

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

<b>Objetivo Estratégico Específico 3.1 Garantizar la existencia de un marco legal que reconozca los derechos y deberes de los usuarios</b>									
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Meta 2006	Avance al I Trim 2006	Avance al II Trim 2006	Avance al III Trim 2006	Avance al IV Trim 2006	Comentarios	Cumplimiento
Revisión del marco normativo de protección a usuarios	Informes de recomendaciones y evaluaciones	Informes	2	1	1	2	2	Al cuarto trimestre se han elaborado los siguientes informes: - Informe N° 004-GUS/2006, proyecto de complementaria que regula la prestación del servicio de información actualizada de guía telefónica a través del número básico 103 - Informe N° 011-GUS/2006, proyecto de norma que modifica las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones	100%

<b>Objetivo Estratégico Específico 3.2 Supervisar el cumplimiento del marco normativo</b>									
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Meta 2006	Avance al I Trim 2006	Avance al II Trim 2006	Avance al III Trim 2006	Avance al IV Trim 2006	Comentarios	Cumplimiento (Avance)
Protección en la Atención de Reclamos a los Usuarios	Evaluación de los Sistemas de Atención de las grandes empresas operadoras	Acta y/o Informe	6	2	2	4	6	Al cuarto trimestre, se ha efectuado la supervisión a las siguientes empresas: - Telefónica del Perú S.A.A. (Informe N° 17) - América Móvil S.A.C. (Informe N° 16) - Nextel del Perú S.A. (Informe N° 88) - Milicom del Perú S.A. (Informe N° 285) - Americatel del Perú S.A. (actas del año 2006: 02/03, 26/05, 25/08 y 20/12) - Telefónica Multimedia (actas del año 2006: 27/03, 26/06 y 11/10)	100%
Cautelar la correcta aplicación de tarifas	Verificación de los Sistemas de Tasación y Facturación en Telefonía Fija y Móvil/Principales empresas de telefonía fija y telefonía móvil (8 empresas)	Acta y/o Informe	50%	0	0	0	50%	Al cuarto trimestre, se ha efectuado la supervisión a las siguientes empresas: - Telefónica Móviles S.A. - fija (acta: 16/11) - Telefónica Móviles S.A. - móviles (actas: 25/07 y 16/11) - América Móvil Perú S.A.C. (actas: 18/04, 02/05 y 07/09) - Nextel del Perú S.A. (acta: 21/07)	100%

<b>Objetivo Estratégico Específico 3.3 Transparencia en la gestión del TRASU</b>									
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Meta 2006	Avance al I Trim 2006	Avance al II Trim 2006	Avance al III Trim 2006	Avance al IV Trim 2006	Comentarios	Cumplimiento
Apelaciones resueltas	# de expedientes resueltos / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el periodo analizado	Base de Datos del Trasu	-Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500	134%	122%	121%	118%	Al cuarto trimestre, se resolvieron 16,848 expedientes, la meta se cumplió con la resolución de 14.309 expedientes. Se han resuelto en los plazos indicados en la Directiva de Reclamos el 100% de los expedientes que vencen entre enero y diciembre de 2006.	118%
Quejas resueltas	# de expedientes resueltos / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el periodo analizado <sup>2</sup>	Base de Datos del Trasu	-Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600	100%	100%	100%	100%	Al cuarto trimestre, se resolvieron 1,219 expedientes, la meta se cumplió con dicha cantidad de expedientes. Se han resuelto en los plazos indicados en la Directiva de Reclamos el 100% de los expedientes que vencen entre enero y diciembre de 2006	100%

<b>Objetivo Estratégico Específico 3.4 Incrementar la cobertura de servicios de información a los usuarios</b>									
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Meta 2006	Avance al I Trim 2006	Avance al II Trim 2006	Avance al III Trim 2006	Avance al IV Trim 2006	Comentarios	Cumplimiento
Cobertura de difusión y orientación sobre los servicios públicos de telecomunicaciones en los principales departamentos en los que se concentran dichos servicios	# departamentos en los cuales llegan las actividades de difusión y orientación en los servicios públicos de telecomunicaciones	Para los casos de actividades que involucren el uso de medios masivos, grabaciones de los programas o publicación de avisos y ratings de los medios a utilizar. Para los demás casos (seminarios, talleres, charlas) se utilizará el registro de participantes de cada actividad	7 departamentos que concentran el 80% de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones				7 departamentos que concentran el 80% de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Se tuvo presencia en 7 departamentos (Arequipa, Cusco, Huancayo, Iquitos, Lima, Piura y Trujillo) que concentran el 80% de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. La presencia de OSIPTEL se dio a través de programas radiales en los 7 departamentos mencionados así como a través de charlas y talleres.	100%
Incremento del número de usuarios que acceden a los servicios de atención e información de OSIPTEL a nivel nacional	Incremento de usuarios que acceden a los servicios	Reportes emitidos a través del Servicio de atención y orientación a usuarios	8%	33%	-3%	-3%	18%	Orientaciones realizadas: Año 2005: 64.339 Año 2006: 75.925 (*)	225%

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