

## 5.4. Información complementaria

A continuación, se listan los principales logros alcanzados al primer semestre del presente año a nivel de objetivos estratégicos.

Logros por objetivos estratégicos institucionales
<b>OEI 01.</b> Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se realizaron 437,498 orientaciones a aproximadamente 432,325 los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, resaltando la emisión de 176 programas radiales para absolución de consultas en línea.</li><li>○ Se mejoró la herramienta 'Checa tus líneas', por medio de la cual se recibieron más de 2 millones de consultas, las cuales, permitieron que 9,353 usuarios pudieran identificar líneas móviles desconocidas que figuraban a su nombre.</li><li>○ Se mejoró la herramienta 'Checa tu plan' respecto al servicio de internet fijo considerando ahora una desagregación por 1,874 distritos a nivel nacional.</li><li>○ Se aprobó el instructivo técnico de la herramienta 'Checa tu caso', con la finalidad de ampliar el ámbito de su aplicación a nuevos temas de casos de usuarios y contar con mejoras funcionales en el sistema de atención.</li><li>○ Se elaboró una guía de información y orientación para usuarios en sistema braille, en el marco de fomentar la inclusión y protección de los derechos de este grupo de usuarios que se encuentran en condición de vulnerabilidad.</li></ul>
<b>OEI 02.</b> Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se realizaron 13,267 fiscalizaciones en 7,099 localidades a nivel nacional para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet, proyectos de redes regionales y compromisos contractuales.</li><li>○ Se realizaron 1,361 acciones de fiscalización a los proyectos de fibra óptica impulsados por el Estado.</li><li>○ Se incrementó la velocidad de descarga de internet fijo pasando de 43.2 Mbps en enero de 2022 a 87.9 Mbps en junio de 2023, representando un crecimiento mayor al 100%.</li><li>○ Se realizaron 14 rondas de fiscalización contra la venta ambulatoria a las empresas Telefónica, Claro, Entel y Bitel, generando 52 expedientes de fiscalización y 52 procesos administradores sancionadores.</li><li>○ Se fiscalizó el cumplimiento del indicador de velocidad mínima (CVM) del servicio de acceso a internet en 99 centros poblados urbanos a nivel nacional.</li><li>○ Se amplió el alcance y la escala de las acciones de fiscalización a través del Reglamento para tercerización de las acciones de fiscalización (Res. 230-2023-CD/OSIPTEL).</li><li>○ Se unificaron los criterios técnicos de la fiscalización de los indicadores de calidad del Reglamento General de Calidad (Res. 192-2023-CD/OSIPTEL).</li></ul>
<b>OEI 03.</b> Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se analizaron 2,704 casos de usuarios en las atenciones telefónicas por parte de las empresas operadoras, lo cual, se tomó como insumo para la elaboración del ranking de calidad de atención.</li><li>○ Se realizaron 897 acciones de monitoreo a los canales de atención presencial sobre la calidad de atención brindada por las empresas operadoras.</li><li>○ Se generaron 265 actas de fiscalización a nivel nacional a los centros de atención y puntos de venta. Estas contribuyeron a verificar la atención de los trámites solicitados por los usuarios.</li><li>○ Se participó en 35 operativos conjuntos con el Ministerio Público, Policía Nacional y Gobierno local para la lucha contra la venta ambulatoria de chips y comercio ilegal de equipos.</li><li>○ Se resolvieron 23,097 recursos de apelación y 24,401 quejas de manera oportuna. En esa línea, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) ha alcanzado el nivel más bajo de expedientes de apelaciones y quejas pendientes de resolución desde el año 2016.</li><li>○ Se analizaron 13,377 resoluciones y denuncias por incumplimientos de pronunciamientos favorables para el usuario.</li></ul>

## Logros por objetivos estratégicos institucionales

### OEI 04. Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones

- Se acortó la brecha entre el líder (Telefónica) y competidores como Claro, Entel y Viettel principalmente.
- Se incrementaron las conexiones a internet fijo mediante fibra óptica en más de 81% en el último año.
- Se redujeron los precios por Mbps para internet fijo en un 94% (en los últimos 6 años).
- Se realizaron 4 medidas regulatorias en el marco de la regulación tarifaria minorista y mayorista.
- Se emitió un nuevo reglamento SIRT, el cual, permite mejorar el registro de las tarifas y contribuir a que el regulador continúe ofreciendo herramientas comparativas de los servicios a favor de los usuarios.
- Se resolvieron 6 expedientes de solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.
- Se aprobó la guía de multas por infracciones a la libre y leal competencia (Res. 25-2023-CD/OSIPTTEL) para tener mayor predictibilidad y eficiencia en los procedimientos sancionadores sobre libre y leal competencia, así como el fortalecimiento del control de conductas anticompetitivas y desleales en mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.

### OEI 05. Fortalecer la reputación del OSIPTTEL frente a sus grupos de interés

- Se lanzó la campaña publicitaria a través de:
  - 'Línea directa en RPP', una secuencia de 12 minutos para resolver consultas en directo de oyentes y televidentes.
  - Spots en 8 regiones a través de una pauta que incluye 13 radios.
- Se gestionaron 465 declaraciones a la prensa por parte de los voceros.
- Se desarrollaron 2 campañas de difusión orgánicas con temáticas de empoderamiento del usuario.
- Se publicaron 5 reportes estadísticos sobre el sector telecomunicaciones.
- Se presentaron 17 denuncias y demandas dentro de los plazos ley establecidos.
- Se culminó con éxito el proceso de evaluación de desempeño institucional bajo la metodología PAFER, destacando:
  - Implementación del sistema de análisis de impacto regulatorio
  - Mantenimiento de un mandato estable
  - Posicionamiento de una sólida reputación como órgano técnicamente competente, con una sólida cultura interna y un fuerte compromiso para cumplir su mandato.
- Se presidió REGULATEL, el cual, es una plataforma exclusiva de debate regulatorio de la región latinoamericana.
- Se realizaron 4 actividades de cooperación con otros reguladores y organizaciones internacionales para la mejora de capacidades de los colaboradores del OSIPTTEL.
- Se realizaron 8 presentaciones de la experiencia de gestión del OSIPTTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional.
- Se actualizó el glosario de términos de telecomunicaciones para que todos los documentos del sector de telecomunicaciones mantengan una terminología uniforme que sea comprendida cabalmente por todos los agentes del sector.
- Se creó una unidad funcional de integridad mediante Res. 166-2023-GG/OSIPTTEL, la cual, impulsó la aprobación del Código de Ética y Conducta y la implementación del registro de visitas en línea en todas las oficinas regionales de servicios a nivel nacional.
- Se realizaron 4 acciones de difusión y promoción orientados a generar una cultura de integridad.
- Se confirmaron judicialmente 24 resoluciones por un total de 4,131UITs (2,569 por parte de Viettel, 1,204 Telefónica, 242 América Móvil y 117 Entel).

## Logros por objetivos estratégicos institucionales

### OEI 06. Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario

#### Planeamiento y Presupuesto

- Se aprobó el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2023-2027, considerando 7 objetivos estratégicos, 23 acciones estratégicas y 43 indicadores.
- Se cumplió con gestionar la aprobación del POI multianual 2024-2026 dentro del plazo establecido.
- Se cumplió con realizar dentro de los plazos estipulados, la evaluación de presupuesto global, los informes de monitoreo de ejecución presupuestal, las modificaciones presupuestales, así como la presentación de propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF.
- Se gestionó la aprobación de la programación multianual de inversiones y consistencia
- Se elaboró el informe de seguimiento de los proyectos de inversión pública del OSIPTEL.

#### Modernización

- Se logró la verificación técnica de 37 procesos relacionados con la Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Recursos Humanos y Gestión de Abastecimiento.
- Se aprobó la auditoría de seguimiento de la certificación del sistema de gestión antisoborno – Norma ISO 37001.
- Se aprobó el plan de trabajo de Createl Lab (laboratorio de innovación) en el marco de la gestión de la innovación.
- Se firmó un convenio de cooperación con UTEC para fomentar la innovación abierta a través de:
  - Desarrollo de proyectos de innovación y de desarrollo tecnológico
  - Pasantías de colaboradores y alumnos entre UTEC y OSIPTEL.
  - Capacitación e investigación sobre temas de innovación y tecnología.

#### Recursos Humanos

- SERVIR aprobó la metodología de evaluación de desempeño, la cual, incluye evaluación de comportamientos y metas.
- Se realizaron acciones de difusión en materia de integridad, de acuerdo al plan de comunicación interna, además de las reuniones de inducción al personal entrante.
- Se ejecutaron 13 actividades del plan de transformación cultural, 36 actividades del plan de bienestar social y 43 actividades del plan de seguridad y salud en el trabajo.

#### Transformación digital

- Se cumplió con desarrollar un sistema que permite rastrear y controlar los cambios realizados en las aplicaciones informáticas de OSIPTEL como SIBDEM (Sistema de Bloqueos y Desbloques de Equipos, Terminales Móviles), SIRT (Sistema de Consulta de Tarifas), SIGREI, y otras. Todo ello para agilizar los procesos internos.
- Se gestionó la disponibilidad del enlace de fibra oscura entre La Prosa, Parque Norte y Renteseq.
- Se brindaron mejores servicios con mejor tecnología
  - Modernización de central telefónica IP: Se ampliaron las capacidades de comunicación, UpGrade a la central y nuevos equipos
  - Interconexión de oficinas regionales para que cuenten con los mismos servicios de red que la sede central (unidades de red, seguridad, antivirus, etc.).
  - Validación de firmas digitales en la PIDE, lo cual, agiliza los procesos, proporciona seguridad y ahorra tiempo.
  - Despliegue de equipos: 300 PC, 132 laptops y 14 workstation.
  - Sistema de gestión de versiones de software de OSIPTEL para el almacenamiento integrado de las versiones para una rápida gestión de nuestras aplicaciones.
- Se fortaleció la cultura en seguridad de la información, sensibilizando al 100% de colaboradores. Asimismo, se recibió el reconocimiento internacional en datos abiertos 2023, por parte de PCM por la publicación de 3 datasets nuevos.

#### Gestión financiera

- Se reestructuró la plataforma web de registro de declaraciones juradas de aportes para que más empresas operadoras cuenten con acceso al aplicativo en un menor tiempo.
- Se elaboró un plan de trabajo para el convenio de colaboración tributaria con la SUNAT.
- Se aprobaron los siguientes planes a fin de asegurar las condiciones para el desarrollo de nuestras funciones.
  - Plan de seguridad
  - Plan de ecoeficiencia
  - Plan de mantenimiento de infraestructura y equipos
  - Plan de mejora de mobiliario institucional.

Nota: No se registraron avances en el **OEI 07. Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL** debido a que sus actividades están programadas a partir del II semestre.