

019: ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Informe de Evaluación Institucional

Correspondiente al primer semestre del año 2024

Setiembre, 2024

Contenido

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Prioridades de la política institucional	3
3. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI)	4
3.1. Estado integral de las AEI	4
3.2. Proceso de implementación de las AEI	6
4. Conclusiones	15
5. Recomendaciones	15
6. Anexos.....	16

1. Resumen Ejecutivo

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

En el marco de dichos objetivos, el OSIPTEL ha ejecutado diversas actividades en el transcurso del primer semestre del presente año, llegando a ejecutar un 87% de metas programadas para dicho periodo.

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

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

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

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

2. Prioridades de la política institucional

En esta sección se resalta la misión del pliego, prioridades de la política institucional y el alcance de la evaluación.

✓ Misión

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

“Promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia”.

✓ Política institucional

El OSIPTEL está comprometido en lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:

- *Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios*
- *Mejorar la calidad de los servicios*
- *Mejorar la atención a los usuarios*

Los servicios que entrega como organismo regulador se enmarcan en principios de eficiencia y oportunidad.

Asimismo, busca ser la entidad pública autónoma más reconocida del país y referente internacional que logra la excelencia a través de la mejora continua, la transformación digital, la transformación cultural y el gobierno abierto.

Sus colaboradores se caracterizan por desarrollar sus funciones con excelencia, integridad y de manera innovadora.

✓ Alcance de la evaluación

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

Cuadro 1. Ruta estratégica del PEI vigente

OEI	Descripción	Prioridad
OEI.01	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	1
OEI.03	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	2
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	3
OEI.04	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	4
OEI.06	Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario	5
OEI.05	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	6
OEI.07	Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL	7

Fuente: Ruta estratégica del PEI 2023-2027 del OSIPTEL

Para establecer la delimitación del alcance en esta evaluación, se prioriza las AEI¹ de los OEI que tienen prioridad 1, 2 y 3 de la ruta estratégica del PEI 2023-2027, expuesto en el cuadro precedente; debido a que tienen mayor vinculación con el logro de los objetivos misionales de la entidad y contribuyen a la entrega directa de servicios al ciudadano. Además, es necesario analizar las AEI críticas (2), no consignadas anteriormente, las cuales cuentan con bajo cumplimiento de logros esperados. Finalmente, en total, se analizarán 9 AEI priorizadas (5 relacionadas a las OEIs priorizadas y 4 denominadas críticas)

3. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI)

En esta sección se presenta el análisis del progreso y la efectividad de las AEI, proporcionando una visión detallada de la implementación y sus resultados.

3.1. Estado integral de las AEI

Es preciso mencionar que las metas de los indicadores del PEI cuentan con una programación anual, la cual será evaluada en el siguiente informe correspondiente al cierre del año.

¹ La Institución cuenta con 23 AEI en total

En ese sentido, para este análisis, se hizo el seguimiento a los resultados de las 23 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del PEI, enmarcadas en 7 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), así como a la ejecución de las 166 Actividades Operativas e Inversiones (AOI) del Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2024, durante el primer semestre del presente año.

A la fecha de elaboración del presente informe, existen 22 AEI con medición y 1 que no presenta medición. Del mismo modo, existen 137 AOI con medición y 29 no cuentan con medición.

Considerando las AEI que cuentan con mediciones, al término del primer semestre, 11 han obtenido un desempeño Alto, 7 un desempeño Medio y 4 con un desempeño Bajo.

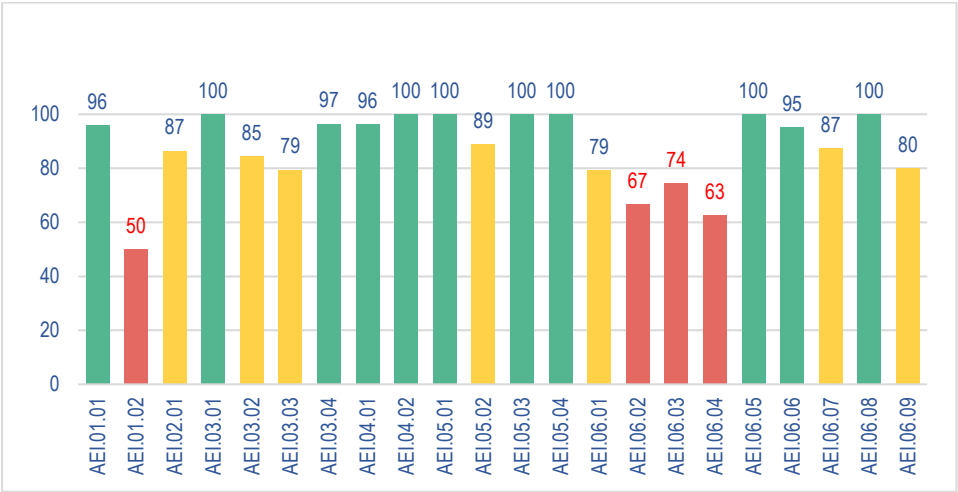
El siguiente cuadro detalla el resumen de los resultados de las AEI del PEI del OSIPTEL, así como la cantidad de Actividades Operativas del POI, para el primer semestre 2024

Cuadro 2. Resumen de los resultados de las AEI y AO

	Bajo	Medio	Alto
Año: 2024	[0%-75%>	[75%-95%>	≥95%
Acciones Estratégicas	4	7	11
Actividades Operativas (Ejecución física)	23	12	102

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN

Gráfico 1. Porcentaje de implementación de las AEI



Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

De las 22 AEI evaluadas en el primer semestre, 4 presentan un avance inferior al 75%, las cuales son priorizadas para evaluación, dada la baja ejecución. Asimismo, se considera las AEI 02.01, 03.02 y 03.03 (que corresponden a OEIs priorizados), dado que se encuentran en un estado regular y deben tomarse acciones para garantizar su seguimiento adecuado hasta el cierre del año.

3.2. Proceso de implementación de las AEI

Según el alcance de la evaluación, se describen los avances de cada AEI priorizada y la explicación de los principales factores que influyen en el desarrollo de las mismas.

3.2.1. Análisis de las actividades operativas AOs e inversiones relacionadas a las AEI priorizadas.

A continuación, se exponen la implementación de las AEIs de los OEIs priorizados, en función a sus principales actividades operativas, mostrando los principales logros alcanzados:

Cuadro 2. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 01 – AEI 01.01

OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 01.01: Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.		
AOI00126500694	Ejecución de orientaciones a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	100%
AOI00126500695	Ejecución de otras actividades de orientación a los usuarios (charlas y talleres)	100%
AOI00126500701	Asistencia técnica a asociaciones y consejo de usuarios	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 01.01 “Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, presenta una ejecución del 96% al cierre del primer semestre y tiene articulada 13 actividades operativas, de las cuales se han priorizado las 3 contenidas en el cuadro precedente, cuyos logros principales son los siguientes:

- Se atendieron a 402 096 usuarios a través de 406 625 orientaciones, ya sea a solicitud del usuario, en actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas) o en programas radiales.
- Se realizaron 47 actividades de capacitación y jornadas de orientación dirigidas a personas con discapacidad y usuarios en general.
- Se gestionó la atención de 3 189 denuncias recibidas a través de nuestros distintos canales de atención.
- Se desarrolló la campaña para la difusión de uso de aplicativos y herramientas digitales en las empresas operadoras. La campaña inició su atención en los centros de atención el 6.06.2024
- Se brindaron 13 asistencias técnicas a Asociaciones y Consejo de Usuarios:
 - ✓ Taller: "¿Qué hacer si pierdes o te roban el celular? - 26 de febrero.
 - ✓ Foro internacional "OSIPTEL 30 años: Pasado y Futuro de las Telecomunicaciones en el Perú" – 14.03.2024
 - ✓ Capacitación: Conociendo OSIPTEL – 15.03.2024
 - ✓ Audiencia pública presencial del Consejo de Usuarios – 22.03.2024
 - ✓ Capacitación: ¿Sabías que con la herramienta checa tu caso, puedes autogestionar problemas relacionados a servicios prestados por Bitel, Claro, Entel y Movistar? - 11.04.2024
 - ✓ Taller presencial - Cajamarca ¿Sabes qué hacer si pierdes o te roban el celular? 19.04.2024
 - ✓ Aula Virtual - Checa Tu Caso 26.04.24

- ✓ Audiencia Pública virtual/presencial descentralizada - Lima, Arequipa y Trujillo 08.05.24
- ✓ Aula Virtual - Checa tu Caso II - 14.05.2024.
- ✓ Taller presencial - Piura Sullana 27.05.2024
- ✓ Aula Virtual - Tercera Fase del Renteseq. Todo Celular Robado, Inválido y Clonado será Bloqueado - 28.05.2024
- ✓ Taller Virtual - Consulta temprana - 26.06.2024
- ✓ Audiencia Pública presencial - Piura 27.06.2024.
- Se evaluaron un total de 1 668 audios de atenciones telefónicas de las empresas Telefónica del Perú, Entel Perú, América Móvil y Viettel Perú.
- Se visitaron 791 oficinas para monitorear la atención de las empresas operadoras.
- Para desincentivar la comercialización de celulares robados o de dudosa procedencia, se implementaron las siguientes mejoras:
 - ✓ El 22.04, inició el bloqueo inmediato de celulares robados en toda la red móvil nacional.
 - ✓ Empresas importadoras deben registrar todo equipo móvil que ingrese al Perú
 - ✓ Detección y bloqueo de IMEI clonados
- Se modificó la norma de condiciones de uso y se aprobó la Norma que modifica las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
- Se realizó el análisis de los resultados del estudio de satisfacción y del estudio de calidad de atención, correspondiente al año 2023. Dicho análisis fue remitido a Gerencia General para las acciones correspondientes.
- Se remitió a la Alta Dirección los resultados del Ranking de Calidad de Atención y del Ranking de Reclamos, correspondiente al segundo semestre del 2023.

Cuadro 4. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 01 – AEI 01.02

OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 01.02: Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.		
AOI00126500569	Elaboración de contenido amigable para fortalecer la orientación	100%
AOI00126500570	Desarrollo de programas para la generación de conocimiento soportados en medios de difusión masiva	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 01.02 “Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario”, presenta una ejecución del 50% al cierre del primer semestre y articula 4 actividades operativas, de las cuales se han priorizado las 2 contenidas en el cuadro precedente; cuyos logros principales son los siguientes:

- Se incorporó en la página web, en la sección Preguntas Frecuentes, los siguientes documentos:
 - ✓ Preguntas y respuestas sobre el Libro de Reclamaciones
 - ✓ Preguntas y respuestas sobre IMEI clonados
- Se llevaron a cabo 294 programas radiales de orientación de corte regional / local.
- Se realizaron 452 presentaciones en medios de comunicación alternativos, tales como programas televisivos, programas radiales, redes sociales, plataformas web y diarios.

Es preciso mencionar que esta AEI 01.02 también está identificada como una AEI crítica debido a su bajo porcentaje de implementación (50%) que ha presentado en este primer semestre del año. Afectaron a este porcentaje las AOI00126500571 “Puesta en uso de mejoras a herramientas de orientación al usuario” y AOI00126500687 “Puesta en uso de herramientas nuevas que mejoren la orientación al usuario”, que presentaron un 0% de ejecución, los problemas presentados se detallan en la sección de AEI críticas.

Cuadro 5. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 02 – AEI 02.01

OEI 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
AEI 02.01: Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.		
AOI00126500731	Fiscalización de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones	92%
AOI00126500732	Fiscalización de los proyectos de fibra óptica impulsados por el estado.	100%
AOI00126500734	Fiscalización en centros poblados urbanos, el cumplimiento del indicador de velocidad mínima (CVM) del servicio de acceso a internet a nivel nacional	100%
AOI00126500727	Elaboración de reporte de seguimiento a temas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 02.01 “Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario”, presenta una ejecución del 87% al cierre del primer semestre y tiene articulada 9 actividades operativas; de las cuales se han priorizado las 4 contenidas en el cuadro precedente, cuyos logros principales son los siguientes:

- Se realizaron 8 966 fiscalizaciones en 3 523 localidades, en lo referente a los indicadores de calidad de voz e internet fija y móvil; así como a los diferentes proyectos de Redes Regionales.
- Se emitieron 99 Informes Finales de Instrucción, correspondiente a las empresas: Telefónica, América Móvil, Entel Perú, Viettel Perú, Multimedia Alfa, WND Perú y WOW Tel.
- Se realizaron 949 fiscalizaciones del cumplimiento del indicador CVM de internet en 157 localidades a nivel nacional.
- Se han realizado 3 016 fiscalizaciones en diferentes proyectos de redes regionales en los departamentos de Ayacucho, Huancavelica, Cusco y Apurímac.
- Se elaboraron los Ranking de Calidad Móvil Distrital correspondiente al Segundo Semestre 2023 de Huancayo y Cusco, (Informe 62-DFI/2024) y de Chiclayo y Piura (Informe 63-DFI/2024).
- Se elaboraron los reportes sobre los tiempos promedios de afectación por interrupciones, correspondiente al año 2023 y de enero-marzo 2024.
- Se desarrolló el reporte de desempeño y trazabilidad en los procesos de Fiscalización e Instrucción, correspondiente al año 2023.

Cuadro 6. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 03 – AEI 03.01

OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 03.01: Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario.		
AOI00126500688	Gestión de la conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.

Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 03.01 “Actualización de estándares de calidad de la atención, implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario”, presenta una ejecución del 100% al cierre del primer semestre y tiene articulada 1 actividad operativa, señalada en el cuadro precedente; cuyo logro principal fue la aprobación de 19 mecanismos (Procedimiento con conformidad y/o aprobación) presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.

Cuadro 7. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 03 – AEI 03.02

OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 03.02: Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.		
AOI00126500746	Implementación del sistema en línea RENTESEG	100%
AOI00126500738	Fiscalización del cumplimiento de la normativa del usuario.	100%
AOI00126500685	Atención de requerimientos, cuestionamientos y consultas en el marco de RENTESEG	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.

Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 03.02 “Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario”, presenta una ejecución del 85% al cierre del primer semestre y tiene articulada 15 actividades operativas; de las cuales se han priorizado las 3 contenidas en el cuadro precedente, cuyos logros principales son los siguientes:

- Se realizaron 9 acciones de fiscalización, relacionadas con el cumplimiento del indicador de disponibilidad del servicio (DS); asimismo, se verificó el cumplimiento del marco normativo vigente, de las empresas Entel Perú, Maral Telecomunicaciones, Cala Servicios Integrales, Parabólica TV, Econocable Media, PYD Telecom, Cable Visión Ica y de la empresa Bantel.
- Se emitió el reporte del desempeño de Telefónica del Perú sobre el funcionamiento de los procesos de facturación, bajas, migraciones y cobro de servicio; así como del cumplimiento de condiciones contractuales.
- Se verificó:
 - Cumplimiento por parte de la empresa Telefónica del Perú, de lo dispuesto en los artículos 5°, 6°, 7° y 8° de las "Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a internet fijo" (Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL).
 - Cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, verificándose: La comercialización o contratación de servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública (literal d, párrafo 8.2 del artículo 8); el procedimiento de reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil (67-B°; numerales 3.1 y 7, del anexo 2); la prohibición de establecer cualquier restricción o limitación que afecte a la oportunidad

del abonado para comunicar su decisión de terminar el contrato de duración indeterminada; además de las obligaciones derivadas de las solicitudes de instalaciones o activaciones de servicio (artículos 23° y 24°).

- Cumplimiento del Reglamento de Calidad de Atención al Usuario, respecto a la entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales, metodología de medición, metas de los indicadores (artículos 9°, 15°, 16°).
- Cumplimiento del TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios, en lo relativo al acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, implementación y aplicación de los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario (artículos 12° y 25°).
- Cumplimiento de Medidas Correctivas, Cautelares; además del cumplimiento de devoluciones realizadas por las empresas por interrupciones del servicio.
- Correcta aplicación de la contratación y terminación del servicio, en lo referido a la ejecución de la baja del servicio en la fecha de terminación indicada por el abonado (artículo 76°), por parte de las empresas América Móvil y Viettel Perú.
- Cumplimiento del séptimo párrafo del artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso, en cuanto a la obligación de solicitar a los abonados, que sean personas naturales y que tengan bajo su titularidad diez (10) o más líneas móviles a las empresas Telefónica del Perú y Entel Perú; y
- Cumplimiento de la Medida Cautelar impuesta a Entel Perú (Resolución N° 00652-2023-DFI/OSIPTEL, respecto a las obligaciones para evitar las portabilidades no solicitadas y que, en caso éstas se produzcan, se implementen controles que impidan su funcionamiento en la red.
- El 22 de abril se dio inicio a la Tercera Fase del RENTASEG la cual tiene nuevas funcionalidades entre las que debemos destacar al bloqueo en línea del equipo terminal reportado como robado o sustraído en todas las redes móviles a nivel nacional, la validación diaria de los equipos que operan a nivel nacional, permitiendo identificar aquellos que han sido alterados con IMEI inválido o clonado o que operen a pesar de estar reportados como robados ordenando su bloqueo inmediato y, la conformación de la lista blanca que contiene los equipos que pueden operar en el país.
- En el marco del RENTASEG se atendieron:
 - 29 287 cuestionamientos de bloqueos de equipos terminales móviles.
 - 15 426 requerimientos de entidades públicas solicitando información de acuerdo a las normas del RENTASEG.
 - 420 problemas de usuarios relacionadas a las normas del RENTASEG.
 - 109 068 consultas relacionadas al RENTASEG.

Cuadro 8. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 03 – AEI 03.03

OEI 03. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
AEI 03.03: Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario		
AOI00126500707	Emisión de resoluciones que resuelven recursos de apelación	100%
AOI00126500708	Emisión de resoluciones que resuelven quejas	74%
AOI00126500712	Elaboración y/o adecuación de plantillas en base a casuísticas recurrentes	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 03.03 “Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario”, presenta una ejecución del 79% al cierre del primer semestre y tiene articuladas 8 actividades operativas; de las cuales se han priorizado las 3 contenidas en el cuadro precedente, cuyos logros principales son los siguientes:

- Se emitieron 18 993 resoluciones que resuelven recursos de apelación y 8 220 resoluciones que resuelven quejas.
- Se actualizó una plantilla de resolución en base a la identificación de una casuística y se gestionó la incorporación de dicha plantilla en el Sistema de Firmas Digitales (SISTRAM-SISDOC), a fin de que puedan ser utilizados por los analistas y practicantes que actualmente laboran en la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.
- Se aprobó la norma que modifica el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00075-2024-D/OSIPTEL publicado el 15/03/2024.

Respecto a la ejecución física de la AO AOI00126500708 “Emisión de resoluciones que resuelven quejas”, que alcanzó 74%, cabe señalar que ello se debe a que la resolución de expedientes de quejas es a demanda de los usuarios, por lo que durante el primer semestre del presente año hubo menor número de ingreso de expedientes de quejas en comparación a lo estimado y se presume que dicho comportamiento se repita en los próximos meses.

Cuadro 9. Identificación de actividades relevantes ejecutadas del OEI 03 – AEI 03.04

OEI 03. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		% de ejecución física
AEI 03.04: Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario		
AOI00126500588	Desarrollo del análisis de todas las transgresiones al procedimiento de reclamos detectadas a través de las quejas; y, sanción de corresponder.	89%
AOI00126500589	Desarrollo del análisis del cumplimiento de todas las resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario	100%
AOI00126500526	Desarrollo de informes respecto a las denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución	100%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 03.04 “Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario”, presenta una ejecución del 97% al cierre del primer semestre y tiene articulada 3 actividades operativas; las cuales están contenidas en el cuadro precedente, cuyos logros principales son los siguientes:

- Se desarrolló el análisis de 1,841 transgresiones al procedimiento de reclamos detectadas a través de las quejas; y, sanción de corresponder.
- Se analizó el cumplimiento de 6,585 resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario.
- Se elaboraron 2 informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio de resoluciones del TRASU, 2 informes sobre la base de los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias y 2 informes de evaluación de las infracciones al procedimiento detectadas en las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas.

3.2.2. Análisis de las AEI críticas.

Cuatro de las Acciones Estratégicas - AEIs, presentan un avance menor de implementación (Valores en un rango del 50% al 74%); las cuales son consideradas como AEI críticas en el grupo de las AEI priorizadas en la presente evaluación.

Cuadro 10. AEI Críticas

AEI CRITICO	Acción Estratégica Institucional	% de ejecución física
AEI.01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.	50%
AEI.06.02	Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.	67%
AEI.06.03	Sistema de gestión de procesos aplicado en los sistemas de gestión de OSIPTEL	74%
AEI.06.04	Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL	63%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.

Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

El resultado obtenido en estas AEIs se encuentra relacionado al nivel de ejecución de las actividades operativas – AOs que las integran, como se muestra a continuación:

Cuadro 11. Identificación de actividades operativas de la AEI 01.02 Crítica

OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones		% de ejecución física
AEI 01.02: Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.		
AOI00126500687	Puesta en uso de herramientas nuevas que mejoren la orientación al usuario	0%
AOI00126500569	Elaboración de contenido amigable para fortalecer la orientación	100%
AOI00126500570	Desarrollo de programas para la generación de conocimiento soportados en medios de difusión masiva	100%
AOI00126500571	Puesta en uso de mejoras a herramientas de orientación al usuario	0%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.

Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 01.02 “Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario”, presenta una ejecución del 50% al cierre del primer semestre y tiene articulada 4 actividades operativas; las cuales están contenidas en el cuadro precedente.

Respecto a la ejecución física de la AO AOI00126500687 “Puesta en uso de herramientas nuevas que mejoren la orientación al usuario” y la AO AOI00126500571 “Puesta en uso de mejoras a herramientas de orientación al usuario”, que presentan 0% cada una, cabe señalar que ello se debe a factores externos e internos, que dificultaron su ejecución.

Cuadro 12. Identificación de actividades operativas de la AEI 06.02 Crítica

OEI 06. Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario		% de ejecución física
AEI 06.02: Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.		
AOI00126500140	Puesta en producción de proyectos de tecnologías de información	50%
AOI00126500334	Elaboración de documentos de gestión de la innovación	100%
AOI00126500368	Ejecución de otras acciones para la implementación de proyectos de TI	50%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 06.02 “Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad”, presenta una ejecución del 67% al cierre del primer semestre y tiene articulada 3 actividades operativas; las cuales están contenidas en el cuadro precedente.

Respecto a la ejecución física de la AO AOI00126500140 “Puesta en producción de proyectos de tecnologías de información” y la AO AOI00126500368 “Ejecución de otras acciones para la implementación de proyectos de TI”, que alcanzaron 50% cada una, cabe señalar que ello se debe a factores externos e internos, que dificultaron su ejecución.

Cuadro 13. Identificación de actividades operativas de la AEI 06.03 Crítica

OEI 06. Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario		% de ejecución física
AEI 06.03: Sistema de gestión de procesos aplicado en los sistemas de gestión de OSIPTEL.		
AOI00126500392	Elaboración de informe de la implementación de la norma técnica de calidad	100%
AOI00126500337	Desarrollo de actividades de administración del sistema de gestión de la calidad	90%
AOI00126500276	Elaboración de informes sobre simplificación administrativa y productividad institucional	33%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.
Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 06.03 “Sistema de gestión de procesos aplicado en los sistemas de gestión de OSIPTEL”, presenta una ejecución del 74% al cierre del primer semestre y tiene articulada 3 actividades operativas; las cuales están contenidas en el cuadro precedente.

Respecto a la ejecución física de la AO AOI00126500276 “Elaboración de informes sobre simplificación administrativa y productividad institucional”, que alcanzó 33%, cabe señalar que ello se debe a que se priorizó la atención de otras actividades.

Cuadro 14. Identificación de actividades operativas de la AEI 06.04 Crítica

OEI 06. Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario		% de ejecución física
AEI 06.04: Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL.		
AOI00126500744	Desarrollo de actividades en el marco de la gestión del conocimiento	100%
AOI00126500611	Elaboración documentos sobre la gestión del conocimiento implementado en la institución	25%

Fuente: Reporte de seguimiento semestral del POI 2024 de OSIPTEL, emitido a través del aplicativo CEPLAN.

Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

La AEI 06.04 “Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL”, presenta una ejecución del 63% al cierre del primer semestre y tiene articulada 2 actividades operativas; las cuales están contenidas en el cuadro precedente.

Respecto a la ejecución física de la AO AOI00126500611 “Elaboración documentos sobre la gestión del conocimiento implementado en la institución”, que alcanzó 25%, cabe señalar que ello se debe a que se priorizó la atención de otras actividades.

3.2.3. Aplicación de recomendaciones respecto a la evaluación anterior.

A continuación, se describe cómo se vienen ejecutando ciertas acciones para mejorar la implementación de las AElS.

- ✓ Se fortaleció el seguimiento a detalle de las tareas reconocidas como prioritarias para la institución. Ello se materializó a través de reuniones quincenales de presentación de avances con la finalidad de identificar y plantear soluciones a posibles retrasos de ejecución. En esa línea, para el horizonte del PEI 2023-2027, se ha previsto mantener estas reuniones entre líderes para la revisión de las tareas prioritarias.
- ✓ Se fortaleció el monitoreo de avance en la implementación de los proyectos tecnológicos e informáticos a través de reportes quincenales dirigidos a la Alta Dirección. Cabe precisar que en dichos reportes se cuenta con información tanto la unidad de organización usuaria como la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), la Oficina de Administración y Finanzas (OAF); y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM). Ello con la finalidad de recoger en línea, las distintas perspectivas de los especialistas sobre el nivel de avance y riesgo asociado a cada uno de estos proyectos.

Como medidas adicionales, se tiene previsto lo siguiente:

- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de *dashboards* de gestión para que los gestores y titulares puedan visualizar el avance en los principales indicadores y tareas de las distintas unidades de organización; y con ello, tomen mejores decisiones para asegurar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de una herramienta que permita simplificar los procesos de programación, seguimiento y evaluación de metas físicas en un marco de mejora continua.
- ✓ El diseño, implementación y puesta en uso de lineamientos para la planificación de proyectos complejos. Esto con la finalidad de que las áreas de soporte y las de línea, puedan realizar una programación más certera de los proyectos complejos. Estos lineamientos incluirían plazos tipo para actos preparatorios, lecciones aprendidas de proyectos similares, riesgos asociados, entre otros.

4. Conclusiones

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

- ✓ A nivel institucional, **el promedio de ejecución física de las metas programadas para el primer semestre, alcanzó el 87.4%**, porcentaje que se encuentra dentro del rango de calificación “Medio²” según los rangos establecidos en el aplicativo del CEPLAN.
Este resultado demuestra que se debe tomar medidas para mejorar el nivel de ejecución de las metas programadas, a fin de impactar en la mayor satisfacción de parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ La presente evaluación se centró en el análisis de los objetivos estratégicos priorizados siguiendo la ruta estratégica del PEI vigente.
 - **OEI 01 con 81%** (relacionado al fortalecimiento del usuario),
 - **OEI 02 con 86%** (relacionado a la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones)
 - **OEI 03 con 93%** (relacionado a la mejora de la calidad de atención del usuario).
- ✓ Respecto a la perspectiva del logro de la implementación de las AElS se puede mencionar que se mantiene la proyección de ejecución de 95% para este año.
En esa línea, las actividades que no llegaron a ejecutarse dentro del primer semestre se han reprogramado para el tercer y cuarto trimestre del presente año, según corresponda teniendo en cuenta la complejidad.

5. Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones a implementarse durante el Segundo Semestre de 2024, a efectos de garantizar el logro de los OEI del año 2024:

Cuadro 15. Matriz de recomendaciones

Nº	Aspecto de mejora	Recomendación	Unidad de organización responsable	Plazo
1	Implementación	Fortalecer las acciones de seguimiento a las unidades de organización que hayan obtenido un porcentaje de ejecución de metas físicas por debajo del umbral de 95% definido como un rango “medio” en el aplicativo del CEPLAN.	OPPM como facilitador y las unidades de organización involucradas como contribuyentes.	Las reuniones de seguimiento se llevan a cabo de manera trimestral hasta diciembre.
2	Implementación	Seguimiento a las unidades de organización que hayan evidenciado retrasos en la ejecución de las metas en el marco del Gantt y de los proyectos tecnológicos e informáticos que han sido priorizados a nivel institucional.	OPPM como facilitador y las unidades de organización involucradas como contribuyentes.	Las reuniones se llevan a cabo de manera quincenal hasta diciembre.

Elaboración: Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL

² [75%-95%] Rango determinado en el reporte de seguimiento semestral 2024 del POI del aplicativo del CEPLAN

6. Anexos

- ✓ Reporte de seguimiento del POI o enlace de publicación en PTE.

<https://www.gob.pe/institucion/osiptel/informes-publicaciones/5831420-reporte-de-seguimiento-del-poi-2024>

- ✓ Reporte de seguimiento del PEI o enlace de publicación en PTE.

<https://www.gob.pe/institucion/osiptel/informes-publicaciones/5831409-reporte-de-seguimiento-del-pe-i-2024>