

**Informe de evaluación de  
resultados del PEI 2020-2024  
ampliado  
Año 2021**



## Contenido

<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	3
<b>1. Contexto</b> .....	6
<b>2. Evaluación del cumplimiento de los logros esperados (OEIs y AEIs)</b> .....	7
OEI 01: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones .....	7
OEI. 02 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos .....	8
OEI. 03 Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones ...	10
OEI. 04. Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones .....	11
OEI. 05. Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.....	13
OEI. 06. Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional .....	14
OEI. 07 Implementar la gestión de riesgo de desastres .....	17
<b>3. Medidas para mejorar la estrategia</b> .....	18
<b>4. Conclusiones</b> .....	19
<b>6. Anexos</b> .....	20
<b>Reporte de seguimiento del PEI emitido a través del aplicativo CEPLAN V.01 (Anexo B-7)</b> .....	20
<b>Cuarto informe de evaluación de implementación POI</b> .....	28



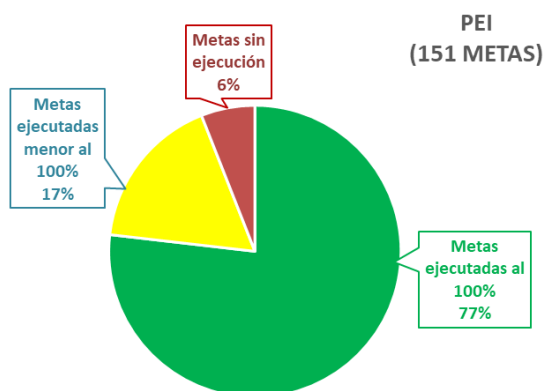
## INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PEI 2020-2024 AMPLIADO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

**SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**  
**PLIEGO: 019 – ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**  
**FECHA: 28/02/2022**

### Resumen Ejecutivo

En el año 2021, el OSIPTEL programó 151 metas, de las cuales, el 77% fueron ejecutadas al 100% (equivalente a 116 metas), el 17% tuvieron una ejecución menor a lo programado (equivalente a 26 metas) y el 6% de las metas no presentaron ejecución (equivalente a 9 metas).

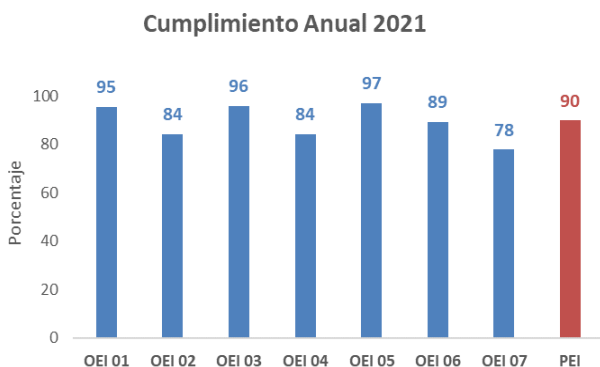
**Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de metas del PEI 2021**



A nivel de Objetivos Estratégicos Institucionales, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, los 6 primeros tienen una ejecución promedio de 91%.

De otro lado, el OEI 7 presenta un cumplimiento de 78% debido a que varias metas programadas para este periodo no pudieron concluirse según lo previsto debido a un contexto desfavorable. No obstante, considerando su importancia, se encuentran incorporadas en la planificación del año 2022 para el seguimiento respectivo.

**Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de metas del PEI 2020-2024 ampliado por OEI**



OEI 1: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.  
 OEI 2: Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos  
 OEI 3: Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones  
 OEI 4: Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.  
 OEI 5: Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.  
 OEI 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.  
 OEI 7: Implementar la gestión de riesgo de desastres.



El resultado alcanzado demuestra la responsabilidad de la institución para ejecutar sus estrategias y con ello, afianzar su compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones para seguir entregando sus servicios de manera ininterrumpida y garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional, a pesar de la coyuntura nacional que se está viviendo por la emergencia sanitaria provocado por el COVID-19, así como la inestabilidad política y económica en el país.

### Presentación del PEI

El Plan Estratégico Institucional 2020-2024 ampliado, del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (unidad ejecutora 1265), es el documento de gestión estratégica de la Institución, elaborado en concordancia con el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2016-2020 de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM y la Guía para el Planeamiento Institucional del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN vigente.

Es por ello, que cuenta con una base legal que respalda el diseño y la implementación de esta herramienta de gestión estratégica. A continuación, el **Cuadro 1** muestra el marco normativo relacionado.

**Cuadro 1. Base legal del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL**

Base Legal	Resumen
Ley N° 28522 - Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)	Creación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN, como órgano rector, orientador y de coordinación de dicho sistema, y como organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.
Decreto Legislativo N°1088	
TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. Decreto Supremo N° 304-2012-EF Art. 71	<p>Artículo 71.- Planes y Presupuestos Institucionales, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo</p> <p>71.1 Las Entidades, para la elaboración de sus Planes Operativos Institucionales y Presupuestos Institucionales, deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI) que debe ser concordante con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM), los Planes de Desarrollo Regional Concertados (PDRC), y los Planes de Desarrollo Local Concertados (PDLC), según sea el caso.</p> <p>71.2 El Presupuesto Institucional se articula con el Plan Estratégico de la Entidad, desde una perspectiva de mediano y largo plazo, a través de los Planes Operativos Institucionales, en aquellos aspectos orientados a la asignación de los fondos públicos conducentes al cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad, conforme a su escala de prioridades.</p> <p>71.3 Los Planes Operativos Institucionales reflejan las Metas Presupuestarias que se esperan alcanzar para cada año fiscal y constituyen instrumentos administrativos que contienen los procesos a desarrollar en el corto plazo, precisando las tareas necesarias para cumplir las Metas Presupuestarias establecidas para dicho período, así como la oportunidad de su ejecución, a nivel de cada dependencia orgánica.</p>
Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0016-2019-CEPLAN/PCD	Aprobación de la Guía para el Planeamiento Institucional
Decreto Supremo N° 164-2021-PCM	Aprobación de la Política General de Gobierno - PGG
Resolución Ministerial N°84-2021-PCM	Aprobación de la ampliación del Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM



El OSIPTEL, como institución adscrita a la PCM, tiene la responsabilidad de ejercer sus principales funciones de regulación y supervisión del mercado de telecomunicaciones. De acuerdo con dicho mandato, la misión formulada por la institución se encuentra orientada a la promoción de la competencia, el cumplimiento de los estándares de calidad y a una mejor atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones, quienes conforman su población objetivo.

Respecto a los recursos y la capacidad operativa, la siguiente tabla resume el presupuesto a nivel de cada uno de los objetivos estratégicos institucionales del OSIPTEL.

**Tabla 1. Presupuesto asignado para cada OEI del PEI del OSIPTEL**

CÓDIGO DE OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	PIA	PIM	EJECUCIÓN	DEVENGADO
<b>OEI.01</b> Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones	16,769,218	17,544,577	14,715,235	14,715,235
<b>OEI.02</b> Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos	16,162,024	16,963,878	12,324,146	12,324,146
<b>OEI.03</b> Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	16,248,299	18,466,856	14,895,786	14,895,786
<b>OEI.04</b> Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	10,322,869	11,732,363	9,463,591	9,463,591
<b>OEI.05</b> Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia	8,981,649	7,787,348	6,779,152	6,779,152
<b>OEI.06</b> Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional	30,040,920	26,046,341	22,674,229	22,674,229
<b>OEI.07</b> Implementar la gestión de riesgo de desastres.	123,216	106,832	93,001	93,001
<b>TOTAL</b>	<b>98,648,195</b>	<b>98,648,195</b>	<b>80,945,140</b>	<b>80,945,140</b>



## 1. Contexto

Durante el 2021, la institución implementó intervenciones en el marco de la *Smart Regulation*, las cuales, se vieron reflejadas en avances en la supervisión remota de la calidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional; en la sistematización del tratamiento y procesamiento de la información del mercado para una mejor toma de decisiones; en la agenda de simplificación normativa para promover la competencia; en la mejora de procesos internos y de cara al usuario; y en la implementación de nuevos canales digitales para masificar el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

En esa línea, el OSIPTEL supo adaptarse al contexto actual y promovió el uso de herramientas tecnológicas que le permitiera seguir entregando sus servicios de manera ininterrumpida y garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

A continuación, se describen los principales factores sociales, económicos y políticos que han afectado la implementación del PEI durante el año 2021.

### 1.1. Factores económicos

El COVID-19 produjo y sigue produciendo un grave impacto en la economía de nuestro país y del mundo ya que puso a prueba la capacidad de acelerar los procesos de transformación que ciudadanos y empresas vislumbraban como necesarios pero lejanos.

Debido a estas nuevas demandas, a finales del 2020 el sector de telecomunicaciones fue uno de los pocos que mantuvo un crecimiento trimestral de dos dígitos pese a que el PBI del país tuvo la peor caída en los últimos 30 años. Ello supone para el OSIPTEL un espacio para seguir impulsando iniciativas que promuevan la competencia del sector.

### 1.2. Factores sociales

En el contexto social, debido a que la transformación digital pasó a ser una prioridad para el Estado, las empresas y los ciudadanos; el OSIPTEL siguió trabajando de la mano con los sectores para lograr la implementación de herramientas que faciliten las actividades de teletrabajo, telesalud y educación a distancia.

### 1.3. Factores políticos

La constante incertidumbre política, agudizada por los enfrentamientos entre el poder ejecutivo y legislativo, mantuvo en suspenso las expectativas empresariales y de los entes reguladores al ponerse en discusión su autonomía.

Ello impulsó a OSIPTEL a seguir demostrando su capacidad técnica, mostrándose como una institución imparcial y autónoma.

### 1.4. Factores internos

La situación financiera de la institución presentó serios inconvenientes en materia de recaudación del aporte por regulación, tributo que significa el 92% de los ingresos institucionales. Ello motivó a una segunda priorización del gasto institucional y la reprogramación de la ejecución de varias metas para el periodo 2022. Cabe mencionar que los problemas en la recaudación de ingresos se deben al incremento en la morosidad incurrida por los usuarios a raíz de la crisis sanitaria y a que la alícuota del aporte por regulación vigente de 0.5%, fijada mediante Decreto Supremo N° 103-2003-PCM, se haya mantenido invariable por más de 18 años.



## 2. Evaluación del cumplimiento de los logros esperados (OEs y AEs)

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 2021, tanto a nivel de Objetivo Estratégico Institucional (OEI), como a nivel de Acción Estratégica Institucional (AEI).

### 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. Lograr valores superiores a 1 demuestra un óptimo comportamiento del mercado respecto a los principales servicios, y esto es producto de todas las medidas que impulsa el regulador para promover la competencia del sector de telecomunicaciones.

Entre los principales destacan, la vigilancia de los problemas 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 2. OEI 01 – Logros 2021**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	El índice llegó a 1.04, superando la meta de 1.03.
Índice de intensidad competitiva de internet móvil	El índice llegó a 1.15, superando la meta de 1.09.
Índice de intensidad competitiva de internet fijo	El índice llegó a 1.57, superando la meta de 1.08.
Índice de intensidad competitiva de tv de paga	El índice alcanzó 0.99, ubicándose ligeramente por debajo de la meta de 1.00.
% de problemas de competencia del mercado de telecomunicaciones con análisis efectivo.	Se analizó el 100% de problemas de competencia, superando la meta de 78%.
% de recomendaciones para mejorar la competencia, implementadas	Se implementó el 90% de recomendaciones para mejorar la competencia, superando la meta de 77%.
% de requerimientos de supervisiones referidas a competencia atendidos en plazo	El 100% de los requerimientos de supervisiones en temas referidos a competencia, fueron atendidos en los plazos establecidos, superando la meta de 85%.
% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Se resolvió el 96% de las controversias en un plazo menor al establecido, superando la meta de 70%.
% de resoluciones declaradas nulas <sup>1</sup>	Solo el 4% de las resoluciones se declararon nulas, lo cual, superando la meta de estar por debajo del 10% que tiene como tope el indicador.

<sup>1</sup> Este indicador reemplaza al indicador % de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia, establecido en el PEI durante el 2019.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de informes de investigación preliminar efectivos.	El 93% de las recomendaciones de las investigaciones fueron acogidas por el Cuerpo Colegiado Permanente, superando la meta de 75%.

Entre los principales problemas y medidas correctivas se puede resaltar el aumento de los precios promedio del servicio de tv de paga, entre otros factores, hizo que el índice de intensidad competitiva de este servicio se encuentre ligeramente por debajo de 1, alcanzando un nivel de 0.99.

En ese sentido, como medida correctiva, se continuará analizando la problemática de este mercado para proponer acciones que permitan una mayor competencia.

### **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, la vigilancia de los problemas de calidad del servicio, la implementación de soluciones a estos problemas detectados, la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad del servicio, la efectividad de los compromisos de mejora como medida preventiva, las medidas de fiscalización como medida a un comportamiento negativo recurrente, además de la difusión de rankings como alternativa de efecto reputacional.

**Cuadro 3. OEI 02 - Logros 2021**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	El índice fue de 0.98, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.86.
Índice de calidad del servicio de internet fijo	El índice fue de 0.95, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.82.
Índice de calidad del servicio de internet móvil	El índice fue de 0.89, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.87.
Índice de calidad del servicio de tv de paga	El índice fue de 0.89, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.77.
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil	El 50% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio móvil. No se logró la meta de 66%.
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo	El 29% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio de internet fijo. No se logró la meta de 51%.





Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% 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. No se logró la meta de 64%.
% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de tv de paga	El 44% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio de tv de paga. No se logró la meta de 71%.
% de problemas detectados sobre la calidad de la prestación de los servicios, analizados y priorizados de manera efectiva.	El 100% de problemas detectados sobre la calidad de la prestación de los servicios fueron analizados y priorizados de manera efectiva.
% de recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, implementadas	Se implementó el 100% de recomendaciones para mejorar la competencia, superando la meta de 78%.
% de compromisos de mejora verificados en donde la empresa operadora ha cumplido con el valor objetivo establecido.	En el 70% de compromisos de mejora verificados, la empresa operadora cumplió con el valor objetivo establecido. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 85%.
% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	Se verificó el cumplimiento del 24% de las medidas dictadas en el proceso de fiscalización. No se alcanzó la meta del 80%.
% de supervisiones sobre materias priorizadas que recomiendan su archivo, por subsanación de la conducta infractora de la empresa.	El 21% de las supervisiones sobre materias priorizadas recomendaron el archivo por subsanación de conducta de la empresa operadora. Pese a ello, no se alcanzó la meta del 43%.
% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión.	Se cumplió con la elaboración del 100% de reportes comparativos programados para difusión, superando la meta del 65%.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ Respecto a los porcentajes de satisfacción de usuarios de los principales servicios públicos de telecomunicaciones, cabe mencionar que los cuatro indicadores provienen de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios.  
En ese sentido, al estar compuesta por factores exógenos a la gestión del OSIPTEL, se propone como medida correctiva revisar la metodología de la encuesta y ajustar las metas programadas para los próximos años.
- ✓ En cuanto al 70% de compromisos de mejora en donde se verificó el cumplimiento del valor objetivo respecto a una meta de 85%, es importante mencionar que dicho cumplimiento depende exclusivamente de las empresas operadoras al implementar adecuadamente sus acciones de mejora.  
En ese sentido, se propone como medida correctiva, continuar con la verificación de los valores objetivos en aquellos centros poblados donde se impusieron los compromisos de mejora y seguir innovando en herramientas que logren variar el comportamiento de las empresas operadoras para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.



- ✓ En cuanto al 24% de cumplimiento de las medidas dictadas en el proceso de fiscalización respecto a una meta de 80%, cabe resaltar que dicho cumplimiento depende exclusivamente de las empresas operadoras a sabiendas que un incumplimiento propicia el inicio de un proceso sancionador (PAS). Por ello, en los últimos años, se ha iniciado una gran cantidad de estos procedimientos. En ese sentido, se propone como medida correctiva, evaluar la continuidad de este indicador al nivel de PEI teniendo en cuenta el componente exógeno del indicador.
- ✓ En cuanto al 21% de supervisiones que recomiendan su archivo por subsanación de conducta de la empresa operadora, respecto a una meta de 43%, se debe tener en cuenta que dicho cumplimiento depende exclusivamente de las empresas operadoras. En ese sentido, se propone como medida correctiva, evaluar la continuidad de este indicador al nivel de PEI teniendo en cuenta el componente exógeno del indicador.

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

El resultado específico de este objetivo se refleja principalmente, a partir del porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora, cuyo resultado, es 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.

Entre los principales destacan, la vigilancia 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.

**Cuadro 4. OEI 03 - Logros 2021**

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Detalle del logro de la meta</b>
% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario que cumplen las empresas operadoras	Las empresas operadoras cumplieron con el 92% 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 49% de usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. No se alcanzó la meta del 56%.
% de problemas detectados sobre calidad de atención a usuarios, analizados de manera efectiva.	El 100% de problemas detectados sobre calidad de atención a usuarios fueron analizados de manera efectiva.
% de recomendaciones para mejorar la calidad de atención a usuarios, implementadas.	Se implementó el 86% de recomendaciones aprobadas para mejorar la calidad de atención a usuarios, superando la meta de 60%.
% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo	El 80% de los requerimientos de supervisiones referidos a la calidad de atención y derechos de usuarios fueron atendidos en los plazos establecidos. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 85%.
% de resoluciones de reclamos en primera instancia que son correctamente motivadas <sup>2</sup>	El 78% de las resoluciones de reclamos resueltos por las empresas operadoras fueron correctamente motivados, superando la meta de 54%.

<sup>2</sup> Este indicador reemplaza a: de reclamos resueltos por las empresas operadoras que son correctamente motivadas, que figura en el PEI.



% de acciones implementadas por las empresas operadoras para mejorar la atención de reclamos <sup>3</sup>	Se implementó el 50% de acciones para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia. Sin embargo, no fue suficiente para superar la meta del 69%.
% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	Las empresas operadoras cumplieron el 88% de las resoluciones del TRASU, superando la meta de 84%.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En cuanto al 49% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora respecto a una meta de 56%, es importante mencionar que el resultado se encuentra influenciado por el contexto de la COVID-19, lo cual, significó un esfuerzo de las empresas para continuar brindando su servicio de atención apostando por la apertura de canales digitales. En ese sentido, se propone seguir impulsando este tipo de canales masivos de atención al usuario.
- ✓ En cuanto al 80% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo, respecto a una meta de 85%, cabe mencionar que por el contexto de la COVID-19, se tuvo que repriorizar las supervisiones de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, como medida correctiva se propone seguir apostando por las herramientas digitales que permitan llevar a cabo la labor de supervisión de una manera más efectiva.
- ✓ En cuanto al 50% de acciones implementadas por las empresas operadoras para mejorar la atención de reclamos respecto a una meta de 69%, se debe tener en cuenta que por el contexto de la COVID-19, las empresas tuvieron que repriorizar sus intervenciones para asegurar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, como medida correctiva se propone seguir trabajando de la mano con las empresas operadoras para diseñar mecanismos que permitan una mejor atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones.

#### **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; cuyo resultado, es el producto de todas las medidas que impulsa el regulador para empoderar al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

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



<sup>3</sup> Este indicador reemplaza a: % de acciones implementadas para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia, que figura en el PEI

**Cuadro 5. OEI 04 - Logros 2021**

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 52% de usuarios encuestados conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones, según la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. Se superó la meta de 43%.
% de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes	El 28% de usuarios encuestados indicaron que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes, según la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, no se logró alcanzar la meta de 48%.
% de usuarios que utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición	El 25% de usuarios utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición. Se superó la meta de 12%.
% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	Tuvo una ejecución de 0% puesto que el pase a producción del sistema se realizó el 30 de diciembre de 2021, motivo por el cual no se pudieron registrar casos de usuarios a través de la herramienta
% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios.	El 72% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL resultaron en una solución favorable a los casos de usuarios. Se superó la meta de 62%
% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	El 69% de usuarios encuestados se encontraron satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL. Se estuvo muy cerca de alcanzar la meta de 70%.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En cuanto al 28% de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes respecto a una meta de 48%, cabe mencionar que por el contexto de la COVID-19, las empresas recibieron una mayor cantidad de inconvenientes de los usuarios con la misma capacidad instalada. Ello no hizo posible atender todas las solicitudes de manera eficiente y oportuna.

En ese sentido, se propone como medida correctiva, acelerar el proceso de implementación del sistema de gestión de usuarios que permitirá la autogestión de los inconvenientes de los usuarios a través de una sola plataforma que integre a las empresas operadoras.

- ✓ En cuanto al porcentaje de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras, se debe tener en cuenta que, debido a problemas con el proceso de contratación, este sistema entrará en operación el presente año 2022. En ese sentido, se propone como medida correctiva, acelerar el proceso de operación.



## 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 el impacto que genera en ellos 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.

Los procesos judiciales que concluyen a favor del regulador y la cantidad de espacios en los que el regulador presenta su experiencia de gestión, son también indicadores que refuerzan la reputación como una entidad autónoma e imparcial.

**Cuadro 6. OEI 05 - Logros 2021**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de reputación del OSIPTEL	La meta programada era del 50% y se logró 47%.
% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Se implementó el 100% de las actividades de las estrategias de comunicación, superando la meta del 96%.
% de procesos judiciales concluidos en el año	Se alcanzó el 13% de procesos concluidos en el ejercicio 2021 significando 52 expedientes judiciales. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 25%.
% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	Se obtuvo un 94% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL, superando la meta de 82%. En otras palabras, de los 52 procesos concluidos en el año, 50 expedientes fueron a favor del OSIPTEL.
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Se alcanzó el 94% de sentencias emitidas en diferentes instancias judiciales a favor del OSIPTEL (148 de 158 sentencias obtenidas en el año). Pese a ello, no se alcanzó la meta de 95%.
% de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión	De un total de 28 eventos internacionales en los que participó el OSIPTEL durante el año, en 24 presentó su experiencia de gestión, alcanzando un 85.7 % y superando la meta de 80%.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En cuanto al 0.43 de índice de reputación del OSIPTEL respecto a una meta de 0.50, es importante mencionar el ajuste de la metodología de cálculo que permita medir a todos los stakeholders y realizar estrategias diferenciadas de acuerdo con las necesidades de cada uno. Por ello, el resultado es más certero y lo que se propone como medida correctiva es analizar el valor meta para los siguientes años.
- ✓ En cuanto al 13% de procesos judiciales concluidos en el año respecto a una meta de 25%, cabe mencionar que el mayor problema que continúa a la fecha es el estado de emergencia por el COVID 19 ya que ha hecho que el Poder Judicial priorice la atención de admisión y notificación de las nuevas demandas, así como la emisión de pronunciamientos en primera y segunda instancia, frente a los pronunciamientos de conclusión y archivo definitivo de los procesos judiciales.



En ese sentido, se propone como medida correctiva un cambio en la fórmula del indicador debido a que la realidad y escenario actual lo amerita. Asimismo, solicitar la aprobación de apoyo para realizar las gestiones correspondientes e impulsar la conclusión de los procesos judiciales mediante escritos.

- ✓ En cuanto al 94% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año respecto a una meta de 95%, se debe tener en cuenta que, 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 casa proceso.

En ese sentido, como medida correctiva se propone realizar un análisis de sentencias emitidas en procesos en giro para verificar su impacto, además de generar reuniones con las unidades organizacionales involucradas para reforzar la defensa.

### 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 los recursos humanos y la gestión financiera.

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

**Cuadro 7. OEI 06 - Logros 2021**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de excelencia en la gestión de la Institución	Se alcanzó un 0.73. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 1.00.
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	El 81% de colaboradores se mostró satisfecho con las unidades organizacionales de línea, superando la meta del 78%. Este es el valor más elevado a la fecha (desde el 2018 que se empezó a medir este indicador)
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	El 83% de colaboradores se mostró satisfecho con las unidades organizacionales de apoyo y asesoramiento, superando la meta del 76%. Este es el valor más elevado a la fecha (desde el 2018 que se empezó a medir este indicador)
% de ejecución de las metas del PEI programadas.	Se ejecutó el 90% de las metas del PEI programadas. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 95%.
% de la Asignación Presupuestaria Multianual aprobado respecto a la necesidad presupuestaria institucional.	Se alcanzó un 99%, superando la meta de 92%. Asimismo, se logró un gran éxito la gestión de demandas adicionales: -De la 1era demanda requerida por S/ 11.9 millones logramos una aprobación de S/ 10.2 millones. -De la segunda demanda de S/ 20.3 millones se aprobó el 100%; pese a haber sido planteada fuera fecha debido a la aprobación del DS 134-2021-PCM de la nueva alícuota.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de eficiencia de ejecución anual de recursos financieros.	Se alcanzó un índice de 1.10, superando la meta de 1.00.
% de procesos priorizados rediseñados, validados técnicamente, según clúster 1	Estos indicadores quedaron sin ejecución porque dependían de la contratación de los servicios de una consultoría que no pudo concretarse debido a que los términos de referencia entraron en revisión para evaluar la aplicación de procesos rediseñados virtuales, en el marco de la nueva era digital impulsado por la aparición del COVID 19.
% de procesos priorizados definidos (AS IS) según clúster 1	
% de avance del Manual de Procesos	
% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad	Se incorporó al Sistema de Gestión de Calidad el 75% de procesos priorizados. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 85%.
% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL.	El 33% de los colaboradores del OSIPTEL participó de las actividades de gestión de la innovación. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 52%.
% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Se implementó un 20% de iniciativas desarrolladas por la DAPU e identificadas a través de actividades de innovación, superando la meta de 19%. <sup>4</sup>
% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones.	En base a la metodología del Cuestionario de Evaluación de los Planes de Acción de Riesgos del Sistema de Control Interno, se alcanzó el valor de 74%. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 95%.
% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	Tuvo una ejecución de 0% respecto a una meta de 60% debido a que la Gerencia General solicitó la revisión y mejora de la propuesta.
% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	El 63% del personal fue identificado como generador de conocimiento, superando la meta del 30%.
% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Se implementó el 82% de soluciones tecnológicas programadas (de los 33 requerimientos solicitados a la OTI se atendieron 27), superando la meta del 81%.
% de sistemas integrados	Se ejecutó el 100% de proyectos para los cuales se solicitó la integración de sistemas, superando la meta del 76% <sup>5</sup>
% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	E 97% de requerimientos de las áreas usuarias fueron atendidas en plazo <sup>6</sup>
Índice de Clima Laboral	El índice de clima laboral alcanzó el 75%, lo cual equivale a un cumplimiento anual del 99% teniendo en cuenta que la meta fue del 76%.
% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.	El 41% de colaboradores incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño. Pese a ello, no se alcanzó la meta del 48%.
% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento.	Se recaudó dentro del plazo S/. 70 781 329 que representa el 96.35% del total recaudado por concepto de aportes, superando la meta de 96%.



<sup>4</sup> Estas iniciativas son: "Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado" y "Servicio de diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual (chat y audio) para página web y Contac Center".

<sup>5</sup> Integración de la información del Renteseq con el Banco de la Nación para el tema de Bonos de Gobierno y la integración del ATUS y SIGREI con Microstrategy.

<sup>6</sup> Cabe indicar que este valor se mide de las atenciones ingresadas en el "Portal de Soporte Informático" por los trabajadores del Osipitel.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados.	El 87% de empresas operadoras presentaron su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados. Pese a ello, no se alcanzó la meta de 88%.
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	Se atendió el 86% de requerimientos a tiempo y de forma completa (37 de los 43 procedimientos de selección ejecutados). Pese a ello, no se alcanzó la meta del 100%.
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Se atendió el 86% de requerimientos a tiempo y de forma completa (272 de los 318 procedimientos de selección ejecutados). Pese a ello, no se alcanzó la meta de 92%.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En cuanto al 0.73 de índice de excelencia en la gestión del OSIPTEL respecto a una meta de 1.00, es importante mencionar que, debido al reordenamiento interno del liderazgo de las actividades de la gestión de procesos y la gestión de innovación, las actividades inicialmente programadas no pudieron ser ejecutadas en el 2021. Sin embargo, debido a su importancia, han sido revisadas y reprogramadas para el año 2022 bajo la nueva perspectiva.
- ✓ En cuanto al 75% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad respecto a una meta de 85%, cabe mencionar que debido a la alta carga laboral y prioridades definidas al interior de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), no se logró culminar a tiempo el procedimiento de Planificación de Proyectos Tecnológicos o Informáticos, razón por la cual no se logró concluir y por ende incorporar al SGC. En ese sentido, como medida correctiva se propone reprogramar dicha tarea para el año 2022 bajo la responsabilidad de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
- ✓ En cuanto al 33% del personal que participó en la gestión de la innovación del OSIPTEL respecto a una meta de 52%, se debe tener en cuenta que se cumplió con realizar lo siguiente:
  - Talleres de *Design Thinking* y de *Herramientas de colaboración en línea para el trabajo remoto*,
  - Actividades dentro del marco del Plan de Inmersión 2021.

Sin embargo, debido a los ajustes en el enfoque y gestión de la transformación digital, la innovación y la gestión de procesos, sólo se pudo continuar con capacitaciones a grupos pequeños, lo cual dificultó el cumplimiento del indicador. En ese sentido, como medida correctiva se propone revisar y efectuar los ajustes necesarios en la gestión de estas actividades para evitar la afectación a los indicadores.
- ✓ En cuanto al 74% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones respecto a una meta de 95%, es importante mencionar que la institución debe mejorar los controles a los riesgos para reducir los impactos de estos.





En ese sentido, como medida correctiva, se propone revisar las actividades que comprenden esta estrategia a fin de fortalecerla para una correcta implementación.

- ✓ En cuanto al 0% del sistema de gestión del conocimiento implementado respecto a una meta de 60%, cabe mencionar que la Gerencia General indicó que se evalué y valide la propuesta con una consultoría externa en el año 2022. En ese sentido, como medida correctiva y para agilizar dicho proceso, se ha avanzado a incorporar la información por cada ciclo de conocimiento y formular los Términos de Referencia a fin de contratar el servicio el año 2022.
- ✓ En cuanto al 75% del índice de clima laboral respecto a una meta de 76%, se debe tener en cuenta que son resultados de una encuesta externa. En ese sentido, como medida correctiva se propone acoger las recomendaciones brindadas. Así, dado que las dimensiones que más se deben reforzar son Respeto, Imparcialidad y Credibilidad, se crearán planes de acción en conjunto con los líderes de las distintas unidades organizacionales para trabajar en los puntos más álgidos de cada una de ellas.
- ✓ En cuanto al 86% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido - Contrataciones programadas en PAC, respecto a la meta de 100%, cabe mencionar que los principales problemas están relacionados a cambios en la normativa (directivas) emitidas por la Dirección Nacional de Abastecimiento, así como interpretación y modo de aplicación. Asimismo, muchos proyectos fueron objeto de evaluación por parte del área usuaria debido a disponibilidad presupuestal por baja recaudación. En ese sentido, como medida correctiva, se han revisado los proyectos priorizando y reprogramando aquellos de mayor impacto para el año 2022.
- ✓ En cuanto al 86% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT, respecto a la meta de 92%, es importante mencionar que los principales problemas están relacionados a la reformulación de términos de referencia y la evaluación de la realización de la contratación debido a disponibilidad presupuestal por baja recaudación. En ese sentido, como medida correctiva se propone el seguimiento de los requerimientos con las unidades organizacionales usuarias.

#### 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.

**Cuadro 8. OEI 07 - Logros 2021**

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 fueron certificados en gestión de riesgos de desastres
N° de colaboradores certificados en Gestión de Riesgos de Desastres	Los 10 colaboradores programados fueron certificados en gestión de riesgos de desastres.



Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	Tuvo una ejecución de 0% respecto a una meta de 80% debido a que no se dispone de Plan de Continuidad Operativa.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En cuanto al 0% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres, respecto a la meta de 80%, se detectaron los siguientes problemas:
  - INDECI indicó en el mes de agosto que estaban elaborado nuevos “Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas”.
  - La RM N° 320-2021-PCM de fecha 30 diciembre 2021, deroga la RM N° 028-2015-PCM, nueva normativa para la Continuidad Operativa.
  - Los miembros del Equipo Técnico están capacitados en Gestión de Riesgos de Desastres, pero carecen de experiencia técnica en la formulación e implementación de Mecanismos o Instrumentos para la GRD y la Continuidad Operativa.

En ese sentido, como medidas correctivas se propone lo siguiente:

- Revisar los nuevos lineamientos de la RM N° 320-2021-PCM
- Adecuar el proyecto de la Consultora a la nueva normativa. Se concluyó con la revisión del proyecto de Plan de Continuidad Operativa presentado por la Consultora Humberto Cuya Torres en el 2018.

### 3. Medidas para mejorar la estrategia

A continuación, se plantean acciones factibles para mejorar la implementación del PEI en los años siguientes y con ello, conseguir los compromisos de la Entidad:

- Priorizar el diseño y ejecución de intervenciones que consideren la nueva coyuntura que impulsa a apostar por herramientas digitales para que sean los usuarios de los servicios de telecomunicaciones los que puedan autogestionar sus inconvenientes o realizar sus propias consultas, de manera que puedan tomar mejores decisiones de consumo.
- Reforzar el seguimiento de las fases de los proyectos y/o actividades que se identifiquen como prioritarias por la Alta Dirección, a fin de garantizar su ejecución oportuna. En esa línea, las coordinaciones con los gestores de cada dirección y oficina deberán ser más eficaces. Asimismo, se propone el diseño de una herramienta que permita realizar ese seguimiento específico, de manera que pueda mostrarse a los directores el estado de ejecución de los proyectos a los cortes de tiempo que lo consideren pertinente.
- Reforzar la difusión institucional de los proyectos y/o actividades que se identifiquen como prioritarias por la Alta Dirección, a fin de sensibilizar a los colaboradores con su importancia de manera que fluya de mejor manera la cadena de información y apoyo necesario.



#### 4. Conclusiones

En cuanto a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEl), se obtuvieron los siguientes resultados:

- **OEl 01: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.**  
Alcanzó un 95% de nivel de cumplimiento
- **OEl 02: Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos**  
Alcanzó un 84% de nivel de cumplimiento
- **OEl 03: Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones**  
Alcanzó un 96% de nivel de cumplimiento
- **OEl 04: Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.**  
Alcanzó un 84% de nivel de cumplimiento
- **OEl 05: Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.**  
Alcanzó un 97% de nivel de cumplimiento
- **OEl 06: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.**  
Alcanzó un 89% de nivel de cumplimiento
- **OEl 07: Implementar la gestión de riesgo de desastres.**  
Alcanzó un 78% de nivel de cumplimiento

A modo de conclusión general, se puede evidenciar que el OSIPTEL, no obstante, la coyuntura de inestabilidad generado por la pandemia, así como por la incertidumbre política y económica, ha logrado un **nivel de cumplimiento bueno** de sus objetivos estratégicos.

Ello demuestra el nivel de compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones ya que pudo garantizar la provisión de los servicios de calidad y accesibilidad, protegiendo permanentemente sus derechos como usuarios.

#### 5. Recomendaciones

Teniendo en cuenta la entrada de un nuevo titular a la institución y los resultados de la presente evaluación, se recomienda la elaboración de un nuevo PEI que comprenda el periodo 2023-2027. En ese sentido, se estaría recogiendo las prioridades del nuevo titular para la implementación de medidas que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.



## 6. Anexos

### Reporte de seguimiento del PEI emitido a través del aplicativo CEPLAN V.01 (Anexo B-7)

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

Período PEI : 2020 - 2024  
Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL  
Sector : 01 - PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS  
Pliego : 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

02.01 PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad 4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.01	INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONIA MÓVIL	Índice	2018	1.14	2019	1.55	1.11	1.03	1.00	1.00	1.00	1.01	1.04	ND	ND	ND	90.99	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULADORAS Y COMPETENCIA
IND.02.021.01	INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET MÓVIL	Índice	2018	1.65	2019	1.22	1.22	1.09	1.00	1.00	1.00	1.13	1.15	ND	ND	ND	92.62	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULADORAS Y COMPETENCIA
IND.03.021.01	INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET FIJO	Índice	2018	1.26	2019	1.55	1.13	1.08	1.00	1.00	1.00	1.22	1.57	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULADORAS Y COMPETENCIA
IND.04.021.01	INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TV DE PAGA	Índice	2018	1.08	2019	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99	0.99	ND	ND	ND	99.00	99.00	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULADORAS Y COMPETENCIA

02.01.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS (Prioridad 4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.01.01	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	90.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULADORAS Y COMPETENCIA

02.01.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad 4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.01.02	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	87.00	90.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01-DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULADORAS Y COMPETENCIA

02.01.03 SUPERVISIÓN OPORTUNA DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad 4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.01.03	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	31.00	100.00	ND	ND	ND	38.75	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN

02.01.04 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EFICIENTE PARA LAS EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad 4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.01.04	PORCENTAJE DE CONTROVERSIAS RESUELTAS EN UN PLAZO MENOR AL ESTABLECIDO.	Porcentaje	2018	91.00	2019	68.00	75.00	75.00	80.00	80.00	81.00	90.00	96.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01-SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
IND.02.021.01.04	PORCENTAJE DE PUNTOS PRINCIPALES DE LAS RESOLUCIONES DE LOS CUERPOS COLEGIADOS CONFIRMADAS EN SEGUNDA INSTANCIA.	Porcentaje	2018	83.00	2019	77.00	75.00	75.00	80.00	80.00	81.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01-SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
IND.03.021.01.04	PORCENTAJE DE INFORMES DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR EFECTIVOS.	Porcentaje	2018	0.80	2019	1.00	75.00	75.00	80.00	80.00	82.00	100.00	93.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01-SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS



**021.02 MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES BANDADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS. (Prioridad:3)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UC	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.02	INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL	Índice	2018	0.80	2019	0.85	0.85	0.86	0.88	0.90	0.92	0.99	0.98	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.02.021.02	INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	Índice	ND	ND	ND	ND	0.85	0.87	0.89	0.90	0.91	0.91	0.89	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.03.021.02	INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO	Índice	ND	ND	ND	ND	0.80	0.82	0.84	0.85	0.87	0.93	0.95	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.04.021.02	INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	Índice	ND	0.00	ND	ND	0.75	0.77	0.79	0.80	0.82	0.90	0.89	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.05.021.02	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	59.00	50.00	ND	ND	ND	90.77	75.76	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.06.021.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	Porcentaje	2018	63.00	2019	ND	63.00	64.00	65.00	66.00	67.00	46.00	44.00	ND	ND	ND	73.02	68.75	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.07.021.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO	Porcentaje	2018	45.00	2019	49.00	50.00	51.00	52.00	53.00	54.00	ND	29.00	ND	ND	ND	ND	56.84	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.08.021.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	Porcentaje	2018	70.00	2019	ND	70.00	71.00	72.00	73.00	74.00	50.00	44.00	ND	ND	ND	71.43	61.97	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN

**021.03.01 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 MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UC	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.03.01	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	90.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN

**021.03.02 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 MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UC	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.03.02	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	ND	100.00	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN

**021.03.03 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 MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UC	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.03.03	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	67.00	70.00	ND	ND	ND	83.75	82.35	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.02.021.03.03	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	10.00	24.00	ND	ND	ND	14.29	30.00	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN
IND.03.021.03.03	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	57.90	21.00	ND	ND	ND	100	48.84	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN

**021.03.04 INFORMACIÓN PARA PROMOVER LA COMPETENCIA POR CALIDAD EN EL SERVICIO. (Prioridad:3)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UC	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.021.03.04	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	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001245-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN



**DEL 01) MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.01	PORCENTAJE DE ESTÁNDARES PRIORIZADOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE CUMPLEN LAS EMPRESAS OPERADORAS	Porcentaje	2019	ND	ND	ND	70.00	70.00	70.00	70.00	75.00	86.00	92.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
IND.02.AE1.01	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	55.00	49.00	ND	ND	ND	84.62	72.96	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

**AE1.01) VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS (Prioridad:2)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.01.01	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	90.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

**AE1.02) DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROTEGER AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.02.02	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	ND	86.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

**AE1.03) SUPERVISIÓN OPORTUNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.03.03	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	46.70	80.00	ND	ND	ND	58.38	94.12	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

**AE1.03.04) SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFECTIVA, EN BENEFICIO DEL USUARIO (Prioridad:2)**

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.03.04	PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE SON CORRECTAMENTE NOTIFICADOS	Porcentaje	2019	50.00	2019	50.00	52.00	54.00	56.00	58.00	60.00	52.20	78.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
IND.02.AE1.03.04	PORCENTAJE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA MITIGAR PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN LA PRIMERA INSTANCIA.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	67.00	69.00	70.00	71.00	72.00	67.00	50.00	ND	ND	ND	100.00	72.46	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO
IND.03.AE1.03.04	PORCENTAJE DE RESOLUCIONES DEL TRÁFICO 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	88.04	90.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN 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		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
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	50.30	52.00	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
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	28.00	28.00	ND	ND	ND	62.22	58.33	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

**AEI.04.01 HERRAMIENTAS Y CONTENIDO DIGITAL AMIGABLE QUE CONTRIBUYA AL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO (Prioridad:1)**

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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
IND.01.AEI.04.01	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE UTILIZAN LAS HERRAMIENTAS DIGITALES QUE OSIPTEL PONE A SU DISPOSICIÓN.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	11.00	25.00	ND	ND	ND	100.00	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

**AEI.04.02 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN OPORTUNA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS (Prioridad:1)**

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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
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	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	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	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
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	62.00	69.00	ND	ND	ND	88.57	98.57	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		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	0.50	0.47	ND	ND	ND	100	94.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.08-OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES

**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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	47.00	ND	ND	ND	ND	58.75	ND	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	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.08-OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES

**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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	10.00	13.00	ND	ND	ND	40.00	52.00	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	80.00	94.00	ND	ND	ND	97.56	100	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	94.00	94.00	ND	ND	ND	100.00	98.95	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.03- PROCURADURÍA PÚBLICA





**06I.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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
IND.01.0E1.06	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LAS UNIDADES ORGANICAS DE LINEA	Porcentaje	2017	73.00	2019	76.00	76.00	78.00	80.00	80.00	81.00	80.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
IND.02.0E1.06	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LAS UNIDADES ORGANICAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO	Porcentaje	2017	71.00	2019	74.00	74.00	76.00	78.00	80.00	81.00	79.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
IND.03.0E1.06	INDICE DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	Índice	2018	0.97	2019	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.72	ND	ND	ND	ND	72.00	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION

**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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
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	90.00	90.00	ND	ND	ND	94.74	94.74	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.10-ALTA DIRECCIÓN

**AEI.06.02 PRESUPUESTO GESTIONADO POR RESULTADOS, IMPLEMENTADO Y PROGRAMADO POR PRIORIDADES EN EL 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
IND.01.AEI.06.02	PORCENTAJE DE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA MULTIANUAL APROBADO RESPECTO A LA NECESIDAD PRESUPUESTARIA INSTITUCIONAL.	Porcentaje	2019	ND	2019	ND	90.00	90.00	90.00	90.00	93.00	99.80	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
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	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION

**AEI.06.03 GESTIÓN POR PROCESOS IMPLEMENTADO EN EL 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024			
IND.01.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS REDISEÑADOS, VALIDADOS TÉCNICAMENTE, SEGÚN CLÚSTER 1	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	25.00	50.00	75.00	100.00	0.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
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	100.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
IND.03.AEI.06.03	PORCENTAJE DE AVANCE DEL MANUAL DE PROCESOS	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	25.00	50.00	75.00	100.00	ND	25.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
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	77.00	ND	ND	ND	ND	96.25	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION



AEI.06.04 TICs INTEGRADOS QUE SOPORTAN EL NEGOCIO 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	85.71	82.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
IND.02.AEI.06.04	PORCENTAJE DE SISTEMAS INTEGRADOS.	Porcentaje	2019	ND	2019	ND	75.00	76.00	77.00	78.00	79.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-OFICINA 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	98.20	97.00	ND	ND	ND	100	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	52.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	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	16.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

AEI.06.06 GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS CONTROLADOS PARA EL 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	95.00	96.00	83.00	ND	ND	ND	ND	87.37	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

AEI.06.07 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO IMPLEMENTADO EN EL 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	0.00	38.00	ND	ND	ND	ND	76.00	ND	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	13.00	ND	ND	ND	ND	65.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN



AEI.06.08 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	0.76	75.00	ND	ND	ND	1.03	98.68	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA
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	53.00	41.00	ND	ND	ND	100	85.42	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA

AEI.06.09 GESTIÓN FINANCIERA SOSTENIBLE 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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
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	79.18	96.00	ND	ND	ND	82.48	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA
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	85.00	87.00	ND	ND	ND	97.70	98.86	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA
IND.03.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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	71.00	86.00	ND	ND	ND	71.00	86.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA
IND.04.AEI.06.09	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS CONTRATADOS A TIEMPO Y DE FORMA COMPLETA DENTRO DEL TIEMPO ESTÁNDAR ESTABLECIDO. CONTRATACIONES MENORES O IGUALES A 08 UIT	Porcentaje	2017	25.00	2019	85.00	90.00	92.00	95.00	100.00	100.00	57.00	86.00	ND	ND	ND	63.33	93.48	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA

**OEI.07 IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES. (Prioridad:7)**

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	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.OEI.07	PORCENTAJE DE COLABORADORES SENSIBILIZADOS EN PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100.00	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**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		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.07.01	NÚMERO DE COLABORADORES CERTIFICADOS EN GRD	Número	ND	ND	ND	ND	5.00	10.00	15.00	20.00	25.00	1.00	10.00	ND	ND	ND	20.00	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**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		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.07.02	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA Y CONTINGENCIA DEL RIESGO DE DESASTRES	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	85.00	90.00	90.00	92.00	95.00	50.00	0.00	ND	ND	ND	58.82	0	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



**Cuarto informe de evaluación de implementación POI**  
**INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2021**

**PERIODO DEL PEI: 2020 - 2024**  
**SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**  
**PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**  
**UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**  
**FECHA: 31/01/2022**

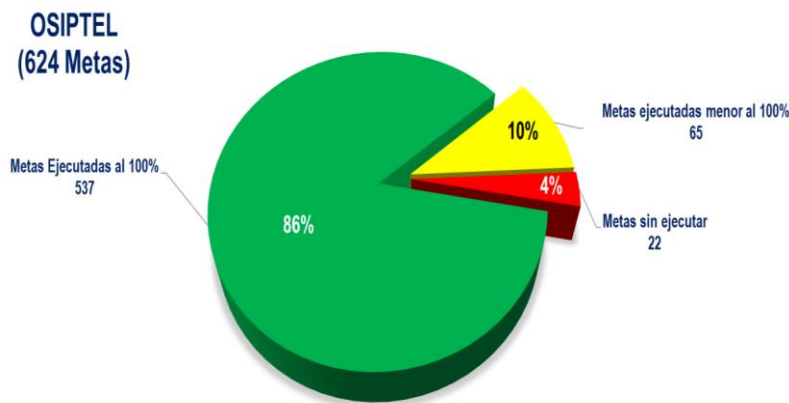
---

**1. Resumen Ejecutivo**

**Cumplimiento de metas programadas al cuarto trimestre 2021**

**a) A nivel Institucional**

En el año 2021 el OSIPTEL programó 624 metas; de las cuales, el 86% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 11% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 3% de las metas no presentan ejecución alguna; lo cual se muestra en el siguiente gráfico:



Al cierre del cuarto trimestre 2021, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **94%**, en relación con las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

**b) Por Producto**

Teniendo en cuenta que la Institución ejecuta su presupuesto en el marco de su Programa Presupuestal, es preciso detallar el logro de las unidades de línea vinculadas al PP 014: Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones; en ese sentido, a continuación, se muestra el nivel alcanzado por los Productos que lo conforman:

Al cierre del cuarto trimestre 2021, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de Línea que los integran, es el siguiente:





Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al

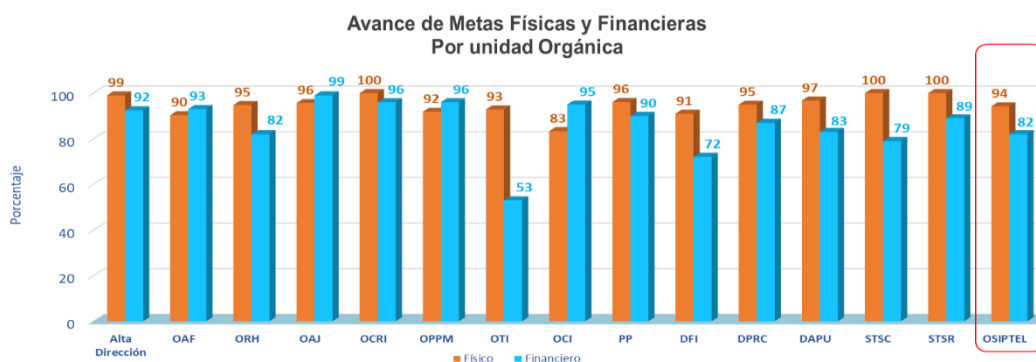
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del **90%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto. Los problemas presentados por esta dirección en la ejecución de sus metas se describen en el punto 3.
- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del **96%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (95%), STSC (100%) y DFI (100%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del **97%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (96%), DFI (99%) y STSR (100%); UOs que con sus metas contribuyen al logro de este producto.

## 2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

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 Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado al cierre del año 2021 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- El cumplimiento promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 88%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas, podemos resaltar a la STSC, la cual, ha logrado un cumplimiento del 100% de sus metas físicas programadas en el año, utilizando el 79% de su presupuesto.

Las Unidades Orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

#### A. Modificaciones

De acuerdo con la normativa dispuesta por el órgano rector, el Plan Operativo del OSIPTEL es objeto de seguimiento y modificación durante el año en ejecución, a fin de contar con una programación más objetiva por parte de las unidades orgánicas y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la OPPM, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las unidades orgánicas; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo con el avance de su ejecución durante el año 2021.

Como resultado de la revisión señalada, diversas unidades organizacionales solicitaron la modificación de sus metas, sustentando dicho requerimiento en situaciones imprevistas que no permitieron el desarrollo de sus tareas programadas en los tiempos y/o cantidades previstas.

En ese sentido, este despacho, en coordinación con cada UO, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 11 Unidades Organizacionales solicitaron modificar 35 metas derivadas de Indicadores de Desempeño y Actividades Operativas.

De otro lado, también se ha considerado en este segundo proceso de modificación la incorporación de metas derivadas de requerimientos específicos que efectuó la Gerencia General a diversas Oficinas y Direcciones.

De acuerdo con lo señalado, el proceso ha concluido con lo siguiente:

- Las Unidades Orgánicas han propuesto la modificación de 35 metas, siendo la DPRC la que solicitó la mayor cantidad de modificaciones, esto debido a la coyuntura que se está viviendo, la cual ha conllevado a realizar cambios de acuerdo con la repriorización de la agenda normativa y regulatoria.

Dichas modificaciones se muestran en detalle y cuentan con el sustento correspondiente, lo que se expone en el Anexo "Detalle de modificaciones e inclusiones por Unidad Organizacional" adjunto a la Resolución y en los documentos fuentes adjunto al presente informe.



- La distribución del total de metas modificadas por Unidad Orgánica es como sigue:

Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Modificadas
DPRC	8
ORH	6
OPPM	4
DFI	4
DAPU	3
GG	3
OAF	3
PP	2
OCRI	2
<b>Total general</b>	<b>35</b>

- Asimismo, la distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Eliminación	19
Cambio en el valor	8
Reprogramación	6
Cambio en la unidad de medida	2
<b>Total general</b>	<b>35</b>

Con respecto a las solicitudes de modificación de las metas derivadas del Plan Estratégico correspondiente al presente año; se ha comunicado a las Unidades Orgánicas de que estas no pueden ser modificadas, sino hasta la conclusión del año, previo informe de resultados, ello de acuerdo con las disposiciones del CEPLAN.

Es preciso señalar que las modificaciones se derivan, entre otros motivos, a la difícil situación que viene enfrentando la Institución por la disminución en la recaudación; en ese contexto varias UO han solicitado cambios en sus metas debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no pueden ser ejecutados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021.

- De otro lado, se han incorporado 16 metas cuya programación no estuvo incorporada en ningún documento. Las ejecuciones de las metas incorporadas se efectuaron en el cuarto trimestre del año 2021 y su distribución por Unidades Orgánicas es como sigue:



Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Incluidas
DFI	10
ORH	3
DPRC	1
STSR	1
OTI	1
<b>Total general</b>	<b>16</b>

Cabe señalar que las inclusiones se derivan básicamente en atención a:

- Requerimientos efectuados por la Gerencia General mediante memorando a diversas Unidades Organizacionales
- Aplicación establecida a partir del incremento de la Alícuota.
- Aprobación de la Gerencia General a solicitudes de cambio de responsables de metas.

## B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

**Producto 1: A fin de garantizar las condiciones de continuidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones**, las principales actividades ejecutadas durante el año fueron las siguientes:

### • Acciones de supervisión y monitoreo a nivel nacional

- Se realizaron 24 372 supervisiones en 8 489 localidades a nivel nacional, para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales.
- Se realizó mediciones en campo de los indicadores CV, CCS y TEMT, a fin de verificar el cumplimiento del valor objetivo establecido en la normativa vigente. Las mediciones en campo fueron realizadas en un total de 700 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional. Asimismo, se efectuaron mediciones de la calidad de Internet en 147 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional, donde se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada alcanzó en promedio 89,9%, superior a la meta estimada para el año del 85%.
- Se evaluó el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima previstas en el contrato de concesión única de la banda 698 - 806 Mhz (Banda 700), a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C. y por las bandas 1710-1770 Y 2110-2170 MHZ (Banda AWS), a las dos primeras empresas mencionadas.
- Se supervisó en 1 847 centros poblados, el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales. También, se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 5 039 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional; así como 402 supervisiones respecto a la RDNFO.





- Se realizó acciones de monitoreo respecto a los mecanismos de prevención adoptados por las cuatro empresas operadoras ante fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afectasen los servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Implementación de herramientas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas operadoras:**
  - Se implementó el Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL, el mismo que permitirá tener información muy rápidamente sobre las interrupciones de los diferentes servicios de telecomunicaciones, a través de una conexión remota a los sistemas de alarmas de las redes móviles de las principales empresas operadoras.
  - Se puso en operación lo siguiente:
    - ✓ Servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (Dashboard). Ello permitirá tener información sobre la experiencia del usuario en su uso de internet y el desempeño de las redes.
    - ✓ Sistema que genere un módulo de reportería específica de los principales indicadores socioeconómicos de las zonas afectadas o vinculadas a un evento de interrupción
    - ✓ Se integró al sistema del centro de monitoreo la información de la base de datos socioeconómica preparada por la Dirección de Políticas Regulatorias<sup>7</sup>. A través del sistema se puede mostrar la reportería correspondiente a las zonas con eventos de afectación del servicio a nivel regional, provincial y distrital.
  - Se concluyó con el desarrollo de los siguientes módulos:
    - ✓ Bajas
    - ✓ Migraciones
    - ✓ Lugares de Venta
    - ✓ Campañas de venta en zonas rurales
  - Se estableció la Conectividad con las empresas operadoras para el envío/recepción de información sobre los procedimientos administrativos y requerimientos de información.
  - Se implementó el Dashboard de Gestión de Expedientes de la DFI.
  - Se culminó con el proceso de adquisición de los equipos de medición.

**Producto 2: Para promover la competencia en el mercado de telecomunicaciones y regular el equilibrio de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones**, las principales actividades ejecutadas durante el año fueron las siguientes:

- **Revisión de las tarifas, cargos de interconexión y emisión de marco normativo y revisión ex post de la normativa; de acuerdo con la problemática identificada en el mercado.**
  - Se aprobaron los siguientes ajustes:
    - ✓ Tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 22-2021-CD, de fecha 15.2),
    - ✓ Tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo, junio-agosto, setiembre-noviembre de 2021 y diciembre 2021-febrero 2022 (Res. 29-2021-CD, 84-2021-CD, 162-2021-CD y 226-2021-CD de fechas 25.2, 26.5, 28.8 y 29.11 respectivamente),
    - ✓ Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res N° 49-2021-CD, de fecha 25.3).

<sup>7</sup> Informado mediante Memorando N° 01306-DFI/2021 (30.09.2021)



- Asimismo, se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de Telefónica (Res. 86-2021-CD, de fecha 28.5), luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.59-2021-CD).
- Por otro lado, se aprobó la revisión de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles (Res. 256-2021-CD, de fecha 29 de diciembre), en su versión para comentarios.
- Asimismo, en julio de 2021 se aprobó la modificación al reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, ello en el marco de la Ley N° 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios. De modo particular, dicha modificación normativa comprende las adecuaciones respecto a las disposiciones sobre la velocidad mínima garantizada, el registro nacional de monitoreo y vigilancia del servicio de internet y la relación de simetría / asimetría.
- Por otro lado, conforme a lo que sugieren las mejores prácticas regulatorias, en los últimos años el OSIPTEL ha iniciado un conjunto de acciones orientadas a procurar la simplificación y el ordenamiento normativo, a fin de incrementar la eficiencia en la aplicación de las normas.

En ese sentido, en la actualidad se viene implementando el plan de simplificación normativa del OSIPTEL para el período 2021-2023, que tiene como objetivo la simplificación de un conjunto de normas emitidas por el ente regulador, mediante la derogación de las regulaciones que han perdido validez o a través del reordenamiento normativo de las disposiciones que correspondan mantener su vigencia.

En ese contexto se derogaron dos normas: el Sistema de Tarifas para Llamadas Locales desde Teléfonos Fijos de Abonado a Redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado, aprobado mediante la Resolución N° 044- 2011-CD/OSIPTEL y las disposiciones que regulan el tratamiento de los enlaces de interconexión en el marco de una relación de interconexión fijo - móvil, aprobadas mediante la Resolución N° 161-2011-CD/OSIPTEL.

- **Solución de controversias entre empresas operadoras a fin de reprimir conductas que afecten la libre competencia en el mercado de telecomunicaciones:**

- Los Cuerpos Colegiados en el año 2021 han emitido cuarenta y cuatro (44) Resoluciones Finales, las mismas que fueron resueltas dentro del plazo legal establecido. De las cuarenta y cuatro (44) Resoluciones Finales, en cuarenta y uno (41) Resoluciones se han impuesto un total de 3655.05 UIT en multas por conductas de violación de normas que están orientadas a sancionar el beneficio ilícito y la ventaja significativa obtenida por los infractores, las cuales se espera tenga un efecto disuasorio para estas y otras empresas que incurran en la misma conducta; y en tres (3) Resoluciones se han impuesto un total de 377.5 UIT en multas por incumplimiento de Resolución.

La sanción de este tipo de conductas resulta importante porque promueve el cumplimiento de lo ordenado por los órganos resolutivos del Osipitel a través de sus resoluciones.



Así, el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de solución de controversias vulnera los derechos e intereses de las empresas y afecta directamente la función de solución de controversias del Osiptel, siendo además un factor que afecta la credibilidad en la institución para lograr una solución efectiva a las controversias que puedan afectar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

- En los últimos años se ha sancionado de forma frecuente a empresas que operan en el mercado de servicios de TV de paga sin la autorización respectiva para determinadas señales al incurrir en una conducta de competencia desleal por violación de normas. La sanción de este tipo de conductas no sólo es importante porque protege la competencia sana, sino que además previene algún tipo de afectación a los usuarios, en la medida que las empresas informales normalmente no cumplen con el marco legal en materia de usuarios, estando estos últimos desprotegidos respecto a los operadores informales.
- Otro aspecto muy importante de la función de agencia de competencia del Osiptel es el referido a las labores de investigación preliminares, ya sea a partir de información o denuncias recibidas de parte de distintos actores del mercado, o por propia iniciativa. Cabe destacar que las investigaciones realizadas por la Secretaría Técnica no necesariamente derivan en la apertura de un procedimiento, sino que también pueden derivar en recomendaciones de regulación o desregulación (Abogacía de la Competencia), en mantener el monitoreo de determinada conducta, o en su defecto en el archivo de la investigación.
- Al respecto, cabe destacar que en el año 2021 se desarrollaron veintidós (22) informes de investigación preliminar. Dieciséis (16) involucran a conductas referidas a infracciones en materia de competencia desleal y seis (6) por incumplimientos de Resoluciones finales.
- El Consejo Directivo mediante Resolución N° 248-2021-CD/OSIPTTEL aprobó el Reglamento de Solución de Controversias, el cual fue publicado en el Diario el Peruano el 31 de diciembre de 2021. La aprobación de un nuevo Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas permite incrementar la predictibilidad y la celeridad en este tipo de procedimientos hacia los agentes de mercado. Asimismo, se busca orientar estos procesos hacia la transformación digital mediante la digitalización de los procedimientos, lo cual permita a los administrados accesos en tiempo real a los expedientes, a fin de facilitar el acceso a la información que ellos requieran.

**Producto 3: Con el objetivo de atender y empoderar al usuario de los servicios de telecomunicaciones,** las principales actividades ejecutadas durante el año fueron las siguientes:

- **Orientaciones y actividades de acercamiento** a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:
  - Se logró orientar a 794 390 usuarios a través de 806 815 orientaciones, las cuales incluyeron las atenciones en las sedes del OSIPTTEL y las actividades de acercamiento.
  - Se logró desarrollar 20 materiales informativos sobre lenguas originarias, entre traducción del decálogo, normativas, elaboración de afiches y presentaciones para su uso en capacitaciones dirigidas a Tambos, como la publicación de audios y videos tutoriales en quechua sobre reclamos por temas de Facturación.
  - Se llevaron a cabo la Jornada Nacional de Orientación por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad (Memorando N° 1632-DAPU-2021 (octubre)) y la Jornada Nacional de Orientación por Fiesta Navideñas (Memorando N° 1847-DAPU-2021 (noviembre)).



- Se desarrollaron 470 actividades de acercamiento al usuario en 104 distritos pertenecientes a las zonas de interés social.
  - Se desarrollaron 320 actividades dirigidas a personas con discapacidad
- **Emisión y actualización de marco normativo**, para facilitar la interacción de los usuarios con los operadores y mejorar el servicio del OSIPTEL:
    - Se aprobaron, mediante Resolución 002-2021-GG/OSIPTEL, las preguntas que deben utilizar las empresas operadoras para validar la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.
    - Se establecieron los Contratos Tipo por Servicio y la Cartilla sobre los Principales Derechos de los Usuarios que va adjunta a cada contrato en lengua quechua (Resolución N° 037-2021-GG/OSIPTEL del 01/02/2021), así como en las lenguas Ashaninka, Shipibo-konibo y aimara (Resolución N° 174-2021-GG/OSIPTEL del 27/05/2021).
    - Se aprobó, mediante Resolución N° 129-2021-GG/OSIPTEL, el Instructivo que permite ordenar y mejorar la información de usuarios y abonados contenida en las páginas web de las empresas operadoras.
    - Se aprobó la Norma que aprueba los Formularios de Reclamos, Apelaciones y Quejas (Resolución N° 242-2021-CD/OSIPTEL)
    - Se aprobó para comentarios la Propuesta de Modificación de las Condiciones de Uso (venta ambulatoria y fraude) Resolución N° 230-2021-CD/OSIPTEL
  - **Supervisión del cumplimiento de la normativa del usuario:**
    - En cuanto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se continuó con la determinación de las cantidades de reportes, eventos y periodos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondiente a eventos ocurridos durante el primer y segundo semestre del año 2020; así como se efectuó el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Centurylink Perú S.A. y Fiberlux Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C., Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.
    - Respecto de la supervisión del **marco normativo de usuarios**, en el 2021 se realizaron 118 supervisiones, principalmente en aquellos temas sensibles para la ciudadanía como la venta ambulatoria, contrataciones y reposiciones de chips, ejecución de bajas y migraciones, rechazos de las consultas previas y solicitudes de portabilidad por el motivo "deuda exigible", entre otros.
    - En cuanto al cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, se verificó el cumplimiento por parte de las diferentes empresas operadoras en cuanto a los artículos:
      - ✓ 6-A° en relación con la obligación de remisión de mensajes con información a sus abonados y usuarios;
      - ✓ 9° con relación a conservar los contratos de prestación de servicios que celebren con sus abonados;
      - ✓ 11, 11-A, 11-C Y 12-A respecto a que los registros de los abonados deben contener número y tipo de documento legal, utilización de la verificación de huella dactilar, la verificación de la identidad del solicitante del servicio al cuestionamiento de la titularidad prepago;



- ✓ 11-D con relación al Registro de distribuidores autorizados para la contratación del servicio público móvil prepago;
- ✓ 16° y 17° en lo concerniente a los contratos del servicio de acceso a internet brindados a través de fibra óptica, condiciones para la celebración de contratos; así como también sus cláusulas generales y adicionales, celebración de contrato de abonado, así como la carga de prueba de la contratación,
- ✓ 19°, 20°, 32° y 67°-B en lo que respecta a la instalación, desactivación del servicio y conceptos facturables; así como reposición de los SIM cards;
- ✓ 43° relacionadas con los servicios de información y asistencia, y la atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta;
- ✓ Primer y segundo párrafo del artículo 67-B°, en lo referido a la presentación y tramitación de la solicitud de reposición de SIM CARD,
- ✓ 71°, en lo referido a los supuestos bajo los cuales la empresa operadora puede suspender el servicio; y,
- ✓ 74° sobre reactivación del servicio suspendido.

- Asimismo, se verificó las **devoluciones y/o descuentos** por interrupciones realizadas por Telefónica del Perú (2020-1S, 2020-2S), América Móvil (2017-2S, 2018-1S, 2020-1S), Entel Perú (2017-1S, 2020-1S, 2020-2S), Viettel Perú (2020-1S, 2020-2S), Americatel (2017-2S, 2019-1S, 2019-2S), Azteca Comunicaciones (2018-1S, 2019-1S, 2019-2S), Fiberlux (2018-1S, 2019-1S, 2019-2S, 2020-2S), Centurylink (2019-1S, 2019-2S, 2020-1S, 2020-2S) y Optical Technologies (2020-1S, 2020-2S).

- De igual forma, se verificó las **Medidas Correctivas relacionadas con devoluciones** impuestas a Telefónica del Perú (Resolución N° 00278-2017-GG/OSIPTTEL), Viettel Perú (Resoluciones N° 00292-2019-GG/OSIPTTEL y N° 00076-2020-GG/OSIPTTEL), América Móvil (2017-2S y 2018-1S), Entel Perú (2017-1S, 2017-2S, 2018-1S), Americatel (2017-2S) y a Fiberlux (2018-1S).

- Se verificó el **cumplimiento del Plan de Cobertura** de las empresas Mayu Telecomunicaciones, (Portador Local, No conmutado, OIMR, Portador Larga Distancia Nacional e Larga Distancia Internacional), Lazus Perú (Portador Local y Larga Distancia Internacional, No Conmutado), Entel Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque A en la Banda 698-806MHZ), AXESAT Perú (Servicio Portador de Larga Distancia Internacional), Yachay Telecomunicaciones (Portador Local, Conmutado), GIGA NETWORK S.A.C. (Portador Local, Conmutado y No Conmutado), Telefónica del Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque C en la Banda 698-806 MHZ), América Móvil Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque B en la Banda 698-806 MHZ), Mega Network & Systems S.R.L. (Portador Local, Conmutado), Internet para todos S.A.C. (OIMR), Redes Ópticas S.A.C. (Portador Local y Larga Distancia Nacional, No Conmutado), Interconexion TV E.I.R.L. (Radiodifusión por Cable Alámbrico u Óptico), Cable Sauce TV E.I.R.L. (Radiodifusión por Cable Alámbrico u Óptico).

• **Solución de expedientes de reclamos, mejora en los procesos y marco normativo:**

- Al cierre del 2021 se resolvieron 37 398 apelaciones y 35 022 quejas.
- Mediante la Resolución N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTTEL de fecha 17 de agosto 2021, se aprobaron los lineamientos en materia de Quejas y mediante la Resolución N° 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTTEL de fecha 17 de agosto 2021, se aprobaron los lineamientos en materia de Apelaciones.



- El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, mediante Resolución N° 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL de fecha 30 setiembre 2021, aprobó los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, relación de medios probatorios a ser actuados en dicho procedimiento, y criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea a favor del reclamante.
- Se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 00052-2021-CD/OSIPTEL que aprueba un nuevo procedimiento para la selección y designación de los vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU.  
Esto a efectos de garantizar el libre acceso a la función pública a profesionales calificados para impartir justicia administrativa y contar con un mayor número de postulantes, en observancia de los principios de igualdad, publicidad y transparencia

**En cuanto al proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP), como principales logros podemos mencionar lo siguiente:**

- Se verificó, para el caso de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú, Viettel Perú, Guinea Mobile y Flash Servicios Perú, lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias del RENTESEG, relacionadas al reporte por sustracción o pérdida de equipos.
- También a través de supervisiones, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el último párrafo de la Segunda Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias del RENTESEG, así como el artículo. 126 y literal (I) del art. 133 del TUO de las Condiciones de Uso, por parte de las empresas Telefónica del Perú y América Móvil (Tarea 1.2.4).
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la segunda disposición complementaria transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, por parte de Entel Perú (periodo noviembre 2017 a octubre de 2018) y Telefónica del Perú (periodo julio 2020 a febrero 2021); los artículos 4° y 5° de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de las empresas América Móvil y Telefónica del Perú. (Tarea 1.2.2.).
- Se verificó lo dispuesto en la Undécima Disposición Complementaria final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, para el caso de la empresa Entel Perú. Asimismo, lo dispuesto en la Tercera Disposición complementaria final de las normas complementarias para la implementación del Renteseg por parte de Entel Perú, Guinea Mobile, Flash Servicios Perú y Telefónica del Perú. Además, se verificó para las 4 empresas operadoras móviles el cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias del RENTESEG; mientras que para el caso de Viettel Perú la Primera y Séptima Disposición Complementaria Final para la implementación del Renteseg.



### C. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante este periodo para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<b>Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio</b>	
Complejidad en proceso público de selección y adjudicación del proveedor que realice el desarrollo de una herramienta de reporte de problemas de calidad y la adquisición de herramientas de medición del servicio de acceso a internet (sondas).	Se reformularon los Términos de Referencia y se va a lanzar un nuevo proceso de selección y adjudicación para el 2022
<b>Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario</b>	
Muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna de parte de las empresas operadoras para realizar la actividad.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
<b>Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos</b>	
Problemáticas presentadas durante la cuarentena.	Mejorar las acciones de empoderamiento al usuario y los monitoreos sobre las empresas operadoras.
Norma que limita la contratación de contratos administrativos de servicios (Ley N° 31131).	Norma que, por urgencia, permitió temporalmente contratar personal para la solución de reclamos de usuarios (Decreto de Urgencia N° 034-2021).
No existe un sistema informático para la tramitación de las denuncias por incumplimiento de resoluciones o decisiones.	Se ha considerado la implementación de un sistema para la tramitación de dichas denuncias.
<b>APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad</b>	
<p>Demora en contar con la habilitación del financiamiento por parte del MTC del proyecto Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, para proseguir con las acciones conducentes al proceso de selección y contratación</p> <p>Mediante Oficio N° 0606-2021-MTC/09 de fecha 22 de octubre 2021, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MTC, comunica que la Transferencia Financiera solicitada se encuentra autorizada para el año fiscal 2022, conforme a lo señalado en el literal y) del artículo del 16° del Proyecto de Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, hasta por el monto de S/ 13 000 000.</p> <p>Lo expuesto en el párrafo precedente, ha sido confirmado con la aprobación de la Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 30 de noviembre del 2021.</p>	<p>La contratación de la empresa responsable en desarrollar el Sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad se ha reprogramado para que se concluya para el mes de abril 2022</p> <p>Conforme a lo expuesto anteriormente, el financiamiento de la tercera fase del RENTESEG que comprende el Proyecto de Inversión Pública N° 2488550 (implementación del Sistema en línea del RENTESEG); se encuentra autorizado en el Presupuesto para el año fiscal 2022; mientras que el financiamiento de los gastos de Administración entre los años 2022 al 2024; se efectuarán con cargo a la transferencia financiera autorizada de acuerdo a lo señalado en el literal y) del artículo 16°, de la Ley N° 31365 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022.</p>



#### D. Medidas adoptadas para la mejora continua

El OSIPTEL, acorde con su Objetivo Institucional 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, tiene a la mejora continua como política de acción permanente y en ese sentido ha implementado diversos sistemas y procedimientos que buscan la calidad en sus procesos y en los servicios que entrega a sus beneficiarios.

Así, a continuación, se detallan los principales sistemas y mecanismos que esta institución desarrolla en el marco de la mejora continua:

**Programa presupuestal.** A la fecha, el OSIPTEL mantiene el Programa Presupuestal 014: Mejora de la Provisión de Servicio de telecomunicaciones; en ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda en el marco de una cadena de valor público, cuya entrega es medida en relación con los servicios y a los resultados que estos generan en los beneficiarios de la Institución

**Gestión por procesos,** para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientadas a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso.

**Fortalecimiento de capacidades** que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, la institución realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

**Integración de los TICs y la gestión del conocimiento,** orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como a las diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional; para tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones informáticas adecuadas. De otro lado, se desarrolla la implementación de la gestión del conocimiento, ello implica la identificación de los activos de conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y la implementación de un sistema para la generación, compartición y uso del conocimiento.

**Gestión de la innovación.** El OSIPTEL mantiene un sistema de innovación en la cual se trabaja en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

**Transformación Digital.** Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia positiva al ciudadano que es cada vez más exigente y que demanda mejor calidad y velocidad en sus interacciones con el Estado, la Institución ha desplegado diversas acciones para el desarrollo de servicios digitales que respondan a sus demandas y necesidades. Esto como parte de la estrategia de Gobierno Abierto y de Innovación, alineada con la Política de Modernización de la Gestión Pública.





**Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva – VIC.** La Institución implementa desde el 2019, este sistema que tiene como principal objetivo formalizar y sistematizar los procesos de búsqueda, detección, análisis, difusión y gestión de la información estratégica y relevante para las áreas clave de la institución (competencia, calidad del servicio y atención a usuarios), de manera que permita tomar decisiones basadas en evidencia.

### 3. Conclusiones y recomendaciones

El resultado obtenido por el OSIPTEL acumulado al Cuarto Trimestre del POI 2021, **94%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional, no obstante, la situación de emergencia nacional que obligó la suspensión de muchas actividades que requerían el desplazamiento a nivel nacional. Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de no interrumpir la entrega de nuestros servicios, se buscaron e implementaron estrategias para continuar llegando a nuestros beneficiarios a través del uso intensivo de canales digitales.

El resultado alcanzado, demuestra la responsabilidad de la institución para llegar a ejecutar de acuerdo con lo programado, demostrando su compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, a pesar de la coyuntura nacional que se está viviendo por la emergencia sanitaria provocado por el COVID-19.

A continuación, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones en el marco de los servicios brindados por el OSIPTEL.

- **En Regulación:**

**Conclusión:** En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de regulación de los servicios de telecomunicaciones, en beneficio del ciudadano repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

**Recomendación:** Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Supervisión:**

**Conclusión:** En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de supervisión de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras, en beneficio del ciudadano. Esto a través de supervisiones remotas o de gabinete.

En esa línea, en el año 2021 se realizaron 24 372 supervisiones en 8 489 localidades a nivel nacional, para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales

**Recomendación:** Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.



- **En Orientación a los usuarios de telecomunicaciones**

**Conclusión:** En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones apoyándose en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas virtuales regulares, correo electrónico, programas radiales y videollamadas).

**Recomendación:** Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Solución de Controversias**

**Conclusión:** En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de controversias repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

**Recomendación:** Implementación de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos a cargo del OSIPTEL. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.

- **En Solución de Reclamos**

**Conclusión:** En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de reclamos en beneficio del ciudadano, organizando el área de trámite documentario con la finalidad de abordar las resoluciones pendientes de notificar físicamente, dado el período en que no pudo desarrollarse el servicio de mensajería a nivel local y/o nacional.

**Recomendación:** Mejoramiento del Sistema de Notificaciones, lo que agilizará la atención a los expedientes de segunda instancia con la finalidad de que los administrados cuenten con una notificación más oportuna.

