



Pliego 019 - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Informe de Evaluación de Implementación Anual

Correspondiente al año 2022

Abril 2023



Contenido

1. Presentación del PEI	3
2. Contexto	5
3. Evaluación de logros alcanzados en los objetivos estratégicos.....	7
3.1 Resultado integral del Plan	7
3.2 Análisis de las OEI en función del desempeño, coherencia y pertinencia de las AEI.....	13
3.3 Perspectivas de logro de los OEI para el resto del horizonte del PEI	24
4. Evaluación de implementación de las acciones estratégicas	25
4.1 Nivel de implementación de las AEI en función de la ejecución de las AO e inversiones.....	25
4.2. Ejecución del Plan Operativo Institucional – POI	29
4.2.1. Análisis de las Modificaciones al POI.....	30
4.2.2. Ejecución Física y Financiera de los Centros de Costo	32
5. Medidas para la mejora del logro de resultados del PEI.....	33
6. Conclusiones	34
7. Recomendaciones	36
8. Anexos.....	36



1. Presentación del PEI

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es el documento de gestión estratégica, elaborado de acuerdo a los lineamientos metodológicos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN y en concordancia con el Programa Presupuestal del OSIPTTEL y el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM.

El OSIPTTEL, como institución adscrita a la PCM, tiene la responsabilidad de ejercer sus principales funciones de regulación y supervisión del mercado de telecomunicaciones en beneficio del ciudadano. Estas competencias y funciones generales se encuentran detalladas en la siguiente tabla.

Tabla 1. Funciones y competencias generales

Función	Competencias
Supervisora	Verifica el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia; así como el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el OSIPTTEL.
Reguladora	Fija las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar las disposiciones que sean necesarias para esto. Esta facultad se ejerce previa evaluación de las condiciones del mercado que justifiquen su intervención, garantizando la calidad y eficiencia económica en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
Normativa	Dicta los reglamentos o normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Adicionalmente, tiene la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa. Esto comprende la potestad de aprobar su propia escala de sanciones.
Fiscalizadora y Sancionadora	Califica infracciones e impone medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
Solución de controversias	Debe conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. Concilia y resuelve, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre entidades o empresas y sus usuarios, así como los conflictos y controversias entre estos. Asimismo, resuelve controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
Solución de reclamos de los usuarios	Resuelve los reclamos de los usuarios en segunda instancia, siempre que estas se encuentren en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTTEL según Decreto Supremo N°160-2020-PCM.



En concordancia con lo señalado y teniendo en cuenta las políticas sectoriales y nacionales correspondientes, así como la metodología establecida por el órgano rector de planeamiento, el PEI del OSIPTEL para el periodo 2020-2025 ampliado planteó la siguiente misión:

“Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna”.

Teniendo en cuenta lo descrito en su misión, la institución buscó alcanzar, en el horizonte del PEI 2020-2025 ampliado, los resultados relacionados a la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones, en línea con su Programa Presupuestal 0124: *Mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones*, como Pliego 019 y Unidad Ejecutora 1265.

Estos indicadores fueron planteados tomando en cuenta el problema identificado de provisión inadecuada de servicios de telecomunicaciones, el cual, afecta a personas naturales y jurídicas ubicadas en zonas urbanas y rurales (incluyendo lugares de preferente interés social), que cuenten con alguno de los servicios de telecomunicaciones.

Tabla 2. Indicadores de resultado

Nombre del indicador	Programación 2022	Ejecución 2022	Fuente de datos
Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de telefonía fija	71	53	Estudio de Satisfacción del Usuario 2022
Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de telefonía móvil	74	69	
Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de internet	63	60	
Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de cable	72	67	

Como se puede apreciar en la Tabla 2, aún queda espacio para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a cada uno de los servicios de telecomunicaciones.

Los resultados en telefonía fija se deben principalmente a que la empresa Telefónica del Perú, la empresa con mayor nivel de participación de mercado, obtuvo niveles muy bajos en las calificaciones de sus usuarios, principalmente en las dimensiones de disponibilidad del servicio, calidad de llamadas e intentos para establecer una llamada.

En el caso del servicio de telefonía móvil, los usuarios manifestaron una menor satisfacción en la calidad general de navegación de internet y respecto a la calidad de llamadas y SMS. Estos casos provienen principalmente de abonados de la empresa Telefónica del Perú, la cual, aún cuenta con una gran parte de participación en el mercado.

Por último, tanto para el servicio de internet como para el de cable, los usuarios, en su mayoría abonados de la empresa Telefónica del Perú, manifestaron que sienten que el valor del servicio contratado es inferior al precio que se paga por el mismo.

Por todo lo expuesto, la institución ha apostado por ajustar las estrategias de atención y orientación para acercarnos más a los usuarios aprovechando el entorno digital.



2. Contexto

A continuación, se describen los principales factores económicos, sociales, políticos e institucionales que afectaron la implementación del PEI durante el año 2022.

Contexto económico

Según lo reportado a OSIPTEL¹, de enero a setiembre del 2022, los ingresos de las principales empresas operadoras del sector telecomunicaciones registraron un crecimiento de 4,3%, en comparación al mismo periodo del año anterior. Este incremento se sustentó, principalmente, por la expansión de los ingresos provenientes de las líneas de negocios servicios móviles (+9,2%), internet fijo (+3,1%) y venta de equipos (+1,7%).

Asimismo, los ingresos operativos de Claro, Entel, Viettel se expandieron en 6,3%, 4,4%, 4,1%, respectivamente; en tanto, los ingresos de Telefónica se incrementaron en 3,0%. Por otro lado, en el caso de Americatel y DirecTV, los ingresos se redujeron en 15,1% y 0,8%, respectivamente.

A nivel país, la evolución de la economía peruana estuvo afectada por el crecimiento de la inflación, que a su vez estuvo impulsada por los problemas globales en las cadenas de suministro, la rápida recuperación de la economía global luego de las restricciones impuestas para frenar el avance de la COVID-19 y los impactos de la guerra entre Ucrania y Rusia, la cual generó incrementos en los precios de los commodities alimenticios, los combustibles y los fertilizantes.

No obstante, el PBI peruano se expandió en 2,7 % respecto de 2021, impulsado por el aumento en la demanda interna (2,3 %) y las exportaciones (5,9 %).

Contexto social

Por un lado, el súbito giro hacia el uso de medios e interacciones virtuales ofreció oportunidades a la ciberdelincuencia. Ante ello, OSIPTEL actuó rápidamente, estableciendo nuevas regulaciones para que las empresas operadoras tomaran medidas de precaución y notificaran a los titulares de las líneas ante solicitudes de estos trámites.

Otro tema que amenazó la seguridad del usuario fue la venta informal y ambulante de líneas de telefonía móvil. Esta práctica puso en riesgo los datos personales de los usuarios desde el retorno progresivo de la actividad comercial a las calles. Así quedó demostrado al revisar los registros de abonados remitidos al OSIPTEL por las empresas operadoras, en los que no solo se registraron inconsistencias y sinsentidos, sino también casos en los que tanto nombres como tipos y números de documentos no coincidieron con los datos oficiales del RENIEC.

En respuesta, OSIPTEL notificó a las empresas operadoras sobre estas inconsistencias a fin de que sean subsanadas o incluso se tomen medidas como la baja definitiva de la línea.

¹ Información que reportan las empresas operadoras a OSIPTEL.



Además, se incrementó la fiscalización para combatir la venta informal. Sin embargo, las empresas operadoras se resistieron a erradicar esta práctica irregular.

Contexto político

El contexto político estuvo marcado por una constante incertidumbre debido a las tensiones políticas. Ello impactó al sector a través de la obstrucción de la operación de infraestructura clave para el funcionamiento de la economía (carreteras, aeropuertos, proyectos de inversión, plantas de energía eléctrica, entre otros), con el consiguiente impacto en el crecimiento de corto y mediano plazo en todos los sectores de la economía peruana.

Contexto institucional

La institución logró un incremento de la alícuota del aporte por regulación de 0.5% a 0.7997%. Asimismo, se aprobaron 2 transferencias financieras del MTC de S/ 19.9 millones en el año 2018 y S/ 13 millones en 2022, para el financiamiento de la implementación y operatividad del RENTESEG.

El marco global de la transformación digital también ha fortalecido los esfuerzos de supervisión del OSIPTEL. Teniendo en cuenta que en el 2021 entró en funcionamiento nuestro Centro de Monitoreo de Redes, el cual, nos permite tener información actualizada sobre la interrupción de los servicios de telefonía móvil; en el 2022, potenciamos esta herramienta conectándola a los sistemas de alarma de las empresas operadoras. Ello nos permitió contar con información en tiempo real de las interrupciones en los servicios de internet fijo.

Además, iniciamos el despliegue de un sistema que permitirá realizar mediciones automatizadas a la calidad del acceso a internet para el servicio fijo, desde los routers. Este sistema tiene por objetivo motivar la mejora de los servicios de la mano de una supervisión preventiva y proactiva que permita solucionar rápidamente los problemas de calidad en favor de los usuarios



3. Evaluación de logros alcanzados en los objetivos estratégicos

Teniendo en cuenta que el seguimiento es una fase crucial para el logro de los resultados institucionales, a continuación, se detallan los logros obtenidos para el ejercicio 2022, tanto a nivel de Objetivo Estratégico Institucional (OEI), como a nivel de Acción Estratégica Institucional (AEI).

3.1 Resultado integral del Plan

OEI 01: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones

El resultado específico de este objetivo se refleja principalmente con los índices de intensidad competitiva de telefonía móvil, internet móvil, internet fijo y tv de paga.

Lograr valores superiores a 1 demuestran un óptimo comportamiento del mercado, producto de, entre otros factores, las medidas que impulsa el regulador para promover la competencia.

Al cierre del 2022, los resultados de estos índices han permitido alcanzar un logro de 100% en este OEI.

Entre las principales medidas destacaron, el monitoreo permanente de los indicadores de competencia, la actualización del marco normativo para promover competencia, la supervisión del cumplimiento de esta normativa y la solución de controversias oportuna y eficiente entre empresas operadoras.

Cuadro 1. OEI 01

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	El índice llegó a 1.020, superando la meta de >1. Ello implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado respecto al último año.
Índice de intensidad competitiva de internet móvil	El índice llegó a 1.097, superando la meta de >1. Ello implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado respecto al último año.
Índice de intensidad competitiva de internet fijo	El índice llegó a 1.202, superando la meta de >1. Ello implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado respecto al último año.
Índice de intensidad competitiva de tv de paga	El índice llegó a 1.043, superando la meta de >1. Ello implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado respecto al último año.

Se considera que estos indicadores permiten medir adecuadamente el logro del objetivo dado que recoge las variables de precio, calidad y concentración de mercado ponderados por la cantidad de abonados/líneas según corresponda.

En ese sentido, para el nuevo Plan Estratégico Institucional 2023-2027, se decidió mantener los indicadores de los 3 servicios más relevantes.



OEI. 02 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos

El resultado específico de este objetivo se refleja en los índices de calidad de los servicios de telefonía móvil, internet móvil, internet fijo y TV de paga, los cuales, son el resultado de todas las medidas que impulsa el regulador para mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

Entre los principales destacan, el monitoreo de los problemas de calidad del servicio, la implementación de soluciones a estos problemas detectados apostando por herramientas digitales, la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad del servicio, la efectividad de los compromisos de mejora como medida preventiva y la difusión de rankings como alternativa de efecto en su reputación.

Sumado a ello, también se consideró pertinente medir los niveles de percepción de los usuarios respecto a la calidad de los principales servicios públicos de telecomunicaciones. Lo que se puede apreciar en el siguiente cuadro es que los resultados de los índices de calidad no han sido acompañados por los niveles de percepción de calidad de los usuarios de los servicios, dado que en tres de los cuatro servicios principales no se logró alcanzar la meta programada.

Cabe mencionar que, dado que los últimos resultados provienen de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, la cual es gestionada a través de un tercero y cuyos resultados no son atribuibles al 100% a la gestión institucional, se decidió prescindir de estos indicadores del PEI 2023-2027 y enfocarse en mejorar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios.

Considerando lo expuesto anteriormente, los resultados de estos índices han permitido alcanzar un logro promedio de 89.92% en este OEI.

Cuadro 2. OEI 02

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	El índice llegó a 0.9702, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.88.
Índice de calidad del servicio de internet móvil	El índice llegó a 0.9100, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.89.
Índice de calidad del servicio de internet fijo	El índice fue de 0.9400, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.84.
Índice de calidad del servicio de tv de paga	El índice fue de 0.996, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.79.
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil	El 52% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio móvil, dejando una brecha para llegar a la meta establecida
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet móvil	El 44% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio de internet móvil dejando una brecha para llegar a la meta establecida
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo	El 39% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio de internet fijo, dejando una brecha para llegar a la meta establecida.
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de tv de paga	El 74% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio de tv de paga, superando la meta de 72%.



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

El resultado específico de este objetivo se refleja, por una parte, a partir del cumplimiento de las empresas respecto a los estándares priorizados de calidad de atención al usuario y por otra, del porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.

De esa manera se busca medir el producto de todas las medidas que impulsa el regulador para mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

Considerando los resultados de estos indicadores, se alcanzó un logro promedio de 82.86% en este OEI.

Entre las principales intervenciones que impulsaron este objetivo, destacan el monitoreo de los problemas de calidad de atención al usuario, la implementación de medidas para superar estos problemas, la supervisión del cumplimiento de la normativa referida a la calidad de atención y la efectividad de las resoluciones del TRASU como segunda instancia para la solución de los reclamos.

Cuadro 3. OEI 03

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario que cumplen las empresas operadoras	Las empresas operadoras alcanzaron un cumplimiento de 82% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario, superando la meta de 70%.
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora	El 46% de usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora, dejando una brecha para llegar a la meta establecida

Cabe mencionar que el incumplimiento del segundo indicador es producto de los resultados de la *Encuesta de Calidad de Atención a los Usuarios sobre los servicios públicos de telecomunicaciones*.

Las principales causas del incumplimiento se pueden resumir en lo siguiente:

- La empresa Telefónica del Perú obtuvo niveles muy bajos en las calificaciones de sus usuarios, en específico en el servicio de internet.
- El desempeño de la atención en herramientas digitales, a nivel general, fue bajo, debido a que las empresas operadoras se encuentran en etapa de consolidación.
- La empresa Telefónica del Perú obtuvo niveles muy bajos debido al uso de sus asesores virtuales, que, al estar en sus etapas iniciales de desarrollo, no logran atender de manera eficiente a los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el PEI 2023-2027 se ha optado por mantener el segundo indicador.

Asimismo, se decidió medir también el *porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención que brinda el OSIPTEL a través de los distintos medios disponibles*. Con ello se busca obtener tanto la percepción de la calidad de atención por parte de la empresa operadora y también por parte del OSIPTEL.



OEI. 04. Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

El resultado específico de este objetivo se refleja principalmente a partir del porcentaje de usuarios que conocen sus deberes y derechos básicos, así como del porcentaje de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada a sus inconvenientes.

Los resultados de ambos indicadores se derivan de todas las medidas que impulsa el regulador para empoderar al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

Considerando los resultados de estos indicadores, se alcanzó un logro promedio de 75.49% en este OEI.

Entre las principales destacan, la puesta a disposición de herramientas digitales, la masificación del servicio de orientación con información clave bajo formatos amigables y las intervenciones que realiza para obtener una solución favorable a los casos de los usuarios.

Cuadro 4. OEI 04

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de usuarios que conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones	El 54% de usuarios encuestados conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones. Se superó la meta de 44%.
% de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes	El 26% de usuarios encuestados indicaron que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes, dejando una brecha para llegar a la meta establecida

El incumplimiento del segundo indicador, según la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios, obedece a la falta de previsión y atención oportuna de los casos de los usuarios por parte de las empresas operadoras.

De cara al PEI 2023-2027, se optó por medir el empoderamiento a través del *porcentaje de trámites auto gestionados por los usuarios* bajo la premisa de que nuestras intervenciones lograrán que ellos mismos gestionen sus inconvenientes o realicen sus consultas.

Asimismo, se optó por reformular el segundo indicador de manera que se pueda medir el *porcentaje de trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios que hayan sido resueltos oportunamente por las empresas operadoras*. Ello teniendo en cuenta que la institución realizó los esfuerzos para desarrollar un único sistema para que los usuarios puedan gestionar sus inconvenientes directamente con las empresas operadoras.



OEI. 05. Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia

El resultado específico de este objetivo se refleja principalmente a través del índice de reputación del OSIPTEL, el cual, intenta recoger el esfuerzo del regulador en la implementación de estrategias de comunicación para cada uno de los grupos de interés, teniendo en cuenta que su percepción hace que el OSIPTEL se posicione como una entidad técnica y especializada, cuyas intervenciones, así como sus regulaciones; cuentan con la evidencia y el análisis técnico suficiente y necesario.

Considerando el resultado de este indicador, se alcanzó un logro de 96% en este OEI.

Cuadro 5. OEI 05

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de reputación del OSIPTEL	El índice llegó a 48%, dejando una brecha para llegar a la meta establecida.

Cabe mencionar que durante el año se realizaron mejoras a la metodología de cálculo, entre las que destacan, el incremento del número de stakeholders a 13 considerando características, necesidades, demandas y expectativas diferentes: Poder legislativo, poder ejecutivo, empresas operadoras, gremios empresariales, medios de comunicación, cliente interno, asociaciones de usuarios, especialistas, organismos internacionales, usuarios, líderes de opinión, academia y proveedores.

Con esta nueva metodología, para el 2022 se obtuvo 48% a pesar de la coyuntura política y económica de nuestro país.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el PEI 2023-2027 se ha optado por mantener el indicador y seguir evaluando a la institución respecto a tres dimensiones: transparencia, favorabilidad y eficacia.

OEI. 06. Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional

El resultado específico de este objetivo se refleja principalmente a partir del índice de excelencia en la gestión de la institución ya que está compuesto por los pilares de una institución de excelencia como son: el planeamiento estratégico, el presupuesto por resultados, la gestión de la innovación, la gestión por procesos, la gestión de riesgos, la gestión del conocimiento, la gestión de tecnologías de información, la gestión de los recursos humanos y la gestión financiera.

De manera adicional, se le hace seguimiento al porcentaje de clientes internos satisfechos tanto con las unidades de línea como con los de apoyo y asesoramiento; a fin de recoger las percepciones de los colaboradores sobre la agilidad organizacional.

Considerando el resultado de estos indicadores, se alcanzó un logro de 86.2% en este OEI.



Cuadro 6. OEI 06

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de excelencia en la gestión de la institución	Se alcanzó un 0.75 dejando una brecha para llegar a la meta establecida.
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades de Línea.	El 75% de colaboradores se mostró satisfecho con las unidades de línea, dejando una brecha para llegar a la meta establecida.
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades de Apoyo y Asesoramiento.	El 70% de colaboradores se mostró satisfecho con las unidades de apoyo y asesoramiento, dejando una brecha para llegar a la meta establecida

Respecto al índice de excelencia en la gestión de la institución, no se llegó a alcanzar la meta porque, al estar constituido por el resultado de cada una de las acciones estratégicas del objetivo 06, se vio perjudicado mayormente por la menor ejecución de las actividades relacionadas a la gestión de la innovación (0.25), la gestión de procesos (0.50) y el fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos (0.71).

Respecto a la satisfacción con las unidades de Línea, se observó una disminución en 7% respecto al porcentaje alcanzado en el 2021. Ello debido a que todas las UO de línea no alcanzaron la meta para el 2022. El criterio con menor nivel de satisfacción fue el de "Oportunidad y puntualidad de la respuesta"

Respecto a la satisfacción con las unidades de Apoyo y Asesoramiento, se observó una disminución en el nivel de satisfacción con relación al año 2021 de 16%. Salvo OPPM y PP, las demás unidades de apoyo y asesoramiento no alcanzaron la meta en el 2022 y con relación a los criterios evaluados, el de más bajo nivel fue el de "Oportunidad y puntualidad de la respuesta".

Teniendo en cuenta lo anterior, para el PEI 2023-2027 se ha optado por mantener un promedio de los últimos dos indicadores y prescindir del primero teniendo en cuenta que se configura como un indicador circular. En esa línea, el nuevo indicador sería un promedio simple del *porcentaje de colaboradores del OSIPTEL satisfechos con la provisión de los servicios internos* (incluyendo unidades de línea, así como de apoyo y asesoramiento).



OEI. 07 Implementar la gestión de riesgo de desastres

El resultado específico de este objetivo se mide en función al avance de la institución de implementación de la gestión de riesgos de desastres.

Considerando el resultado del indicador único, se alcanzó un logro de 100% en este OEI. Ello debido a que los 15 colaboradores programados fueron certificados en gestión de riesgo de desastres, producto de su aprobación del Curso de Gestión de Riesgos de Desastres y Cambio Climático en el instituto CESAP.

De manera adicional, se cumplió con difundir avisos bimensuales los días 07 de enero, 18 de marzo, 17 de mayo, 24 de agosto, 19 de octubre y 19 de diciembre; referidos a: recomendaciones ante un sismo, mochila de emergencia, cartilla plan familiar de emergencia, acciones durante un sismo, preparados para lluvias intensas y actuación en caso de incendio.

Cuadro 7. OEI 07

Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
% de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgo de desastres	El 100% de los colaboradores programados para recibir capacitación en gestión de riesgos de desastres fueron certificados.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el PEI 2023-2027 se ha optado por mantener el indicador a fin de que los colaboradores se encuentren sensibilizados con las prácticas de gestión del riesgo de desastres.

Ello acompañado de los diversos planes, protocolos y mecanismos para continuar con el proceso de gestión de los riesgos de desastres en las entidades públicas.

3.2 Análisis de las OEI en función del desempeño, coherencia y pertinencia de las AEI

En este apartado se analiza el desempeño, coherencia y pertinencia del conjunto de AEIs para el logro de cada OEI, evaluando si seguirán siendo aún relevantes para el logro de los OEI en el resto del horizonte del PEI.



OEI 01: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 01.

Tabla 3. OEI 01: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
01.01	% de problemas de competencia del mercado de telecomunicaciones con análisis efectivo.	78%	100%	85%
01.02	% de recomendaciones para mejorar la competencia, implementadas	78%	100%	
01.03	% de requerimientos de supervisiones referidas a competencia atendidos en plazo	87%	34%	
01.04	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	80%	93%	
	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.	80%	ND	
	% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	80%	ND	

ND: No data

Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en promedio, alcanzaron un 85% de cumplimiento.

La AEI 01.03 referida a la supervisión de temas de competencia fue la que menor ejecución tuvo. Ello se debió principalmente, a la priorización de la atención a otros temas de interés institucional, tales como: bajas y migraciones, reposición de chips y otros temas de seguridad ciudadana. Dado que este indicador depende de la coyuntura del año en ejecución, para el PEI 2023-2027, se optó por prescindir de este indicador.

Los dos últimos indicadores se dejaron de medir como tal dado que se reformuló el método de cálculo para recoger mejor la labor de solución de controversias entre las empresas operadoras. En ese sentido, se midió el % de *recomendaciones de informes instructivos*, acogidas, el cual, tuvo una meta de 80% y una ejecución del 86%.

Respecto a los niveles de coherencia de las AEIs, se puede mencionar que la relación entre el logro alcanzado en el OEI (100%) y el nivel de desempeño de las AEI (85%) es relevante aún cuando a nivel de OEI solo se considera a los índices de intensidad competitiva de los cuatro servicios públicos de telecomunicaciones más relevantes.



Respecto a la pertinencia de las AEIs,

Las AEIs planteadas para impactar en el logro del objetivo son coherentes, teniendo en cuenta que estos se relacionan a los principales medios que requiere el mercado para consolidarse y mantenerse como competitiva. No obstante, en un marco de mejora continua estas se han revisado y reformulado en algunos casos en el marco del PEI 2023-2027.

Para el periodo 2023-2027 se ha optado por sintetizar a 2 acciones estratégicas:

-Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio, medido por el *porcentaje de cumplimiento de la agenda normativa*

-Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, medido por el *porcentaje de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido.*

OEI 02: Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 02.

Tabla 4. OEI 02: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
02.01	% de problemas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones con análisis efectivo	87%	100%	70%
02.02	% de recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, implementadas	79%	100%	
02.03	% de compromisos de mejora verificados, en donde la empresa operadora ha cumplido con el valor objetivo establecido.	90%	71%	
02.04	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	90%	23%	
	% de supervisiones sobre materias priorizadas que recomiendan su archivo, por subsanación de la conducta infractora de la empresa.	44%	7%	
	% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión.	70%	100%	



Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en conjunto, alcanzaron un 70% de cumplimiento promedio.

La AEI relacionada a la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios fue la que menor porcentaje de cumplimiento alcanzó. Ello debido a que todas responden a un factor externo, en este caso, la decisión de las empresas operadoras de no acatar disposiciones cuya ejecución hubieran permitido el cumplimiento de las metas programadas.

En ese sentido, para el PEI 2023-2027 se vio por conveniente reformular los indicadores construyendo un índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio.

Mediante este indicador, se busca capturar que el regulador llegue a supervisar a los centros poblados donde se reporten los mayores casos de inconvenientes, apostando además por el uso intensivo de tecnologías para detectar dichos inconvenientes.

Respecto a los niveles de coherencia de las AEIs, Se puede mencionar que existe una relación entre el logro alcanzado en el OEI (89.92%) y el nivel de desempeño de las AEI (70%), impulsado básicamente por el cumplimiento en la identificación de los problemas y recomendaciones para mejorar los estándares de calidad; así como la difusión de los reportes comparativos como una estrategia reputacional.

Respecto a la pertinencia de las AEIs, para el periodo 2023-2027 se ha optado por sintetizar a 1 acción estratégica: *Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario*. Las otras acciones estratégicas se mantuvieron a nivel de POI a fin de no perder el seguimiento a su cumplimiento.



OEI 03: Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 03.

Tabla 5. OEI 03: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
03.01	% de problemas detectados sobre calidad de atención del usuario, analizados de manera efectiva.	80%	100%	91%
03.02	% de recomendaciones para mejorar la calidad de atención al usuario, implementadas.	65%	84%	
03.03	% de requerimientos de supervisión, referidos a la calidad de atención del usuario, atendidos en plazo.	87%	39%	
03.04	% de reclamos resueltos por las empresas operadoras que son correctamente motivados	56%	93%	
	% de acciones implementadas para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia.	70%	75%	
	% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	85%	91%	

Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en conjunto, alcanzaron un 91% de cumplimiento promedio.

La AEI relacionada a la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad de atención al usuario fue la que menor porcentaje de cumplimiento alcanzó. Ello se debió a priorizaciones de temas fiscalizables, que, si bien fueron atendidos temáticamente, dada la capacidad operativa de la dirección, no se les pudo dar tratamiento.

Respecto a los niveles de coherencia de las AEIs, se puede mencionar que existe una relación entre el logro alcanzado en el OEI (82.86%) y el nivel de desempeño de las AEI (91%), impulsado básicamente por el cumplimiento en la identificación de los problemas y recomendaciones para mejorar los estándares de calidad; así como gestión de la DAPU y la STSR para gestionar la solución de los reclamos de manera oportuna y efectiva, en beneficio del usuario.



Respecto a la pertinencia de las AEIs, para el periodo 2023-2027 se ha optado por abrir las intervenciones de la STSR considerando como independiente una AEI de seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario; midiendo tanto el *Porcentaje de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras*, así como la *Tasa de variación de las denuncias ingresadas respecto de los reclamos presentados a las empresas operadoras*.

OEI 04: Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 04.

Tabla 6. OEI 04: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
04.01	% de usuarios que utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición.	13%	32%	100%
04.02	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	PD	80%	
	% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios.	64%	76%	
	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	70%	73%	

PD: Por determinar

Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en conjunto, alcanzaron un 100% de cumplimiento promedio dado que todas superaron las metas programadas para el 2022.

Respecto a los niveles de coherencia de las AEIs, se puede mencionar que existe una relación relevante entre el logro alcanzado en el OEI (75.49%) y el nivel de desempeño de las AEI (100%), impulsado básicamente porque aún con estas intervenciones, los usuarios manifiestan que no obtienen una solución adecuada a sus inconvenientes (indicador a nivel de OEI). Esto último debido a la falta de previsión y atención oportuna de los casos de los usuarios por parte de las empresas operadoras, lo cual es un factor externo que impacta decisivamente en los resultados de este tipo de indicador.



Respecto a la pertinencia de las AEIs, para el periodo 2023-2027 se ha optado por definir 2 acciones estratégicas para empoderar al usuario. Por un lado, gestionar el conocimiento relevante, brindando contenidos a medida de cada uno de los 13 grupos de interés identificados; y por el otro, brindar herramientas digitales accesibles y de fácil uso para que los usuarios por sí solos gestionen los inconvenientes con su servicio.

OEI 05: Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 05.

Tabla 7. OEI 05: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
05.01	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder.	97%	100%	96.7%
05.02	% de procesos judiciales concluidos en el año.	27%	37%	
	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año.	83%	83%	
	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año.	95%	94%	
05.03	% de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión	90%	76%	

Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en conjunto, alcanzaron un 96.7% de cumplimiento promedio.

La AEI relacionada al intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales fue la que alcanzó menor nivel de cumplimiento.

Ello se debió a que, entre otros factores, PCM no brindó las facilidades de participación a nuestras autoridades de manera presencial a todos los eventos programados.

Por otro lado, a pesar de haber impulsado los procesos judiciales para asegurar el éxito por instancia, siempre queda a criterio de los jueces resolver conforme a la interpretación de normas y valoración de los hechos en cada proceso. Por ello, durante el 2022 se logró obtener 220 sentencias a favor de OSIPTEL de un total de 235.

Respecto a los niveles de coherencia de las AEIs, se puede visualizar que existe una relación entre el logro alcanzado en el OEI (96%) y el nivel de desempeño de las AEI (96.7%). Ello debido a que el indicador del OEI, estaría recogiendo la percepción del stakeholder Poder Judicial y Organismos Internacionales.



Las AEIs planteadas para impactar en el logro del objetivo son coherentes teniendo en cuenta que estos se relacionan a los principales medios que se requiere para impactar en la percepción de los stakeholder, respecto a la reputación de la entidad, en cuanto a su especialización y transparencia, atributos necesarios dado su naturaleza regulatoria en un mercado altamente especializado como es el de servicios de telecomunicaciones.

Respecto a la pertinencia de las AEIs, para el periodo 2023-2027 se ha optado por definir 4 acciones estratégicas que prioricen los stakeholders donde es necesario enfatizar: Ciudadanos, Poder Judicial, Organismos Internacionales y Entidades Públicas.

OEI 06: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 06.

Tabla 8. OEI 06: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
06.01	% de ejecución de las metas del PEI programadas.	95%	86%	82.2%
06.02	% de la Asignación Presupuestaria Multianual aprobado respecto a la necesidad presupuestaria institucional.	90%	98%	
	Índice de eficiencia de ejecución anual de recursos financieros.	1	1	
06.03	% de procesos priorizados rediseñados, validados técnicamente, según clúster 1	75%	ND	
	% de procesos priorizados definidos (AS IS) según clúster 1	84%	ND	
	% de avance del Manual de Procesos	75%	ND	
	% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad	85%	50%	
06.04	% de soluciones tecnológicas implementadas.	82%	83%	
	% de sistemas integrados.	77%	85%	
	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidos en plazo.	87%	89%	
06.05	% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL.	54%	40%	
	% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	22%	25%	



AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
06.06	% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones.	95%	91%	
06.07	% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	75%	75%	
	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	40%	51%	
06.08	Índice de clima laboral.	78%	71%	
	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.	50%	0%	
06.09	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento.	97%	96%	
	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados.	88%	87%	
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	100%	81%	
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	95%	0%	

ND: No data

Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en conjunto, alcanzaron un 82.2% de cumplimiento promedio.

Entre los principales problemas detectados destacan:

-La falta de atención oportuna del responsable de brindar los insumos necesarios para la elaboración de los procedimientos de *Gestión de IOARR* y *proyectos de inversión*, así como el de *gestión de ideas*, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).



-Error material en la contabilidad de los participantes en los eventos de círculos de innovación y mejora, Concurso innova OSIPTEL y las diversas capacitaciones de innovación y transformación digital.

-Incumplimiento de la empresa operadora que no permitió implementar 1 control relacionado a la implementación de la herramienta de medición automatizada para el servicio de internet (sondas). Debido a que este control quedó “en proceso”, solo lograron implementarse 10 de los 11 controles planificados para el 2022.

-El índice de clima laboral alcanzó un valor 7 puntos por debajo de la meta debido a que 9 direcciones se ubicaron por debajo de la meta. Las dimensiones de “respeto” e “imparcialidad” fueron las que menor puntaje obtuvieron; mientras que las premisas con menor nivel de satisfacción están relacionadas con “remuneraciones”, “balance de vida personal y laboral”, “capacitación”, “reconocimiento” y “tolerancia al error”.

-Debido a que no se realizó a tiempo el cierre de la evaluación de desempeño del 2022, no se pudo calcular el valor alcanzado y con ello, calcular el porcentaje de cumplimiento.

-Las declaraciones de rectificación de Entel Perú S.A. por S/1 210 151 causaron que solo S/94 563 393 se recaude dentro del plazo.

-1,222 empresas operadoras presentaron su declaración jurada anual del ejercicio 2021 de un total de 1,408 operadores activas y registradas en la plataforma web de declaraciones juradas.

-La falta de personal en la OAF para la atención de los requerimientos y la priorización a la atención de las contrataciones no programadas en el PAC, repercutió en que solo el 81% de los requerimientos de este tipo fueron contratados dentro del tiempo estándar establecido. Asimismo, no se pudo calcular este indicador para las contrataciones menores o iguales a 8 UIT, debido a que la cantidad de órdenes gestionadas durante el año superaron la capacidad operativa de la unidad, la cual, no pudo llevar los controles necesario para calcular el indicador.



OEI 07: Implementar la gestión de riesgo de desastres

En la tabla siguiente, se muestra el porcentaje de cumplimiento de cada una de las AEI para el logro del OEI 07.

Tabla 9. OEI 07: Porcentaje de cumplimiento de las AEI

AEI	Nombre del indicador	Programado	Ejecutado	Desempeño promedio
07.01	N° de colaboradores certificados en gestión de riesgos de desastres	15	15	55.6%
07.02	% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	90%	10%	

Respecto al desempeño de las AEIs para el logro del OEI se puede mencionar que, en conjunto, alcanzaron un 55.6% de cumplimiento promedio.

La AEI relacionada a la implementación del *plan de continuidad operativa y contingencia del riesgo de desastres*, fue la que alcanzó menor nivel de cumplimiento. Ello se debió a que el servicio se contrató en noviembre. En esa línea, en diciembre solo se pudo otorgar conformidad al primer entregable (cronograma de trabajo y propuesta de reconfiguración del grupo comando del OSIPTEL). Los otros 2 entregables se estarían ejecutando en el año 2023.

Respecto a los niveles de coherencia de las AEIs, se puede visualizar que existe una relación menor entre el logro alcanzado en el OEI (100%) y el nivel de desempeño de las AEI (55.6%). Ello debido a que el indicador del OEI, estaría recogiendo solo la participación de los colaboradores a las actividades de sensibilización, pero no la implementación de los demás mecanismos que deben llevarse a cabo a la par (planes, protocolos, mecanismos de alerta, entre otros).

Las AEIs planteadas para impactar en el logro del objetivo son coherentes teniendo en cuenta que estos se relacionan a los principales medios que se requiere para impactar en la percepción de los stakeholder, respecto a la reputación de la entidad, en cuanto a su especialización y transparencia, atributos necesarios dado su naturaleza regulatoria en un mercado altamente especializado como es el de servicios de telecomunicaciones.

Respecto a la pertinencia de las AEIs, para el periodo 2023-2027 se ha optado por definir un indicador de colaboradores certificados en gestión de riesgos de desastres, bajo el entendido que colaboradores certificados corresponden un mayor grado de involucramiento en la gestión de riesgos de desastres.



3.3 Perspectivas de logro de los OEI para el resto del horizonte del PEI

Considerando los resultados alcanzados durante los años de implementación del PEI vigente con horizonte 2020-2025 ampliado, la institución considera que aún existen oportunidades de mejora para alcanzar los logros esperados relacionados con mejorar los niveles de satisfacción de los 4 servicios públicos de telecomunicaciones más importantes, así como la mejora continua de la gestión institucional apostando por la transformación tanto digital como cultural.

Tabla 10. Porcentaje de cumplimiento de metas del PEI vigente

Año de implementación del PEI	Porcentaje de cumplimiento de metas PEI
2020	89%
2021	90%
2022	86%

Considerando los resultados alcanzados desde el inicio del PEI vigente, se ha considerado pertinente realizar ajustes tanto a nivel estratégico como operativo.

En ese sentido, se optó por modificar la ruta estratégica y redirigir esfuerzos hacia el logro del empoderamiento del usuario de los servicios de telecomunicaciones, seguido de la mejora de la calidad de los servicios, la calidad de la atención y por último la mejora de la intensidad competitiva.

Además, a nivel operativo, se están priorizando las intervenciones a través de la implementación de soluciones tecnológicas que le permitan al usuario auto gestionar los inconvenientes que puedan presentar. Así, entre las principales destacan:

-Despliegue del aplicativo “Checa tu equipo móvil”, el cual, fue reconocido incluso como finalista de la edición 2022 del premio “Buenas Prácticas en la Gestión Pública” otorgado por la institución Ciudadanos al Día al configurarse como una alternativa de búsqueda por marca de equipos; por empresa vendedora o sistema de venta y por tipo de plan de pago.

-Inicio del despliegue del sistema automatizado de medición de la calidad del servicio de acceso a Internet, basado en sondas embebidas. Este sistema, permitirá realizar mediciones automatizadas de manera idónea y representativa a nivel nacional, directamente desde los routers del servicio de internet fijo y desde los aplicativos de gestión de usuarios (MI CLARO, MI MOVISTAR, MI ENTEL, MI BITEL) de las empresas operadoras instalados en smartphones.

-Emisión de 364 programas “Línea Directa con OSIPTEL”, logrando alcanzar a 1 654 120 beneficiados a partir de las mediciones de aquellas emisoras que cuentan con estudios de audiencia

-Avances en simplificación normativa a través de la sistematización y consolidación en un Texto Único Ordenado todas las disposiciones normativas relacionadas a dicho reglamento, con la finalidad que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos.



Tabla 11. Comparativo entre objetivos del PEI 2020-2025 y 2023-2027

OEI	PEI 2020-2025 ampliado	PEI 2023-2027
OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario
OEI.03	Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones
OEI.04	Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones
OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés
OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional	Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario
OEI.07	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL

4. Evaluación de implementación de las acciones estratégicas

4.1 Nivel de implementación de las AEI en función de la ejecución de las AO e inversiones

En este apartado se presenta y describe de forma general el nivel de implementación de las AEI, medido a través del nivel de ejecución de la AO e Inversiones del POI, haciendo énfasis en aquellas con menor logro alcanzado.

En este caso, los OEI con menor cumplimiento son los OEI 03 y 04 con 82.86% y 75.49% respectivamente.

Respecto al desempeño de las AO e Inversiones para la implementación de las AEI se puede mencionar que se encuentran estrechamente relacionadas y han contribuido a la implementación de las estrategias y con ello, al logro de los objetivos institucionales.

Respecto al nivel de coherencia de las AO e Inversiones, se puede mencionar que estas sufrieron modificaciones respecto a la programación inicial.

Ello debido a que se alinearon mejor a las estrategias de los nuevos líderes (diferentes formas de hacer las cosas, adopción de nuevas tecnologías, incorporación de nuevas perspectivas, entre otros).



Respecto a la pertinencia de las AO e Inversiones, se puede mencionar que para el nuevo PEI 2023-2027, las AO e Inversiones fueron revisadas y reorientadas siguiendo las prioridades institucionales, simplificando los procesos que no resultaban ágiles y apostando por incrementar la satisfacción tanto del cliente interno como el cliente final de usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Así, en el marco de la ejecución financiera del POI, en la siguiente tabla se identifican los recursos utilizados para el nivel de implementación alcanzado en las AEI que conforman el PEI vigente.

Tabla 12. Asignación presupuestal de las AOs e Inversiones para cada una de las AEI

OEI	AEI	UO	Al cierre del Ejercicio 2022			% de ejecución	
			PIA	PIM	Ejecución		
1	AEI 01.01	DPRC	2,070,687.00	2,089,643.00	1,748,829.54		
1	AEI 01.01	DPRC	1,892,409.00	1,889,354.55	1,699,500.12		
1	AEI 01.02	DPRC	1,065,234.00	1,073,532.25	1,070,356.82		
1	AEI 01.02	DPRC	1,626,476.00	1,628,032.73	1,245,844.30		
1	AEI 01.02	DPRC	3,275,933.00	2,914,984.00	2,296,291.67		
1	AEI 01.02	DPRC	932,726.00	1,298,408.93	783,499.66		
1	AEI 01.03	DFI	409,111.00	409,722.03	391,540.32		
1	AEI 01.04	STSC	2,320,285.00	2,297,551.72	1,817,053.13		
OEI.01			10,863,465.00	13,601,229.21	11,052,915.56		81%
2	AEI 02.01	DFI	13,200.00	9,000.00	14.40		
2	AEI 02.01	DFI	2,589,559.00	2,368,066.85	1,849,374.83		
2	AEI 02.01	DFI	781,064.00	936,091.39	931,130.88		
2	AEI 02.02	DFI	8,747,243.00	7,402,723.00	3,262,351.78		
2	AEI 02.03	DFI	7,282,107.00	7,405,229.52	6,517,585.64		
2	AEI 02.04	DFI	600.00	174,600.00	169,000.00		
OEI.02			19,413,773.00	18,295,710.76	12,729,457.53	70%	
3	AEI 03.01	DAPU	173,176.00	174,026.13	173,547.22		
3	AEI 03.01	DAPU	999,552.00	1,530,689.50	1,459,710.89		
3	AEI 03.01	DAPU	8,585,431.00	9,064,814.70	8,632,702.05		
3	AEI 03.02	DAPU	168,916.00	147,598.33	146,242.78		
3	AEI 03.02	DAPU	981,867.00	969,136.67	892,533.93		
3	AEI 03.03	DFI	2,054,728.00	2,292,778.83	1,500,203.48		
3	AEI 03.03	DAPU	92,276.00	92,276.00	91,248.98		
3	AEI 03.04	STSR	885,080.00	834,635.30	804,520.40		
3	AEI 03.04	STSR	1,029,450.00	881,042.88	798,972.21		
3	AEI 03.04	STSR	3,175,001.00	3,410,423.33	2,775,515.61		
OEI.03			18,145,477.00	19,397,421.67	17,275,197.55		89%
4	AEI 04.01	DAPU	592,702.00	597,702.00	597,601.82		
4	AEI 04.02	DAPU	5,608,685.00	6,232,333.84	5,680,946.28		
4	AEI 04.02	DAPU	264,653.00	214,550.40	211,978.96		
OEI.04			6,466,040.00	7,044,586.24	6,490,527.06	92%	



OEI	AEI	UO	Al cierre del ejercicio 2022			% de ejecución
			PIA	PIM	Ejecución	
5	AEI 05.01	OCRI	1,097,941.00	1,335,159.00	1,199,883.43	
5	AEI 05.01	OCRI	211,259.00	600,935.77	593,400.80	
5	AEI 05.01	OCRI	274,033.00	659,934.00	642,493.11	
5	AEI 05.01	OCRI	207,213.00	219,901.23	211,179.45	
5	AEI 05.01	OCRI	431,213.00	144,072.00	117,982.22	
5	AEI 05.01	OCRI	971,036.00	983,569.50	937,699.25	
5	AEI 05.02	OAJ	755,048.00	848,602.50	819,121.10	
5	AEI 05.02	OCI	444,126.00	434,993.07	426,604.87	
5	AEI 05.02	PP	616,367.00	760,209.93	749,543.45	
5	AEI 05.02	OAJ	2,489,074.00	2,508,123.00	2,484,418.31	
5	AEI 05.02	OCI	115,738.00	116,287.00	112,491.65	
5	AEI 05.02	PP	118,914.00	145,343.00	135,933.50	
5	AEI 05.02	OCI	162,518.00	163,431.87	150,291.73	
5	AEI 05.02	PP	150,000.00	138,000.60	137,800.00	
5	AEI 05.02	PP	76,764.00	81,263.42	80,635.46	
5	AEI 05.02	PP	280,684.00	271,826.00	264,844.79	
5	AEI 05.03	GG	672,152.00	1,469,146.44	1,178,383.07	
OEI.05			5,209,233.00	10,880,798.33	10,242,706.19	94%
6	AEI 06.01	OPPM	281,835.00	655,328.89	428,573.52	
6	AEI 06.01	CD	144,000.00	144,000.00	133,500.00	
6	AEI 06.01	GG	577,433.00	576,680.84	575,641.66	
6	AEI 06.01	OPPM	75,213.00	77,983.00	75,585.60	
6	AEI 06.01	PD	838,137.00	878,467.00	851,998.12	
6	AEI 06.01	GG	42,388.00	70,500.00	33,164.00	
6	AEI 06.01	OPPM	466,121.00	231,993.66	222,331.46	
6	AEI 06.01	PD	132,200.00	64,719.00	42,460.42	
6	AEI 06.02	OPPM	302,049.00	316,816.69	316,314.66	
6	AEI 06.02	OPPM	135,213.00	141,432.52	135,406.09	
6	AEI 06.02	OPPM	3,135,806.00	103,380.00	86,513.47	
6	AEI 06.03	OPPM	114,420.00	100,083.00	99,585.60	
6	AEI 06.03	OPPM		12,035.00	11,781.84	
6	AEI 06.03	OPPM	210,994.00	230,841.74	200,245.79	
6	AEI 06.03	PD	144,000.00	110,200.00	105,000.00	
6	AEI 06.04	OTI	6,600,252.00	4,693,260.47	3,235,241.14	
6	AEI 06.04	OTI	10,872,727.00	11,973,530.26	11,729,689.38	
6	AEI 06.04	GG	669,414.00	539,579.00	500,132.20	
6	AEI 06.05	OPPM	400,048.00	427,077.92	345,985.89	
6	AEI 06.06	OPPM	80,777.00	80,665.00	79,756.40	
6	AEI 06.07	OPPM		75,900.00	75,850.00	



OEI	AEI	UO	Al cierre del ejercicio 2022			% de ejecución
			PIA	PIM	Ejecución	
6	AEI 06.08	ORH	3,561,878.00	4,751,250.33	4,035,516.71	
6	AEI 06.08	ORH	275,428.00	348,639.00	344,587.35	
6	AEI 06.08	ORH	1,627,917.00	1,630,762.14	1,448,027.63	
6	AEI 06.08	ORH	374,224.00	842,296.73	803,420.38	
6	AEI 06.08	ORH	46,581.00	38,059.00	38,058.04	
6	AEI 06.08	ORH	362,494.00	279,506.00	249,503.58	
6	AEI 06.09	OAF	510,953.00	524,351.91	519,949.25	
6	AEI 06.09	OAF	1,467,471.00	1,584,836.36	1,440,532.35	
6	AEI 06.09	OAF	564,893.00	494,675.00	487,215.36	
6	AEI 06.09	OAF	239,554.00	242,103.63	240,744.49	
6	AEI 06.09	OAF	1,162,063.00	1,247,386.10	1,221,756.22	
6	AEI 06.09	OAF	2,062,190.00	1,953,569.97	1,770,805.10	
6	AEI 06.08	ORH		643,517.33	124,145.51	
6	AEI 06.09	OAF	719,213.00	896,670.37	897,300.30	
6	AEI 06.09	OAF	757,118.00	946,051.26	917,182.13	
6	AEI 06.09	OAF	5,457,658.00	6,101,667.67	5,350,780.99	
OEI.06			19,189,635.00	44,029,816.79	39,174,282.63	89%
7	AEI 07.01	OAF		3,680.00	3,680.00	
7	AEI 07.02	OAF	185,213.00	132,903.00	125,120.20	
OEI.07			185,213.00	136,583.00	128,800.20	94%
TOTAL RDR			79,472,836.00	113,386,146.00	97,093,886.72	86%
DyT	AEI 02.03	DFI Renteseq	10,550,854.00	10,191,118.00	798,507.08	
DyT	AEI 02.03	DFI Renteseq	2,017,630.00	2,355,145.00	1,965,042.75	
DyT	AEI 02.03	DFI Renteseq	90,792.00	144,692.00	66,629.68	
DyT			12,659,276.00	12,690,955.00	2,830,179.51	22%
TOTAL DYT			12,659,276.00	12,690,955.00	2,830,179.51	22%
TOTAL GENERAL DEL PLIEGO			92,132,112.00	126,077,101.00	99,924,066.23	79%



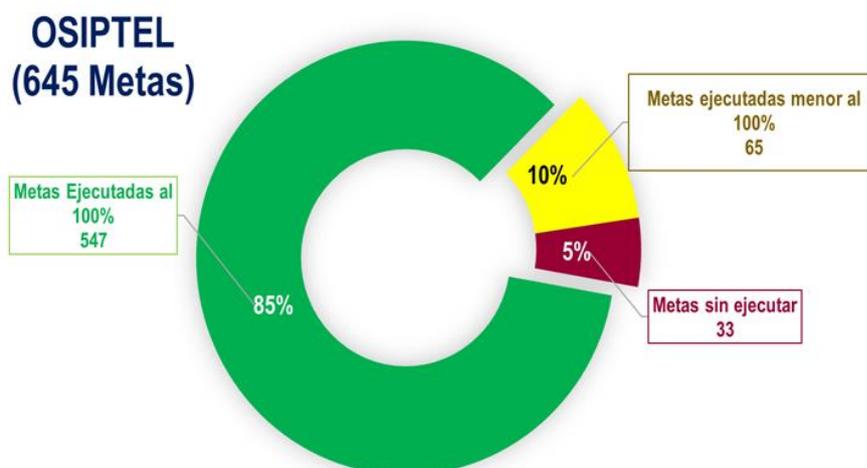
4.2. Ejecución del Plan Operativo Institucional – POI

El POI 2022 se aprobó el 29 de diciembre del 2021 a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°00125-2021-PD/OSIPTEL.

Durante el año, la institución programó 645 metas (considerando indicadores y tareas); de las cuales, el 85% fueron ejecutadas al 100%.

Asimismo, el 10% obtuvieron un cumplimiento menor a lo programado y el 5% de las metas no presentaron ejecución.

Figura 1. Cantidad de metas programadas y ejecutadas del POI 2022



A finales del 2022, la ejecución financiera del POI ascendió al 79.3% considerando tanto la fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados, así como Donaciones y Transferencias.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, la institución llegó a un 79.3% de ejecución presupuestaria. Las genéricas con menor porcentaje fueron: Pensiones y otras prestaciones sociales (0%) y la adquisición de activos no financieros tanto en la fuente de recursos directamente recaudados (76%) y donaciones y transferencias (5%).



Tabla 13. Porcentaje de ejecución financiera del POI por fuente y genérica de gasto

Fuente / Genérica de Gasto	PIA	PIM	Ejecución	
Recursos Directamente Recaudados	111,290,106	113,386,146	97,093,887	86%
Personal y Obligaciones Sociales	40,585,394	41,600,034	37,323,074	90%
Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	2,178,120	2,228,120	2,160,072	97%
Bienes y Servicios	60,244,012	56,679,602	47,756,827	84%
Donaciones y Transferencias	269,085	1,446,757	1,173,256	81%
Otros Gastos	40,400	155,740	148,059	95%
Adquisición de Activos No Financieros	7,973,095	11,275,893	8,532,599	76%
Donaciones y Transferencias	12,659,276	12,690,955	2,830,180	22%
Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	-	20,000	-	0%
Bienes y Servicios	3,395,386	3,326,763	2,358,008	71%
Otros Gastos	-	1,650	1,633	99%
Adquisición de Activos No Financieros	9,263,890	9,342,542	470,538	5%
Total Pliego OSIPTEL	123,949,382	126,077,101	99,924,066	79.3%

4.2.1. Análisis de las Modificaciones al POI

Durante el año, se presentan dos oportunidades para proponer modificaciones, eliminaciones e incorporaciones de tareas del plan operativo institucional; los cuales, tienen espacio en los meses de marzo y setiembre del año en ejecución.

A continuación, se detallan los tipos de sustento que maneja la institución para los casos de modificación, eliminación e incorporación de tareas.



Tabla 14. Tipos de modificaciones al POI en ejecución

Tipo	Sustento	Ejemplos
Modificación / Eliminación	Factor externo	-Instituciones externas no llegan a remitirnos información/insumos importantes para continuar con la tarea. -Falta de adaptabilidad de nuestros plazos para cumplir disposiciones y/o normativas de instituciones externas. -Obligación para desarrollar documentos y/o tareas previas para el desarrollo de la tarea.
	Eficiencia	-Evitar el doble trabajo o reprocesos al desarrollar la tarea.
	Gestión interna	-Procesos con declaratoria de desierto u otro factor similar que afecte la programación de la tarea. -Incumplimiento en el desarrollo de tareas o procedimientos previas de otras UO que sirvan como insumo para el desarrollo de la tarea.
	Otros	-Renuncia o falta de personal -Re priorización de tareas por disposición de la Alta Dirección
Incorporación		-Incorporar metas que no se llegaron a ejecutar en el año previo al año en evaluación. -Metas derivadas de los documentos de gestión como PEI y POI.

A continuación, la siguiente tabla muestra el total de modificaciones que se realizaron durante los 2 procesos. Cabe mencionar que, para ambos procesos, cada unidad de organización presenta sus sustentos a la Gerencia General a fin de que esta instancia apruebe o no las solicitudes de modificación al POI. En ese sentido, no todas las propuestas son aceptadas; luego de la evaluación al sustento formulado, las modificaciones se aceptan en un promedio de 45%.

Tabla 15. Tipos de proceso de modificaciones de tareas POI

Tipos de modificaciones	Primer proceso	Segundo proceso
Reprogramación	21	21
Eliminación	14	32
Cambio en el valor	9	15
Cambio en la unidad de medida	5	13
Total general	49	81

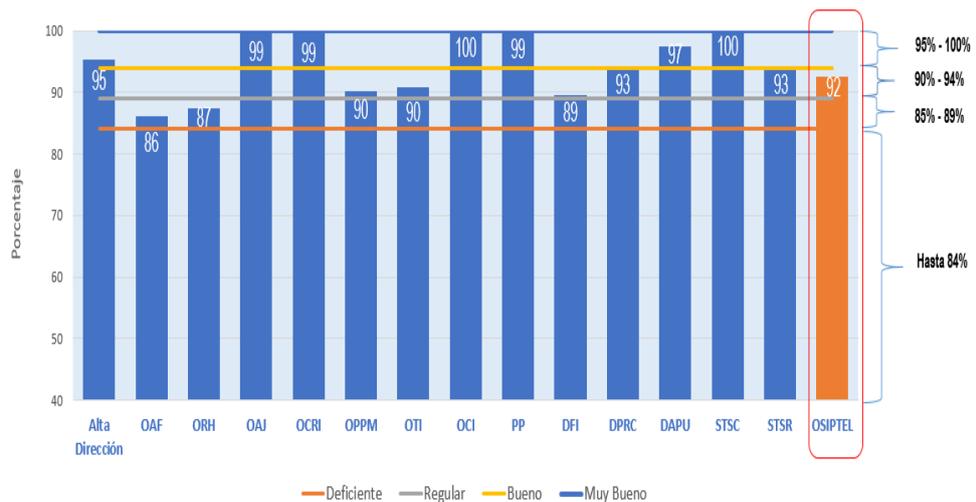
Tanto en el primer como en el segundo proceso, la mayor cantidad de modificaciones obedecieron a factores externos declaratorias de desierto en los procesos de contratación, declaratoria de nulidad del contrato suscrito por presunta presentación de documentación falsa o adulterada en la oferta presentada, normativa externa que retrasa las acciones programadas para la ejecución de metas, ampliaciones de plazo por parte de las empresas operadoras y la falta de información para la elaboración de documentos, entre otros.



4.2.2. Ejecución Física y Financiera de los Centros de Costo

En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada Unidad Organizacional, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

Figura 2. Cumplimiento anual por unidad de organización



Del gráfico precedente, se puede visualizar lo siguiente:

-El cumplimiento promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llegó al 88%.

-La STSC ha logrado un cumplimiento del 100% de sus metas físicas programadas en el año, utilizando el 84% de su presupuesto, demostrando eficiencia en el uso de sus recursos.

A nivel general se observa que tanto las unidades de organización de línea como las de apoyo y asesoramiento alcanzaron un grado de cumplimiento promedio de 94%, logrando un nivel **Bueno** para este periodo.



5. Medidas para la mejora del logro de resultados del PEI

En esta sección, se describen las principales medidas que permitieron la implementación del PEI en el año 2022 y la ejecución del POI en condiciones adecuadas:

- ✓ 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.
En esa línea, para el horizonte del PEI 2023-2027, se ha previsto mantener estas reuniones ejecutivas entre líderes, a fin de dar cuenta de los avances y alertas durante el desarrollo de las tareas prioritarias.
- ✓ Se simplificaron los formatos de monitoreo y evaluación respetando el contenido mínimo que sugieren los entes rectores.
Ello ha permitido que los gestores de cada una de los centros de costo / unidades de organización brinden información necesaria para que los directores puedan tomar mejores decisiones.
- ✓ Se aprobó un procedimiento de programación multianual institucional, integrando los sistemas administrativos de planeamiento, presupuesto, inversión pública y abastecimiento. Ello hizo posible de que se simplifiquen los pedidos de información y los procedimientos, sin perder la capacidad de brindar respuesta a los entes rectores correspondientes.
- ✓ Se impulsaron las iniciativas de transformación cultural y digital. Respecto a la transformación digital, la institución actualizó su Plan de Gobierno Digital (PGD). En dicho documento se recogieron los proyectos informáticos que brindarán soluciones digitales a los usuarios de los servicios de públicos. Ello enmarcado bajo la asesoría de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM, institución a la que nos encontramos adscrita.
Entre las principales herramientas desarrolladas destacan:
-Herramienta informática “Portal de información de usuarios”
-Asistente virtual de atención del OSIPTEL
- ✓ Respecto a la transformación cultural, se formuló el plan con la finalidad de que en el nuevo horizonte del PEI 2023-2027, se empiecen a implementar planes de sucesión para puestos clave, planes de retención en puestos claves, así como la mejora y automatización de la gestión de rendimiento de los colaboradores, entre otros.
- ✓ Se siguió fortaleciendo la gestión por procesos a nivel institucional, dedicando un equipo exclusivo para que pueda relevar y optimizar los procesos misionales y de apoyo. Ello con la finalidad de que la institución pueda apoyarse en procesos ágiles y pueda contar con la suficiente flexibilidad operativa para adaptarse a los cambios propios del sector de telecomunicaciones.



- ✓ Se revisaron las estrategias de intervención de cara al usuario para aprovechar las soluciones tecnológicas y con ello, masificar el servicio de orientación y atención al usuario.

En ese sentido, por ejemplo, la DAPU realizó más de 18,000 acciones de seguimiento a los canales de atención a nivel nacional para garantizar una correcta atención al ciudadano, además de 364 programas radiales como canal de orientación a nivel regional.

Por su parte, la DFI reforzó la publicación de rankings de calidad distrital y reportes comparativos, con la finalidad de persuadir a las empresas operadoras a mejorar los estándares de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, logró realizar más de 16,472 fiscalizaciones en más de 6,766 localidades a nivel nacional.

- ✓ Simplificación normativa: Se continuó avanzando con la agenda de simplificación normativa. Ello permitió que lograran actualizar 12 normas para que las empresas operadoras cuenten con los incentivos necesarios para proveer servicios de telecomunicaciones asequibles.

6. Conclusiones

A continuación, se enuncian las principales conclusiones en base a los hallazgos de los objetivos del PEI, así como de las actividades operativas del POI.

Respecto a los logros alcanzados de los objetivos estratégicos (OEs)

- ✓ El porcentaje de cumplimiento del PEI a nivel global (considerando indicadores y actividades clave) llegó a 86%. En ese sentido, durante el periodo de formulación del PEI para el horizonte 2023-2027, se optó por cambiar la priorización y enfocarse en los objetivos que menor porcentaje alcanzaron.
- ✓ El porcentaje de cumplimiento del OEI 03 y del OEI 04 ascendió a 82.86% y 75.49%. Siendo los más bajos de los siete OEs, se ha considerado pertinente priorizarlos en la ruta estratégica del nuevo PEI con horizonte 2023-2027, en línea con el enfoque hacia el usuario que mantiene la nueva gestión. Más aún, cuando estos 2 objetivos están relacionados a la mejora de la calidad de atención al usuario como con el empoderamiento de los usuarios.

Esta priorización también se realizó de la mano del fortalecimiento de la DAPU, como dirección responsable y con la STSR como unidad colaboradora para la solución de apelaciones y quejas; y el control de cumplimiento de las resoluciones del TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL).



- ✓ Respecto al grado de cumplimiento de los otros OEIs, se puede mencionar que en cuanto al OEI 06, referido a la mejora de la gestión institucional y que alcanzó un 86.20% de cumplimiento, se optó por mantener y reforzar el Objetivo con la inclusión de nuevas AEIs, relacionadas a la gestión de proyectos de digital e innovación implementados, así como la gestión del talento y de la transformación cultural.

Con ello se busca que la institución, a lo largo del tiempo, vaya adoptando un enfoque de trabajo ágil y con colaboradores que apuesten por la mejora continua y que trabajen con una cultura de calidad.

Luego de ello, se ha optado por mantener los OEIs restantes dado que aún queda espacio para alcanzar las metas programadas durante el nuevo horizonte del PEI 2023-2027.

Respecto a los logros alcanzados de las actividades operativas (AOs)

- ✓ El porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas global ascendió a 92%. En ese sentido, la institución optó por identificar las causas de los incumplimientos a nivel de cada unidad de organización con la finalidad de elaborar planes de mejora y sistematizar lecciones aprendidas. Todo ello en el marco de la mejora continua.
- ✓ Considerando que los menores porcentajes de cumplimiento a nivel de POI se concentran, por un lado, en la implementación de herramientas informáticas, la institución ha optado por redefinir el alcance de cada uno de los proyectos y con ello, sincerar los cronogramas de trabajo y proyecciones de ejecución tanto físicas como financieras.
- ✓ Otro aspecto a considerar obedece a que el contexto inestable del 2022 propició que no se pudiera cumplir al 100% con el plan de simplificación normativa. Ello teniendo en cuenta las contingencias que surgieron para defender la imparcialidad del regulador. En ese sentido, se prevé la priorización de estas tareas para el horizonte 2023-2027.
- ✓ Respecto a las tareas de las unidades de apoyo y asesoramiento, se puede mencionar que no se pudieron elaborar los planes necesarios para la implementación progresiva de la gestión de los riesgos de desastres, como son: el plan de prevención y reducción de riesgo de desastres, protocolos para los casos de emergencias y mecanismos para el funcionamiento del espacio de monitoreo de emergencias – EME, debido a factores externos que trascendieron la gestión de la unidad organizacional encargada.



- ✓ Otro grupo de tareas afectadas que presentaron menor grado de cumplimiento fueron los relevamientos de procesos en el marco de la implementación de gestión por procesos. En ese sentido, para el nuevo horizonte 2023-2027, se optó por priorizar este grupo de tareas a nivel de AElS, bajo el entendido que permitirá a la institución realizar las tareas de una manera más eficiente.

7. Recomendaciones

A continuación, se plantea una serie de recomendaciones en base a las medidas tomadas para la mejora del logro de resultados del PEI, así como las principales conclusiones de la evaluación.

- ✓ Mantener la herramienta Gantt para que los directores, por cada trimestre de ejecución, sigan dando cuenta a la Alta Dirección de los avances de las tareas prioritarias que se han definido a nivel institucional, lo cual permite identificar a los actores cuyo involucramiento es necesario para el logro de la meta, así como las acciones previas que requieren medidas correctivas para ejecutarse con la celeridad necesaria.
- ✓ Mantener un seguimiento más fino y permanente (mensual) de los proyectos informáticos incluidos dentro del Plan de Gobierno Digital, definidos como PTIs. Ello con la finalidad de detectar posibles desviaciones a las proyecciones de ejecución y a través de ello, mejorar la calidad de gasto institucional.
- ✓ Seguir apostando por sinergias con otras instituciones para reforzar el despliegue de proyectos de transformación digital y cultural dentro de la institución.
- ✓ Seguir apostando por la simplificación administrativa de manera que la institución incorpore un enfoque de procesos ágiles.
- ✓ Seguir apostando por la rendición de cuentas y transparencia, brindándole al ciudadano la información que necesita tanto en el portal de transparencia como a través de los medios de digitales.

8. Anexos

- ✓ Reporte de seguimiento del PEI
- ✓ Reporte de seguimiento del POI



Anexo B-7
SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

Periodo PEI : 2020 - 2025
 Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL
 Sector : 01 - PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
 Pliego : 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

OEI.01 PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:4)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025
IND.01.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONÍA MÓVIL	Índice	2018	1.14	2019	1.55	1.11	1.03	1.00	1.00	1.00	1.00	1.01	1.04	1.02	ND	ND	ND	90.99	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA
IND.02.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET MÓVIL	Índice	2018	1.65	2019	1.22	1.22	1.09	1.00	1.00	1.00	1.00	1.13	1.15	1.10	ND	ND	ND	92.62	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA
IND.03.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET FIJO	Índice	2018	1.26	2019	1.55	1.13	1.08	1.00	1.00	1.00	1.00	1.22	1.57	1.20	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA
IND.04.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TV DE PAGA	Índice	2018	1.08	2019	1.00	1.01	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99	0.99	1.04	ND	ND	ND	98.02	99.00	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA

OEI.01 AEI.01.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS (Prioridad:4)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025
IND.01.AEI.01.01	PORCENTAJE DE PROBLEMAS DE COMPETENCIA DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES CON ANÁLISIS EFECTIVO	Porcentaje	2019	73.00	2019	73.00	75.00	77.00	78.00	79.00	80.00	80.00	90.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA

OEI.01 AEI.01.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad:4)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025
IND.01.AEI.01.02	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA COMPETENCIA, IMPLEMENTADAS	Porcentaje	2019	77.00	2019	77.00	77.00	77.00	78.00	78.00	79.00	79.00	87.00	90.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA

OEI.01 AEI.01.03 SUPERVISIÓN OPORTUNA DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:4)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
------	-----------	-----------------------	------------	--------------	----------------	----------------	------------	----	-----------------------------

		MEDICION	Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	RESPONSABLE	
IND.01.AEI.01.03	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE SUPERVISIÓN, REFERIDOS A COMPETENCIA, ATENDIDOS EN PLAZO	Porcentaje	2018	100.00	2019	75.00	80.00	85.00	87.00	90.00	91.00	91.00	31.00	100.00	34.00	ND	ND	ND	38.75	100	39.08	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
OEI.01	AEI.01.04 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EFICIENTE PARA LAS EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad:4)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.01.04	PORCENTAJE DE CONTROVERSIAS RESUELTAS EN UN PLAZO MENOR AL ESTABLECIDO.	Porcentaje	2018	91.00	2019	60.00	75.00	75.00	80.00	80.00	81.00	81.00	90.00	96.00	93.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01- SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
IND.02.AEI.01.04	PORCENTAJE DE PUNTOS PRINCIPALES DE LAS RESOLUCIONES DE LOS CUERPOS COLEGIADOS CONFIRMADAS EN SEGUNDA INSTANCIA.	Porcentaje	2018	82.00	2019	77.00	75.00	75.00	80.00	80.00	81.00	81.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01- SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
IND.03.AEI.01.04	PORCENTAJE DE INFORMES DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR EFECTIVOS.	Porcentaje	2018	0.80	2019	1.00	75.00	75.00	80.00	80.00	82.00	82.00	100.00	93.00	ND	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01- SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OEI.02	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES BRINDADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (Prioridad:3)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.OEI.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	Índice	2018	0.80	2019	0.85	0.85	0.86	0.88	0.90	0.92	0.92	0.99	0.98	0.97	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.02.OEI.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	Índice	2019	0.85	2019	0.85	0.85	0.87	0.89	0.90	0.91	0.91	0.91	0.89	0.91	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.03.OEI.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO	Índice	2019	0.80	2019	0.80	0.80	0.82	0.84	0.85	0.87	0.87	0.93	0.95	0.94	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.04.OEI.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	Índice	2019	0.75	2019	0.75	0.75	0.77	0.79	0.80	0.82	0.82	0.90	0.89	1.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.05.OEI.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL	Porcentaje	2018	65.00	2019	64.00	65.00	66.00	67.00	68.00	69.00	69.00	59.00	50.00	52.00	ND	ND	ND	90.77	75.76	77.61	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.06.OEI.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	Porcentaje	2018	63.00	2019	63.00	63.00	64.00	65.00	66.00	67.00	67.00	46.00	44.00	44.00	ND	ND	ND	73.02	68.75	67.69	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02- DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.07.OEI.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD	Porcentaje	2018	45.00	2019	49.00	50.00	51.00	52.00	53.00	54.00	54.00	ND	29.00	39.00	ND	ND	ND	ND	56.86	75.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA	02.02- DIRECCIÓN DE

DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO																											INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.08.OEI.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	Porcentaje	2018	70.00	2019	70.00	70.00	71.00	72.00	73.00	74.00	74.00	50.00	44.00	74.00	ND	ND	ND	71.43	61.97	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	
OEI.02	AEI.02.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS. (Prioridad:3)																											
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.AEI.02.01	PORCENTAJE DE PROBLEMAS DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON ANÁLISIS EFECTIVO	Porcentaje	2018	83.00	2019	82.00	83.00	85.00	87.00	90.00	91.00	91.00	90.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	
OEI.02	AEI.02.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES. (Prioridad:3)																											
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.AEI.02.02	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADAS	Porcentaje	2019	77.00	2019	77.00	77.00	78.00	79.00	80.00	82.00	82.00	ND	100.00	100.00	ND	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	
OEI.02	AEI.02.03 SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, DE MANERA EFICAZ A LAS EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad:3)																											
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.AEI.02.03	PORCENTAJE DE COMPROMISOS DE MEJORA VERIFICADOS, EN DONDE LA EMPRESA OPERADORA HA CUMPLIDO CON EL VALOR OBJETIVO ESTABLECIDO.	Porcentaje	2018	67.00	2019	67.00	80.00	85.00	90.00	90.00	91.00	91.00	67.00	70.00	71.00	ND	ND	ND	83.75	82.35	78.89	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	
IND.02.AEI.02.03	PORCENTAJE DE MEDIDAS DICTADAS EN EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN CUMPLIDAS	Porcentaje	2018	67.00	2019	50.00	70.00	80.00	90.00	90.00	91.00	91.00	10.00	24.00	23.00	ND	ND	ND	14.29	30.00	25.56	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	
IND.03.AEI.02.03	PORCENTAJE DE SUPERVISIONES SOBRE MATERIAS PRIORIZADAS QUE RECOMIENDAN SU ARCHIVO, POR SUBSANACIÓN DE LA CONDUCTA INFRACTORA DE LA EMPRESA.	Porcentaje	2019	0.41	2019	0.41	42.00	43.00	44.00	45.00	46.00	46.00	57.90	21.00	7.00	ND	ND	ND	100	48.84	15.91	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	
OEI.02	AEI.02.04 INFORMACIÓN PARA PROMOVER LA COMPETENCIA POR CALIDAD EN EL SERVICIO (Prioridad:3)																											
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.AEI.02.04	PORCENTAJE DE REPORTES COMPARATIVOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, ELABORADOS PARA SU DIFUSIÓN.	Porcentaje	2019	50.00	2019	50.00	60.00	65.00	70.00	75.00	80.00	80.00	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	

OEI.03 MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE				
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025	
IND.01.OEI.03	PORCENTAJE DE ESTÁNDARES PRIORIZADOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE CUMPLEN LAS EMPRESAS OPERADORAS	Porcentaje	2019	69.00	2019	69.00	70.00	70.00	70.00	70.00	75.00	75.00	96.00	92.00	82.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
IND.02.OEI.03	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA EMPRESA OPERADORA	Porcentaje	2018	46.00	2019	62.00	65.00	68.00	70.00	70.00	72.00	72.00	55.00	49.00	46.00	ND	ND	ND	84.62	72.06	65.71	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

OEI.03 AEI.03.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE				
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025	
IND.01.AEI.03.01	PORCENTAJE DE PROBLEMAS DETECTADOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO, ANALIZADOS DE MANERA EFECTIVA.	Porcentaje	2019	75.00	2019	75.00	80.00	80.00	80.00	80.00	85.00	85.00	90.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

OEI.03 AEI.03.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROTEGER AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE				
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025	
IND.01.AEI.03.02	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, IMPLEMENTADAS.	Porcentaje	2018	50.00	2019	50.00	55.00	60.00	65.00	70.00	75.00	75.00	ND	86.00	84.00	ND	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

OEI.03 AEI.03.03 SUPERVISIÓN OPORTUNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE				
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025	
IND.01.AEI.03.03	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE SUPERVISIÓN, REFERIDOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO, ATENDIDOS EN PLAZO.	Porcentaje	2018	73.00	2019	75.00	80.00	85.00	87.00	90.00	91.00	91.00	46.70	80.00	39.00	ND	ND	ND	58.38	94.12	44.83	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

OEI.03 AEI.03.04 SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFECTIVA, EN BENEFICIO DEL USUARIO (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE				
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025	
IND.01.AEI.03.04	PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE SON CORRECTAMENTE MOTIVADOS	Porcentaje	2019	50.00	2019	50.00	52.00	54.00	56.00	58.00	60.00	60.00	52.20	78.00	93.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
IND.02.AEI.03.04	PORCENTAJE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA MITIGAR PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN LA PRIMERA INSTANCIA.	Porcentaje	2019	67.00	2019	67.00	67.00	69.00	70.00	71.00	72.00	72.00	67.00	50.00	75.00	ND	ND	ND	100.00	72.46	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

IND.03.AEI.03.04	PORCENTAJE DE RESOLUCIONES DEL TRASU DECLARADAS FUNDADAS QUE FUERON CUMPLIDAS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS.	Porcentaje	2015	0.90	2018	0.72	83.00	84.00	85.00	86.00	87.00	87.00	88.04	90.00	91.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01- SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	
OEI.04 EMPODERAR A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:1)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.OEI.04	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONOCEN SUS DEBERES Y DERECHOS BÁSICOS COMO CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje	2017	38.00	2019	40.00	42.00	43.00	44.00	45.00	50.00	50.00	50.30	52.00	54.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	
IND.02.OEI.04	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE INDICAN QUE TUVIERON UNA SOLUCIÓN ADECUADA A SUS INCONVENIENTES	Porcentaje	2019	41.00	2019	41.00	45.00	48.00	51.00	54.00	55.00	55.00	28.00	28.00	26.00	ND	ND	ND	62.22	58.33	50.98	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	
OEI.04 AEI.04.01 HERRAMIENTAS Y CONTENIDO DIGITAL AMIGABLE QUE CONTRIBUYA AL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO (Prioridad:1)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.AEI.04.01	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE UTILIZAN LAS HERRAMIENTAS DIGITALES QUE OSIPTEL PONE A SU DISPOSICIÓN.	Porcentaje	2019	11.00	2019	11.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	15.00	11.00	25.00	32.00	ND	ND	ND	100.00	100	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	
OEI.04 AEI.04.02 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN OPORTUNA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS (Prioridad:1)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.AEI.04.02	PORCENTAJE DE PROBLEMAS REPORTADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL, RESUELTOS OPORTUNAMENTE POR LAS EMPRESAS OPERADORAS.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	ND	80.00	81.00	82.00	83.00	ND	ND	80.00	ND	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
IND.02.AEI.04.02	PORCENTAJE DE INTERVENCIONES O GESTIONES DEL OSIPTEL QUE COMO RESULTADO TUVIERON UNA SOLUCIÓN FAVORABLE A LOS CASOS DE USUARIOS.	Porcentaje	2018	57.00	2019	58.00	60.00	62.00	64.00	66.00	68.00	68.00	72.00	76.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	
IND.03.AEI.04.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEL OSIPTEL	Porcentaje	2018	0.60	2019	0.70	70.00	70.00	70.00	70.00	71.00	71.00	62.00	69.00	73.00	ND	ND	ND	88.57	98.57	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	
OEI.05 CONSOLIDAR LA REPUTACIÓN EN ALTA ESPECIALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA (Prioridad:6)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
IND.01.OEI.05	ÍNDICE DE REPUTACIÓN DEL OSIPTEL	Índice	2019	0.43	2019	0.43	0.43	0.50	0.52	0.55	0.58	0.58	0.50	0.47	0.48	ND	ND	ND	100	94.00	92.31	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA	02.08-OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	

																						EN TELECOMUNICACIONES				
OEI.05		AEI.05.01 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIFERENCIADAS POR CADA STAKEHOLDER (Prioridad:6)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025
IND.01.AEI.05.01	PORCENTAJE DE ESPACIOS EN LOS QUE EL OSIPTEL PRESENTA SU EXPERIENCIA DE GESTIÓN.	Porcentaje	2017	38.00	2019	70.00	80.00	80.00	90.00	91.00	92.00	92.00	47.00	86.00	76.00	ND	ND	ND	58.75	100	84.44	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.02.AEI.05.01	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIFERENCIADAS POR STAKEHOLDER.	Porcentaje	2018	97.00	2019	95.00	95.00	96.00	97.00	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.08-OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES
OEI.05		AEI.05.02 PROCESOS Y SENTENCIAS JUDICIALES CONCLUIDOS CON RESULTADOS FAVORABLES PARA EL OSIPTEL (Prioridad:6)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025
IND.01.AEI.05.02	PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES CONCLUIDOS EN EL AÑO.	Porcentaje	2014	10.00	2018	19.00	25.00	25.00	27.00	27.00	29.00	29.00	10.00	13.00	37.00	ND	ND	ND	40.00	52.00	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.03- PROCURADURÍA PÚBLICA
IND.02.AEI.05.02	PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES CONCLUIDOS A FAVOR DEL OSIPTEL EN EL AÑO.	Porcentaje	2014	0.50	2018	0.87	82.00	82.00	83.00	83.00	85.00	85.00	80.00	94.00	83.00	ND	ND	ND	97.56	100	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.03- PROCURADURÍA PÚBLICA
IND.03.AEI.05.02	PORCENTAJE DE SENTENCIAS OBTENIDAS A FAVOR DEL OSIPTEL EN EL AÑO.	Porcentaje	2014	0.87	2018	0.91	94.00	95.00	95.00	95.00	96.00	96.00	94.00	94.00	94.00	ND	ND	ND	100.00	98.95	98.95	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.03- PROCURADURÍA PÚBLICA
OEI.06		CONSOLIDAR EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad:5)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022			2023	2024	2025
IND.01.OEI.06	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA	Porcentaje	2017	73.00	2019	76.00	76.00	78.00	80.00	80.00	81.00	81.00	80.00	81.00	75.00	ND	ND	ND	100	100	93.75	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.02.OEI.06	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO	Porcentaje	2017	71.00	2019	74.00	74.00	76.00	78.00	80.00	81.00	81.00	79.00	83.00	70.00	ND	ND	ND	100	100	89.74	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.03.OEI.06	ÍNDICE DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	Índice	2018	0.97	2019	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.72	1.00	0.75	ND	ND	ND	72.00	100.00	75.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
OEI.06		AEI.06.01 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EFICIENTE DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					

		Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025			
IND.01.AEI.06.01	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LAS METAS DEL PEI PROGRAMADAS.	Porcentaje	2014	0.94	2019	0.95	95.00	95.00	95.00	96.00	97.00	97.00	90.00	90.00	91.00	ND	ND	ND	94.74	94.74	95.79	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.10-ALTA DIRECCIÓN
OEI.06	AEI.06.02 PRESUPUESTO GESTIONADO POR RESULTADOS, IMPLEMENTADO Y PROGRAMADO POR PRIORIDADES EN EL OSIPTEL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.02	PORCENTAJE DE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA MULTIANUAL APROBADO RESPECTO A LA NECESIDAD PRESUPUESTARIA INSTITUCIONAL.	Porcentaje	2019	90.00	2019	90.00	90.00	90.00	90.00	93.00	93.00	99.80	90.00	98.00	ND	ND	ND	100	100.00	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFCINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	
IND.02.AEI.06.02	ÍNDICE DE EFICIENCIA DE EJECUCIÓN ANUAL DE RECURSOS FINANCIEROS.	Índice	2016	1.10	2019	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.10	1.00	1.10	ND	ND	ND	100	100.00	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFCINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	
OEI.06	AEI.06.03 GESTIÓN POR PROCESOS IMPLEMENTADO EN EL OSIPTEL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS REDISEÑADOS, VALIDADOS TÉCNICAMENTE, SEGÚN CLÚSTER 1	Porcentaje	2019	25.00	2019	25.00	25.00	50.00	75.00	100.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFCINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.02.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS DEFINIDOS (AS IS) SEGÚN CLÚSTER 1	Porcentaje	2019	25.00	2019	25.00	80.00	82.00	84.00	90.00	92.00	92.00	100.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFCINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.03.AEI.06.03	PORCENTAJE DE AVANCE DEL MANUAL DE PROCESOS	Porcentaje	2019	25.00	2019	25.00	25.00	50.00	75.00	100.00	ND	ND	25.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFCINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.04.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS E INCORPORADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Porcentaje	2019	80.00	2019	80.00	80.00	85.00	85.00	85.00	86.00	86.00	77.00	75.00	50.00	ND	ND	ND	96.25	88.24	58.82	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFCINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
OEI.06	AEI.06.04 TICS INTEGRADOS QUE SOPORTAN EL NEGOCIO INSTITUCIONAL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.04	PORCENTAJE DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS.	Porcentaje	2019	75.00	2019	75.00	80.00	81.00	82.00	83.00	84.00	84.00	85.71	82.00	83.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-OFCINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
IND.02.AEI.06.04	PORCENTAJE DE SISTEMAS INTEGRADOS.	Porcentaje	2019	75.00	2019	75.00	75.00	76.00	77.00	78.00	79.00	79.00	100.00	100.00	85.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-OFCINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

IND.03.AEI.06.04	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS USUARIAS ATENDIDOS EN PLAZO.	Porcentaje	2019	84.00	2019	84.00	85.00	86.00	87.00	88.00	89.00	89.00	98.20	97.00	89.00	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
OEI.06	AEI.06.05 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MODELOS DE MEJORA CONTINUA EFICACES PARA BENEFICIO DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.05	PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL OSIPTEL.	Porcentaje	2018	0.36	2019	0.49	50.00	52.00	54.00	56.00	58.00	58.00	52.00	33.00	40.00	ND	ND	ND	100	63.46	74.07	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.02.AEI.06.05	PORCENTAJE DE INICIATIVAS DESARROLLADAS QUE SON IMPLEMENTADAS POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS EN SU GESTIÓN.	Porcentaje	2019	0.13	2019	0.13	16.00	19.00	22.00	25.00	28.00	28.00	16.00	20.00	25.00	ND	ND	ND	100.00	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
OEI.06	AEI.06.06 GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS CONTROLADOS PARA EL OSIPTEL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.06	PORCENTAJE DE RIESGOS ESTRATÉGICOS ALTOS Y EXTREMOS SOBRE LOS CUALES SE HAN TOMADO ACCIONES.	Porcentaje	2018	0.80	2019	0.95	95.00	95.00	95.00	96.00	96.00	83.00	74.00	91.00	ND	ND	ND	87.37	77.89	95.79	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	
OEI.06	AEI.06.07 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO IMPLEMENTADO EN EL OSIPTEL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.07	PORCENTAJE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO IMPLEMENTADO.	Porcentaje	2018	25.00	2019	25.00	50.00	60.00	75.00	100.00	ND	ND	38.00	0.00	75.00	ND	ND	ND	76.00	0	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
IND.02.AEI.06.07	PORCENTAJE DEL PERSONAL IDENTIFICADO COMO GENERADOR DE CONOCIMIENTO QUE INCORPORA ACTIVOS DE CONOCIMIENTO AL SISTEMA.	Porcentaje	2018	11.00	2019	15.00	20.00	30.00	40.00	60.00	65.00	65.00	13.00	63.00	51.00	ND	ND	ND	65.00	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
OEI.06	AEI.06.08 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
IND.01.AEI.06.08	ÍNDICE DE CLIMA LABORAL.	Índice	2018	0.76	2019	0.72	74.00	76.00	78.00	79.00	80.00	80.00	0.76	75.00	71.00	ND	ND	ND	1.03	98.68	91.03	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.02.AEI.06.08	PORCENTAJE DE COLABORADORES QUE INCREMENTARON SU PROMEDIO EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.	Porcentaje	2018	0.48	2019	0.44	46.00	48.00	50.00	52.00	54.00	54.00	53.00	41.00	0.00	ND	ND	ND	100	85.42	0	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
OEI.06	AEI.06.09 GESTIÓN FINANCIERA SOSTENIBLE DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																									

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
					Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021			2022	2023	2024	2025			
IND.01.AEI.06.09	PORCENTAJE DE APORTES RECAUDADOS DENTRO DEL PLAZO DE VENCIMIENTO.	Porcentaje	2016	95.00	2019	95.00	96.00	96.00	97.00	97.00	98.00	98.00	98.00	79.18	96.00	96.00	ND	ND	ND	82.48	100.00	98.97	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.02.AEI.06.09	PORCENTAJE DE EMPRESAS OPERADORAS QUE HAN PRESENTADO SU DECLARACIÓN JURADA ANUAL DE INGRESOS PERCIBIDOS Y FACTURADOS.	Porcentaje	2016	0.86	2019	0.87	87.00	88.00	88.00	89.00	90.00	90.00	90.00	85.00	87.00	87.00	ND	ND	ND	97.70	98.86	98.86	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.03.AEI.06.09	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS CONTRATADOS A TIEMPO Y DE FORMA COMPLETA DENTRO DEL TIEMPO ESTÁNDAR ESTABLECIDO.	Porcentaje	2017	25.00	2019	85.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	71.00	86.00	81.00	ND	ND	ND	71.00	86.00	81.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.04.AEI.06.09	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS CONTRATADOS A TIEMPO Y DE FORMA COMPLETA DENTRO DEL TIEMPO ESTÁNDAR ESTABLECIDO.CONTRATACIONES PROGRAMADAS EN PAC	Porcentaje	2017	25.00	2019	85.00	90.00	92.00	95.00	100.00	100.00	100.00	100.00	57.00	86.00	0.00	ND	ND	ND	63.33	93.48	0	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
OEI.07 IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES. (Prioridad:7)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020			2021	2022	2023	2024	2025		
IND.01.OEI.07	PORCENTAJE DE COLABORADORES SENSIBILIZADOS EN PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES	Porcentaje	2019	90.00	2019	90.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
OEI.07 AEI.07.01 SISTEMA DE PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIA POR DESASTRES DE MANERA OPORTUNA PARA EL OSIPTEL. (Prioridad:7)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020			2021	2022	2023	2024	2025		
IND.01.AEI.07.01	NÚMERO DE COLABORADORES CERTIFICADOS EN GRD	Número	2019	5.00	2019	5.00	5.00	10.00	15.00	20.00	25.00	25.00	1.00	10.00	15.00	ND	ND	ND	20.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
OEI.07 AEI.07.02 PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE MANERA OPORTUNA PARA EL OSIPTEL. (Prioridad:7)																												
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE							
Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020			2021	2022	2023	2024	2025		
IND.01.AEI.07.02	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA Y CONTINGENCIA DEL RIESGO DE DESASTRES	Porcentaje	2019	85.00	2019	85.00	85.00	90.00	90.00	92.00	95.00	95.00	50.00	0.00	10.00	ND	ND	ND	58.82	0	11.11	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %
(*): Avance porcentual no calculado debido a que el logro esperado es cero

REPORTE DE SEGUIMIENTO ANUAL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Año : 2022

SECTOR : 01 - PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
 PLIEGO : 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
 UE: 001265 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

CC: Todos

PORCENTAJE DE AVANCES TRUNCADOS AL 100%

[Exportar Excel](#) [Imprimir](#)

OBJETIVO ESTRATEGICO / ACCION ESTRATEGICA / ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE PRIORIDAD	UNIDAD MEDIDA	TIPO DE AGREGACION	PROG./ EJE.	FISICO												FINANCIERO														
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	AVANCE ACUMULADO	AVANCE % ACUMULADO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	AVANCE ACUMULADO
OEI.01 PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES																															
AEI.01.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS																															
AOI00126500083 - VIGILANCIA DE PROBLEMATICAS DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES	Media	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	3.00	0.00	1.00	0.00	1.00	2.00	5.00	0.00	2.00	1.00	1.00	7.00	23.00	95.65	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	6,035,797.00
				EJEC.	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	22.00	-	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09
AOI00126500345 - ESTUDIO DE BRECHA DIGITAL DE GÉNERO	Alta	ESTUDIO	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00
AOI00126500346 - ANÁLISIS DE MERCADOS Y EVALUACIÓN EXPOST	Media	INFORME	No Acumulado	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	-	79.17	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	4.00	0.00	0.00	7.00	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00
												EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.01.01:	91.6													EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.01.01:	6,038,197.08				
AEI.01.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS																															
AOI00126500033 - REGULACIÓN TARIFARIA MINORISTA Y MAYORISTA	Muy Alta	RESOLUCION	Acumulado Anual	PROG.	0.00	1.00	4.00	1.00	2.00	5.00	3.00	0.00	3.00	0.00	3.00	22.00	63.64	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	6,827,800.00	
				EJEC.	0.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	14.00	-	0.00	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33	568,983.33
AOI00126500035 - EVALUACIÓN DE ACUERDOS Y MANDATOS DE INTERCONEXIÓN, COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DE ENTIDADES EMISORAS DE DINERO ELECTRÓNICO; ASÍ COMO ELABORACIÓN DE INFORMES DE RENOVACIÓN DE CONCESIONES	Alta	RESOLUCION	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00	0.00	10.00	40.00	100.00	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	77,727.16	932,726.00	
				EJEC.	0.00	0.00	23.00	0.00	0.00	14.00	0.00	0.00	14.00	0.00	0.00	19.00	70.00	-	0.00	0.00	77,727.16	0.00	0.00	77,727.16	0.00	0.00	77,727.16	0.00	0.00	77,727.16	310,908.64
AOI00126500347 - EMISIÓN DE NUEVAS NORMAS O MODIFICACIONES	Muy Alta	NORMA APROBADA	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	4.00	0.00	0.00	1.00	0.00	2.00	-	50.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00		
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	
AOI00126500348 - MEJORA E IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA EL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO	Media	HERRAMIENTA	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	-	50.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	
AOI00126500349 - ELABORAR MEDIDAS REGULATORIAS COMO MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS	Alta	MEDIDAS REGULATORIAS	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	3.00	0.00	2.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00		
				EJEC.	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	3.00	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00	

AEI.03.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS																																			
AOI0012650092 - SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.00	13.00	92.31	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	503,566.42	6,042,797.00						
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	502,983.09	6,035,797.08				
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.01:																		92.3	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.01:																6,035,797.08
AEI.03.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROTEGER AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES																																			
AOI0012650074 - INTERVENCIONES PARA PROTECCIÓN AL USUARIO	Muy Alta	CASOS	Acumulado Anual	PROG.	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,800.00	100.00	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	945,271.00						
				EJEC.	1420.00	1420.00	1420.00	1420.00	1420.00	1421.00	2045.00	2045.00	2045.00	2045.00	2045.00	3498.00	22,244.00		78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	78,772.59	945,271.08					
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.02:																		53.8	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.02:																1,108,915.08
AOI00126500325 - MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO	Muy Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	26.00	7.69	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	81,822.25	981,867.00							
				EJEC.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00		13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	13,637.00	163,644.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.03:																		53.8	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.03:																1,108,915.08
AEI.03.03 SUPERVISIÓN OPORTUNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES																																			
AOI00126500338 - SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO	Media	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	100.00	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	1,016,228.00						
				EJEC.	6.00	10.00	36.00	11.00	11.00	12.00	18.00	11.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	163.00		84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	84,685.67	1,016,228.04					
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.03:																		100.00	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.03:																1,016,228.04
AOI00126500356 - IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS DE CASOS PARA SUPERVISIÓN	Media	DOCUMENTO	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	21.00	0.00	0.00	24.00	0.00	0.00	24.00	0.00	24.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00							
				EJEC.	0.00	0.00	42.00	0.00	0.00	57.00	0.00	0.00	46.00	0.00	0.00	64.00	-		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.03:																		100.00	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.03:																1,018,628.04
AOI00126500357 - SUPERVISIONES AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO	Media	INTERVENCION	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	34.00	0.00	0.00	48.00	0.00	0.00	58.00	0.00	52.00	192.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00							
				EJEC.	0.00	0.00	54.00	0.00	0.00	54.00	0.00	0.00	71.00	0.00	0.00	52.00	231.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.03:																		100.00	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.03:																1,018,628.04
AEI.03.04 SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFECTIVA, EN BENEFICIO DEL USUARIO																																			
AOI00126500230 - RESOLVER EXPEDIENTES DE QUEJAS Y APELACIONES	Alta	EXPEDIENTE RESUELTO	Acumulado Anual	PROG.	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	60,000.00	100.00	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	483,586.75	5,803,041.00							
				EJEC.	5224.00	5277.00	5671.00	6434.00	5506.00	7428.00	4245.00	6368.00	6671.00	5000.00	5000.00	5000.00	67,824.00		422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	422,527.75	5,070,333.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.03.04:																		100.00	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.03.04:																5,070,333.00
OEI.04 EMPODERAR A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES																																			
AEI.04.01 HERRAMIENTAS Y CONTENIDO DIGITAL AMIGABLE QUE CONTRIBUYA AL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO																																			
AOI00126500360 - EFECTUAR PRESENTACIONES SOBRE TEMAS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN ALTERNATIVOS O REDES SOCIALES	Media	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	60.00	0.00	0.00	80.00	0.00	0.00	80.00	0.00	0.00	280.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00							
				EJEC.	0.00	0.00	121.00	0.00	0.00	529.00	0.00	0.00	442.00	0.00	0.00	47.00	1,139.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.01:																		100.00	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.01:																1,200.00
AEI.04.02 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN OPORTUNA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS																																			
AOI00126500054 - SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Muy Alta	ORIENTACION	Acumulado Anual	PROG.	35,017.00	42,256.00	42,568.00	46,448.00	46,237.00	48,546.00	46,237.00	46,237.00	46,448.00	44,877.00	42,256.00	37,326.00	524,453.00	100.00	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	2,641,600.50						
				EJEC.	52270.00	57966.00	75442.00	46448.00	46237.00	48546.00	46237.00	46237.00	46448.00	79823.00	71952.00	243673.00	861,279.00		220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	220,133.37	2,641,600.44						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.02:																		98.6	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.02:																2,909,853.36
AOI00126500362 - ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO AL USUARIO	Muy Alta	ACTIVIDAD EFECTUADA	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	277.00	0.00	0.00	692.00	0.00	0.00	707.00	0.00	0.00	452.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00							
				EJEC.	0.00	0.00	770.00	0.00	0.00	1344.00	0.00	0.00	1362.00	0.00	0.00	1035.00	-		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.01:																		100.00	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.01:																1,200.00
AOI00126500363 - ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL MARCO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Media	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	6.00	14.00	92.86	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
				EJEC.	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	13.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00					
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.02:																		98.6	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.02:																2,909,853.36
AOI00126500326 - ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS	Alta	ASISTENCIA TECNICA	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	18.00	100.00	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,055.49	264,654.00							
				EJEC.	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	28.00		22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	22,054.41	264,652.92					
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.02:																		98.6	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.02:																2,909,853.36
AOI00126500365 - ELABORACIÓN DE PLANES EN EL MARCO DEL FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS	Media	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00							
				EJEC.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	4.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.02:																		98.6	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.02:																2,909,853.36
OEI.05 CONSOLIDAR LA REPUTACIÓN EN ALTA ESPECIALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA																																			
AEI.05.01 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIFERENCIADAS POR CADA STAKEHOLDER																																			
AOI00126500178 - DESARROLLO DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN ORGÁNICA	Muy Alta	CAMPAÑA EJECUTADA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	0.00	1.00	1.00	11.00	45.45	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	17,604.91	211,259.00						
				EJEC.	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00		0.00	26,407.37	26,407.37	0.00	26,407.37	52,814.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	132,036.85					

REPORTE SEGUIMIENTO POI

AOI00126500235 - FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL	Media	ACTIVIDAD EFECTUADA	Acumulado Anual	PROG.	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	4.00	75.00	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.08	22,836.12	274,033.00					
				EJEC.	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00		0.00	34,254.12	34,254.12	0.00	0.00	34,254.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	102,762.36						
AOI00126500236 - GENERACION DE INFORMACION DE VALOR PARA RETROALIMENTACION INSTITUCIONAL	Media	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00	100.00	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	207,213.00						
				EJEC.	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00		17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	17,267.75	207,213.00						
AOI00126500343 - CAMPAÑA DE NO VIOLENCIA DE GÉNERO: USO DE CELULARES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Alta	CAMPAÑA EJECUTADA	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	-		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,200.00						
AOI00126500344 - ELABORACION E IMPLEMENTACION DE LA GUÍA PARA EL USO DEL LENGUAJE INCLUSIVO	Alta	DOCUMENTO	No Acumulado	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.05.01:																	84.1	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.05.01:																	444,412.21
AEI.05.02 PROCESOS Y SENTENCIAS JUDICIALES CONCLUIDOS CON RESULTADOS FAVORABLES PARA EL OSIPTEL																																			
AOI00126500287 - ASISTENCIA JURIDICA A LA ALTA DIRECCION	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	5.00	100.00	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	755,047.00					
				EJEC.	16.00	20.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	203.00		62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	62,920.66	755,047.92					
AOI00126500331 - ASISTENCIA A LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES DEL OSIPTEL	Muy Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	21.00	20.00	23.00	21.00	22.00	22.00	19.00	22.00	22.00	21.00	21.00	22.00	256.00	100.00	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	2,489,074.00					
				EJEC.	37.00	43.00	57.00	19.00	22.00	65.00	50.00	46.00	38.00	30.00	30.00	55.00	492.00		207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	207,422.83	2,489,073.96					
AOI00126500149 - SERVICIOS DE CONTROL POSTERIOR PROGRAMADOS EN EL PLAN ANUAL DE CONTROL	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	4.00	0.00	1.00	2.00	8.00	50.00	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.49	37,010.61	444,126.00					
				EJEC.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	4.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					
AOI00126500150 - SERVICIOS RELACIONADOS PROGRAMADOS EN EL PLAN ANUAL DE CONTROL	Media	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00	3.00	32.00	18.00	2.00	2.00	10.00	83.00	20.48	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	9,644.83	115,738.00					
				EJEC.	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17.00		9,644.83	5,358.20	9,644.83	5,358.20	4,822.40	3,214.90	3,214.90	3,214.90	3,214.90	3,214.90	3,214.90	3,214.90	57,332.76					
AOI00126500151 - SERVICIOS DE CONTROL SIMULTÁNEO PROGRAMADOS EN EL PLAN ANUAL DE CONTROL	Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	2.00	4.00	0.00	2.00	4.00	14.00	28.57	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.16	13,543.24	162,518.00					
				EJEC.	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00		0.00	0.00	40,629.48	0.00	0.00	40,629.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	81,258.96					
AOI00126500152 - DEFENSA DEL OSIPTEL EN SEDE JUDICIAL A NIVEL NACIONAL	Muy Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	55.00	34.00	45.00	46.00	51.00	66.00	44.00	50.00	60.00	45.00	52.00	46.00	594.00	100.00	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	616,369.00					
				EJEC.	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	53.00	636.00		51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	51,363.91	616,366.92					
AOI00126500153 - DEFENSA DEL OSIPTEL EN SEDE ADMINISTRATIVA A NIVEL NACIONAL	Muy Alta	ACTIVIDAD EFECTUADA	Acumulado Anual	PROG.	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	10.00	5.00	65.00	100.00	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	118,914.00					
				EJEC.	10.00	10.00	20.00	10.00	10.00	20.00	10.00	10.00	25.00	10.00	10.00	20.00	165.00		9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	9,909.50	118,914.00					
AOI00126500155 - DEFENSA DE PROCESOS ARBITRALES SEGUIDOS CONTRA EL OSIPTEL ANTE ORGANISMOS NACIONALES E INTERNACIONALES	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	100.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	12,500.00	150,000.00						
				EJEC.	2.00	5.00	3.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	37.00		0.00	12,500.00	37,500.00	0.00	25,000.00	25,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100,000.00						
AOI00126500156 - DEFENSA PENAL ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO Y SEDES POLICIALES A NIVEL NACIONAL	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	15.00	100.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	6,397.00	76,764.00					
				EJEC.	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	28.00		38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	38,382.00	460,584.00						
AOI00126500253 - MEJORA CONTINUA DE LA DEFENSA EN PROCESOS JUDICIALES Y EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Media	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	39.00	100.00	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	23,390.32	280,684.00						
				EJEC.	2.00	5.00	7.00	5.00	5.00	9.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	45.00		7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	7,797.00	93,564.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.05.02:																	79.9	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.05.02:																	4,772,142.52
AEI.05.03 INTERCAMBIO EFICAZ DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN CON ACTORES INTERNACIONALES																																			
AOI00126500278 - GESTIÓN DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES DE LA INSTITUCIÓN	Muy Alta	ACTIVIDAD EFECTUADA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	16.00	100.00	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	2,172,106.00					
				EJEC.	0.00	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	16.00		0.00	200,000.00	271,513.36	181,008.91	181,008.91	271,513.36	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	181,008.91	2,191,098.00						
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.05.03:																	100.0	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.05.03:																	2,191,098.00
OEI.06 CONSOLIDAR EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL																																			
AEI.06.01 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EFICIENTE DEL OSIPTEL																																			

AOI0012650003 - FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y OPERATIVO DE LA INSTITUCIÓN	Muy Alta	EVALUACION	Acumulado Anual	PROG.	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	1.00	0.00	5.00	100.00	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	194,622.00
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00		16,218.50	48,656.00	32,437.00	16,218.50	32,437.00	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	16,218.50	259,496.50		
AOI0012650005 - DISEÑO DE MECANISMOS DE MEJORA PARA LOS PROCESOS DE PLANEAMIENTO	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	1.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	4.00	100.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	12,000.00		
				EJEC.	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00		1,000.00	2,000.00	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,000.00	
AOI00126500205 - ACCIONES DE FORTALECIMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES	Muy Alta	ACTIVIDAD EFECTUADA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	100.00	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	1,081,185.50	
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00		90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	90,098.79	1,081,185.48	
				EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.06.01:													100.0																		1,347,681.98		
AEI.06.02 PRESUPUESTO GESTIONADO POR RESULTADOS, IMPLEMENTADO Y PROGRAMADO POR PRIORIDADES EN EL OSIPTEL																																					
AOI00126500007 - DISEÑAR MECANISMOS DE MEJORA DEL PROCESO DE PRESUPUESTO	Alta	HERRAMIENTA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	100.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	12,000.00			
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
AOI00126500334 - PROGRAMACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO	Muy Alta	ACTIVIDAD EFECTUADA	Acumulado Anual	PROG.	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	17.00	17.65	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	24,000.00		
				EJEC.	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00			0.00	1,000.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00		
AOI00126500335 - GESTIONAR LA EJECUCIÓN Y MONITOREO DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES	Muy Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	17.00	100.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	13,267.75	35,267.75		
				EJEC.	2.00	14.00	1.00	6.00	7.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	35.00		4,000.00	28,000.00	2,000.00	3,000.00	14,000.00	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	61,000.00			
AOI00126500336 - PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES	Muy Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	2.00	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	4.00	12.00	33.33	1,000.00	1,000.00	2,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	2,000.00	11,267.75	11,267.75	4,000.00				37,535.50			
				EJEC.	0.00	2.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00		1,000.00	1,000.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,000.00		
				EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.06.02:													62.7																		68,000.00		
AEI.06.03 GESTIÓN POR PROCESOS IMPLEMENTADO EN EL OSIPTEL																																					
AOI00126500276 - SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL	Alta	ACTIVIDAD EFECTUADA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	4.00	50.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	24,000.00		
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00			0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00	2,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,000.00		
AOI00126500337 - ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Muy Alta	PROCEDIMIENTOS	Acumulado Anual	PROG.	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	4.00	50.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	12,000.00			
				EJEC.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00			0.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,000.00			
				EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.06.03:													50.0																		10,000.00		
AEI.06.04 TICS INTEGRADOS QUE SOPORTAN EL NEGOCIO INSTITUCIONAL																																					
AOI00126500140 - DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Muy Alta	SISTEMA DE GESTIÓN IMPLEMENTADO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	7.00	10.00	70.00	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	624,044.04	7,488,528.50		
				EJEC.	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	2.00	2.00	1.00	0.00	0.00	0.00	7.00			0.00	427,376.54	0.00	0.00	0.00	427,376.54	854,753.08	854,753.08	427,376.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,991,635.78				
AOI00126500141 - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Muy Alta	PROYECTOS IMPLEMENTADOS	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	4.00	5.00	80.00	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	270,159.53	3,241,914.50		
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	4.00			0.00	0.00	0.00	0.00	253,723.95	253,723.95	0.00	0.00	253,723.95	0.00	0.00	0.00	0.00	253,723.95	1,014,895.80				
AOI00126500285 - GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Muy Alta	ACCIONES DE AUDITORIA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	2.00	50.00	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	49,105.92	589,271.00			
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00			0.00	0.00	0.00	0.00	49,105.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	49,105.92			
				EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.06.04:													66.7																	4,055,637.50			
AEI.06.05 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MODELOS DE MEJORA CONTINUA EFICACES PARA BENEFICIO DEL OSIPTEL																																					
AOI00126500017 - GESTIONAR EL DESARROLLO DE LAS INICIATIVAS DE INNOVACIÓN	Muy Alta	HERRAMIENTA	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	4.00	50.00	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	33,337.33	400,048.00			
				EJEC.	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00			0.00	0.00	0.00	33,337.33	0.00	33,337.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	66,674.66			
				EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.06.05:													50.0																	66,674.66			
AEI.06.06 GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS CONTROLADOS PARA EL OSIPTEL																																					
AOI00126500024 - GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00																											

