

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

Objetivo Estratégico Específico 3.1 Garantizar la existencia de un marco legal que reconozca los derechos y deberes de los usuarios											
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007	I Avance al Trim 2007	II Avance al Trim 2007	III Avance al Trim 2007	IV Avance al Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios
Revisión del marco normativo de protección a usuarios	Informes de recomendaciones y evaluaciones	Informes	GUS	2	0	1				50%	En cumplimiento de lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 7º de las Condiciones de Uso, la Gerencia de Usuarios presentó a la Gerencia General, la "Cartilla de Información de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos", la misma que fue aprobada con fecha 21.03.2007, mediante Resolución de Gerencia General N° 085-2007-GG/OSIPTEL.

Objetivo Estratégico Específico 3.2 Supervisar el cumplimiento del marco normativo											
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007	I Avance al Trim 2007	II Avance al Trim 2007	III Avance al Trim 2007	IV Avance al Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios
Protección en la Atención de Reclamos a los Usuarios	Evaluación de los Sistemas de Atención de las grandes empresas operadoras *	Acta y/o Informe	GFS	9	2	2				22%	<u>Empresas:</u> 1)- Americatel Perú S.A. (Informe 0028-GFS/20-70/2007) 2)- Telefónica Multimedia S.A.C. (Informe 0083-GFS/20-70/2007)
Cautelar la correcta aplicación de tarifas	Verificación de los Sistemas de Tasación y Facturación en Telefonía Fija y Móvil/Principales empresas de telefonía fija y telefonía móvil (8 empresas) **	Acta y/o Informe	GFS	66%	---	---	---	---	---	0%	Actividad a reportarse en el IV trimestre del año.

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

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

Objetivo Estratégico Específico 3.3 Transparencia en la gestión del TRASU											
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007	Avance al Trim 2007 I	Avance al Trim 2007 II	Avance al Trim 2007 III	Avance al IV Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios
Apelaciones resueltas	# de expedientes resueltos / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el periodo analizado	Base de Datos del Trasú	GUS	Al 100% si expedientes con vencimiento en mes es menor a 1100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en mes se encuentra entre 1100 y 1500	100%		100%			100%	- En el primer trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 3,562 expedientes. - En el segundo trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 3,144 expedientes. Total al segundo trimestre: la meta se cumplía con la resolución de 6,706 expedientes. Se han resueltos en los plazos indicados en la Directiva de Reclamos el 100% de los expedientes que se vencen entre enero y junio del 2007 (7,115 expedientes)
Quejas resueltas	# de expedientes resueltos / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el periodo analizado ^a	Base de Datos del Trasú	GUS	Al 100% si expedientes con vencimiento en mes es menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en mes se encuentra entre 300 y 600	100%		100%			100%	- En el primer trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 405 expedientes. - En el segundo trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 310 expedientes. Total al segundo trimestre: La meta se cumplía con la resolución de 715 expedientes. Se han resueltos en los plazos indicados en la Directiva de Reclamos el 100% de los expedientes que se vencen entre enero y junio del 2007 (715 expedientes).

Objetivo Estratégico Específico 3.4 Incrementar la cobertura de servicios de información a los usuarios											
Indicador	Unidad de medida	Fuente de verificación	Gerencia Encargada	Meta 2007	Avance al Trim 2007	Avance al Trim 2007 I	Avance al Trim 2007 II	Avance al Trim 2007 III	Avance al IV Trim 2007	Cumplimiento	Comentarios
Incremento del número de usuarios que acceden a los servicios de atención e información de OSIPTEL a nivel nacional	Incremento de usuarios que acceden a los servicios	Reportes emitidos a través del Servicio de atención y orientación a usuarios	GUS	7%	31%		47%			47%	(i) Durante el 2006 - En el primer trimestre: 14,379. - En el segundo trimestre: 17,002. Total al segundo trimestre: 31,381. (ii) Durante el 2007 - En el primer trimestre: 19,584. - En el segundo trimestre: 26,699. Total al segundo trimestre: 46,283.

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