementación se vio impactada por retrasos imputables a las empresas operadoras de telecomunicaciones al no cumplir las disposiciones normativas necesarias para culminar la implementación del sistema¹.

¹ El pago inicial para la fase de implementación por S/2.013 millones se reprogramó de abril a octubre. El del primer trimestre de la fase de operación (S/ 900,929.58), se reprogramó para enero de 2024. El pago por el segundo trimestre de la fase de operación que estaba planificado a ejecutarse en octubre de 2023 (S/ 900,929.58), se reprograma para abril de 2024.

Cuadro 5. Principales actividades operativas ejecutadas del OEI 03 (AEI 03.01)

OEI 03. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
AEI 03.01: Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario		
Actividad 01	Marco normativo de protección al usuario ✓ Se gestionó la conformidad y/o aprobación de 27 procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras. ✓ Se realizó el análisis de impacto regulatorio de la modificación del Reglamento de Reclamos para el rediseño del proceso. ✓ Se realizó el análisis de impacto regulatorio para la creación del Sistema de Denuncias del TRASU.	100%

Cuadro 6. Principales actividades operativas ejecutadas del OEI 03 (AEI 03.02)

OEI 03. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
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.		
Actividad 01	Gestión de acciones de monitoreo y atención de requerimientos en el marco de RENTESEG. ✓ Ejecución de 16 acciones de monitoreo y/o supervisión en el marco de RENTESEG ✓ Elaboración de 2 reportes comparativos presentados ✓ Atención de requerimientos en el marco de RENTESEG: <ul style="list-style-type: none"> - 25,0666 consultas atendidas - 16,598 requerimientos atendidos - 6,633 cuestionamientos atendidos - 759 gestiones finalizadas 	98%
Actividad 02	Gestión de acciones de fiscalización e implementación de mejoras en las herramientas tecnológicas para incrementar los indicadores de calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. ✓ Ejecución de 121 intervenciones para la fiscalización al cumplimiento de la normativa del usuario. ✓ Implementación de 3 mejoras implementadas en el marco de las intervenciones para la protección del usuario.	

Respecto a su ejecución física, cabe mencionar que solo no se han realizado 2 de las 4 actividades programadas de monitoreo y/o supervisión al reporte diario que remiten las empresas operadoras, el cual comprende: Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados, Listas de Vinculación.

Cuadro 7. Principales actividades operativas ejecutadas del OEI 03 (AEI 03.03)

OEI 03. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
AEI 03.03: Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario		
Actividad 1	Solución de reclamos de usuarios ✓ Solución de 23,097 recursos de apelación y 24,041 recursos de quejas, sobrepasando los 30,000 expedientes programadas para el primer semestre.	86%
Actividad 2	Mejorar la gestión de expediente y resolución de reclamos del TRASU ✓ Modificación del proceso Solución de Reclamos (PM02.1) y del proceso de Atención de Denuncias (PM02.3), en un marco de mejora continua	

Respecto a su ejecución física, cabe mencionar que la implementación del sistema de gestión de denuncias (SISDEN) no pudo ser concluida en el primer semestre porque se están analizando las observaciones existentes para poner en práctica un plan de acción que logre la correcta implementación del sistema.

Cuadro 8. Principales actividades operativas ejecutadas del OEI 03 (AEI 03.04)

OEI 03. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
AEI 03.04: Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario		
Actividad 1	Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se desarrolló el análisis de 3,662 transgresiones al procedimiento de reclamos detectadas a través de las quejas; y, sanción de corresponder. ✓ Se analizó el cumplimiento de 13,377 resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario. ✓ Se implementaron 3 propuestas, en función de las causas detectadas, para disminuir los incumplimientos de resoluciones del TRASU, y las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario. 	100%

Respecto al porcentaje de avance de ejecución financiera al primer semestre del 2023 a nivel institucional, se alcanzó un 33%. Este avance es explicado porque las actividades relevantes comprendidas se encuentran programados para el tercer y cuarto trimestre del presente año, lo cual, incluye, por ejemplo, la implementación y puesta en uso de al menos 20 proyectos tecnológicos e informáticos.

2.3. 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. Ello se materializó a través de reuniones trimestrales de presentación de avances con la finalidad de identificar y plantear soluciones a posibles retrasos de ejecución.² En esa línea, para el horizonte del PEI 2023-2027, se ha previsto mantener estas reuniones ejecutivas entre líderes durante el desarrollo de las tareas prioritarias.
- ✓ Se fortaleció el monitoreo de avance en la implementación de los proyectos tecnológicos e informáticos a través de informes mensuales dirigidos a la gerencia general a partir del mes de mayo. Cabe precisar que en dichas reuniones participan tanto la unidad de organización usuaria como la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), la Oficina de Administración y Finanzas (OAF); y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM). Ello con la finalidad de recoger en línea, las distintas perspectivas de los especialistas sobre el nivel de avance y riesgo asociado a cada uno de estos proyectos.
- ✓ 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, ha permitido atender de manera más ágil distintos requerimientos de información externos.

Como medidas adicionales, se tiene previsto lo siguiente:

- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de *dashboards* de gestión para que los gestores y titulares puedan visualizar el avance en los principales indicadores y tareas de las distintas unidades de organización; y con ello, tomen mejores decisiones para asegurar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

² Estas reuniones se llevaron a cabo el 03 de febrero y 24 de abril.

- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de una herramienta que permita simplificar los procesos de programación, seguimiento y evaluación de metas físicas en un marco de mejora continua.
- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de lineamientos para la planificación de proyectos complejos. Esto con la finalidad de que las áreas de soporte y las de línea, puedan realizar una programación más certera de los proyectos complejos. Estos lineamientos incluirían plazos tipo para actos preparatorios, lecciones aprendidas de proyectos similares, riesgos asociados, entre otros.

3. Conclusiones

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la evaluación al primer semestre.

- ✓ A nivel institucional, **el cumplimiento de las metas programadas para el primer semestre, alcanzó el 96%**, porcentaje que se encuentra dentro del rango de calificación “muy bueno” según la directiva de planeamiento institucional.
Este resultado demuestra el compromiso institucional para alcanzar una mayor satisfacción de parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ La presente evaluación se centró en el análisis de los objetivos estratégicos siguiendo la ruta estratégica del PEI vigente.
 - **OEI 01 con 100%** (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 96%** (relacionado a la mejora de la calidad de atención del usuario).
- ✓ 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.
En esa línea, las actividades que no llegaron a ejecutarse dentro del primer semestre se han reprogramado para el tercer y cuarto trimestre del presente año, según corresponda teniendo en cuenta la complejidad.

4. Recomendaciones

Como medidas preventivas y correctivas para garantizar el logro de la implementación anual de las AEl, según la capacidad operativa y financiera de la entidad, se recomienda ejecutar las 2 acciones contenidas en la matriz de compromisos (ver Anexo 5.1.), las cuales comprenden lo siguiente:

- ✓ Seguimiento a las unidades de organización que hayan obtenido un porcentaje de ejecución de metas físicas por debajo del umbral de 90% definido en la directiva interna como un rango “bueno”.
- ✓ Seguimiento a las unidades de organización que hayan evidenciado retrasos en la ejecución de las metas programadas de los proyectos tecnológicos e informáticos que han sido priorizados a nivel institucional.

5. Anexos