

**OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 3: AUMENTAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO, POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES Y CAUTELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS**

Objetivo Estratégico Específico 3.1 Garantizar la existencia de un marco legal que reconozca los derechos y deberes de los usuarios											
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007	Avance al Trim 2007	Avance al Trim 2007	Avance al IV Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios	
Revisión del marco normativo de protección a usuarios	Informes de recomendaciones y evaluaciones	Informes	GUS	2	0	1	2	2	100%	- En cumplimiento de lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 7º de las Condiciones de Uso, la Gerencia de Usuarios presentó a la Gerencia General, la "Cartilla de Información de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos", la misma que fue aprobada con fecha 21.03.2007, mediante Resolución de Gerencia General N° 085-2007-GG/OSIPTEL. - Mediante el Informe N° 111-GUS/2007 de fecha 26.09.2007, la Gerencia de Usuarios remitió a la Gerencia General, un documento respecto al Rol e Importancia del Consejo de Usuarios, el mismo que incluía recomendaciones para mejorar el marco normativo y el papel del mencionado Consejo.	

Objetivo Estratégico Específico 3.2 Supervisar el cumplimiento del marco normativo											
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007	Avance al Trim 2007	Avance al Trim 2007	Avance al IV Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios	
Protección en la Atención de Reclamos a los Usuarios	Evaluación de los Sistemas de Atención de las grandes empresas operadoras *	Acta y/o Informe	GFS	9	2	2	5	9	100.0%	<u>Empresas:</u> 1)- Americatel Perú S.A. (Informe 0028-GFS/20-70/2007) 2)- Telefónica Multimedia S.A.C. (Informe 0083-GFS/20-70/2007) 3)- IDT Perú S.R.L. (Acta del 19-10-2007) 4)- Convergía Perú S.A. (Acta del 18-10-2007) 5)- Direct TV Perú S.R.L. (Acta del 22-10-2007) 6)- Impsat Perú (Acta del 30-10-2007) 7)- LD Telecom (Acta del 29-10-2007) 8)- Perusat (Acta del 05-11-2007) 9)- Latperu (Acta del 31-10-2007)	
Cautelar la correcta aplicación de tarifas	Verificación de los Sistemas de Tasación y Facturación en Telefonía Fija y Móvil/Principales empresas de telefonía fija y telefonía móvil (8 empresas) **	Acta y/o Informe	GFS	66%	---	---	---	50%	76%	Mediante Memorando N° 126-GFS/2006, se solicitó por la Gerencia General, la modificación del indicador y meta de 66% a 50%. 1)- América Móvil Perú S.A.C. - Informe N° 668-GFS/20-42/2007. 2)- Telefónica Móviles S.A. - Informe N° 673-GFS/20-42/2007. 3)- Telefónica Móviles S.A. (Telef. Fija) - Informe N° 674-GFS/20-41/2007. 4)- Nextel del Perú S.A.- Informe N° 675-GFS/20-42/2007.	

\* Mediante Memorando N° 126-GFS/2006, se solicitó por la Gerencia General, la modificación del indicador y meta de 9 a 6 empresas.

\*\* Mediante Memorando N° 126-GFS/2006, se solicitó por la Gerencia General, la modificación del indicador y meta de 66% a 50%.

**Objetivo Estratégico Específico 3.3 Transparencia en la gestión del TRASU**

Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007 I	Avance al Trim 2007 II	Avance al Trim 2007 III	Avance al IV Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios
Apelaciones resueltas	# de expedientes resueltos / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el periodo analizado	Base de Datos del Trasú	GUS	Al 100% si expedientes con vencimiento en mes es menor a 1100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en mes se encuentra entre 1100 y 1500	100%	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el primer trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 3,562 expedientes.</li> <li>- En el segundo trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 3,144 expedientes.</li> <li>- En el tercer trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 3,003 expedientes.</li> <li>- En el cuarto trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 1,740 expedientes.</li> </ul> <p><b>Total al cuarto trimestre:</b> la meta se cumplía con la resolución de 11,449 expedientes. Se han resueltos en los plazos indicados en la Directiva de Reclamos el 100% de los expedientes que se vencen entre enero y diciembre del 2007 (11,895 expedientes)</p>
Quejas resueltas	# de expedientes resueltos / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el periodo analizado <sup>9</sup>	Base de Datos del Trasú	GUS	Al 100% si expedientes con vencimiento en mes es menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en mes se encuentra entre 300 y 600	100%	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el primer trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 405 expedientes.</li> <li>- En el segundo trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 310 expedientes.</li> <li>- En el tercer trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 330 expedientes.</li> <li>- En el cuarto trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 245 expedientes.</li> </ul> <p><b>Total al cuarto trimestre:</b> La meta se cumplía con la resolución de 1,290 expedientes. Se han resueltos en los plazos indicados en la Directiva de Reclamos el 100% de los expedientes que se vencen entre enero y diciembre del 2007 (1,290 expedientes).</p>

**Objetivo Estratégico Específico 3.4 Incrementar la cobertura de servicios de información a los usuarios**

Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007 I	Avance al Trim 2007 II	Avance al Trim 2007 III	Avance al IV Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios
Incremento del número de usuarios que acceden a los servicios de atención e información de OSIPTEL a nivel nacional	Incremento de usuarios que acceden a los servicios	Reportes emitidos a través del Servicio de atención y orientación a usuarios	GUS	7%	31%	47%	50%	39%	557%	<p><b>(i) Durante el 2006</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el primer trimestre: 14,379.</li> <li>- En el segundo trimestre: 17,002.</li> <li>- En el tercer trimestre: 17,478</li> <li>- En el cuarto trimestre: 27,066</li> <li>Total al cuarto trimestre: 75,925.</li> </ul> <p><b>(ii) Durante el 2007</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el primer trimestre: 20,318.</li> <li>- En el segundo trimestre: 26,778.</li> <li>- En el tercer trimestre: 25,664.</li> <li>- En el cuarto trimestre: 32,517.</li> <li>Total al cuarto trimestre: 105,277.</li> </ul>

(\*) Los datos del tercer trimestre 2006 son estimados.