INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2020
AL TERCER TRIMESTRE 2020

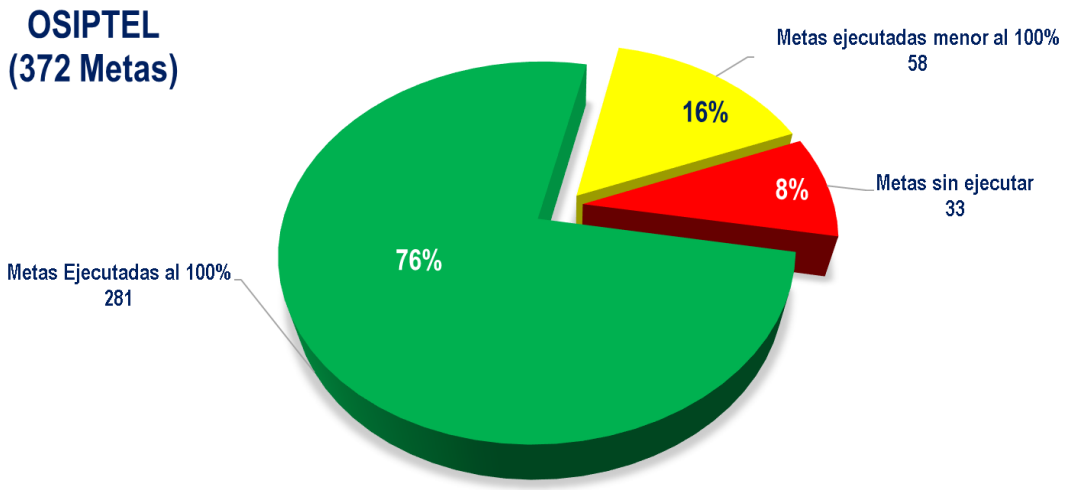
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2023
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 30/10/2020

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al tercer trimestre 2020

a) A nivel Institucional

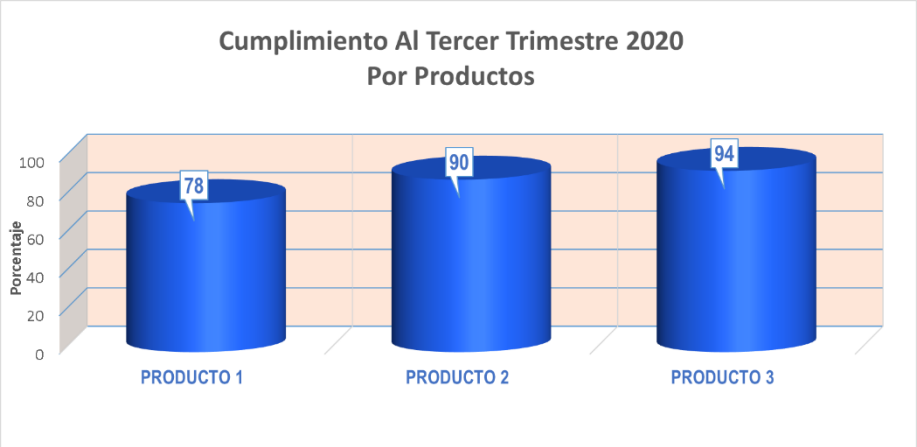
En el año 2020 el OSIPTEL programó 614 metas; de las cuales, 372 fueron programadas para su ejecución al tercer trimestre. De estas metas, el 76% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 16% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 8% de las metas no presentan ejecución alguna.



Al cierre del tercer trimestre 2020, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **86%,** en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

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 tercer trimestre 2020, 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 usuario.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

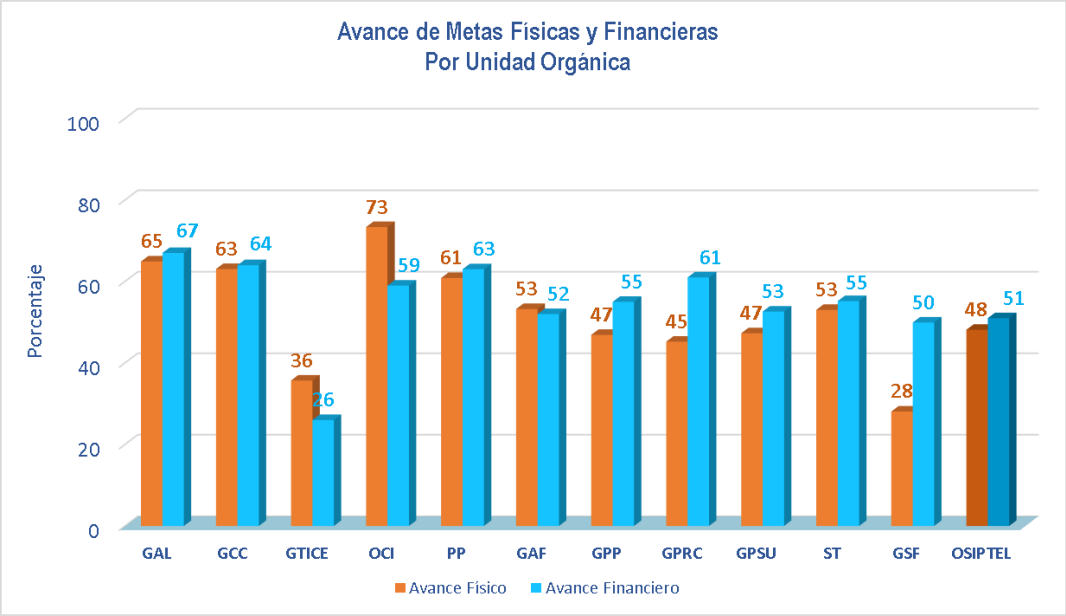
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del 94%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GPSU (97%), GSF (78%) y ST (96%) que forman parte de este producto. Asimismo, el Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del 90%, este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por GPRC (92%), GSF (69%) y ST (89%) que forman parte de este producto.
- Con el cumplimiento alcanzado, ambos productos han obteniendo un rango de calificación de ***Bueno.***
- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del 78%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GSF que forman parte de este producto. Los problemas presentados por esta gerencia en la ejecución de sus metas se describen en el punto 3.

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 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando la evaluación 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 por la GPP al cierre del tercer trimestre 2020 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- El **avance** promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 50%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas. Podemos resaltar a la Gerencia de Administración y Finanzas – GAF y al Órgano de Control Institucional - OCI, logrando ejecutar cada uno de ellos un avance del 53% y 73% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 52% y el 59% de su presupuesto, respectivamente.
- 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. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio

Evaluación de los indicadores de telecomunicaciones.
En lo concerniente a disponibilidad, continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; se realizaron 6,224 supervisiones en 3,329 localidades urbanas y rurales a nivel nacional.

De igual forma, se realizaron 26 intervenciones para evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TINE, TLLI, RO, TIF, TLLC, TR, TOE, TTD; además del servicio de acceso a Internet).

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas.
Se supervisó 1,350 centros poblados, verificándose el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

2,802 localidades supervisadas verificándose la cobertura del servicio móvil en áreas rurales y/o urbanas así como el servicio datos, infraestructura, neutralidad, entre otros.

Proyecto "Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO). Se han realizado 331 intervenciones respecto a la operatividad general del servicio de la RDNFO.

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

Regulación tarifaria y promoción de la competencia
Para la regulación tarifaria se realizaron los siguientes Ajustes: Se aprobó el Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil, los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo y junio-agosto de 2020, el Ajuste de la Tarifa Social de telefonía móvil prepago, así como la relacionada a las disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del estado de emergencia nacional, como son:

- *Disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (RPD 035-2020-PD/OSIPTEL).*
- *Disposiciones para garantizar la continuidad, la promoción de la competencia y el desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Estado de Emergencia Nacional (RCD 050-2020-CD/OSIPTEL).*
- *Disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional (RPD 043-2020-PD/OSIPTEL, modificada por la RCD 067-2020-CD/OSIPTEL).*
- *Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social (RCD 045-2020-CD/OSIPTEL).*
- *Medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020 (RPD 040-2020-PD/OSIPTEL).*
- *Disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en atención a lo establecido en el "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del Covid-19, para los servicios de telecomunicaciones", aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01 (RPD 042-2020-PD/OSIPTEL).*

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.
Se aprobó la norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; así como el proyecto de Norma que deroga el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, y modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.

En el primer semestre del año se han aprobado los siguientes acuerdos entre empresas:

- Contrato OIMR entre Internet para Todos - Entel
- Contrato OMV entre TDP-Incacel
- Contrato IX entre Optical Technologies-AMOV
- Contrato OIMR entre Internet para Todos - TDP
- Contrato IX entre Americatel-Entel
- Contrato OMV TDP-Guinea
- Contrato OIMR entre TDP-Andesat
- Contrato IX AMOV-Convergia
- Contrato OIMR entre TDP-Andesat
- Contrato OMV TDP-Incacel

Asimismo, se han emitido los siguientes mandatos entre empresas, de acuerdo a los plazos legales establecidos:

- Mandato de Acceso Operador Móvil Virtual entre TDP-Dolphin
- Mandato de Acceso Operador Móvil Virtual entre Dolphin-AMOV
- Mandato compartición de infraestructura entre Roma-Electro Oriente

Supervisión tarifaria y de interconexión.

En el periodo se verificó la aplicación de la tarifa tope "Cargo Único de Instalación" por parte de la empresa Telefónica. Además se verificó el cumplimiento del artículo 9º de las Condiciones de Uso (modificación unilateral de condiciones contractuales de contrato), del cual derivó a modificaciones tarifarias, contenidas en el marco del Reglamento General de Tarifas (artículos 12º y 16º) en 16 planes tarifarios de la empresa América Móvil.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

Servicios de orientación al usuario

- Se atendió a un total de 222,573 usuarios brindándose, a la vez, 226,134 orientaciones.
- A través de mecanismos virtuales, del 08 al 19 de junio se realizó la I Jornada de Orientación por el Día del Padre. Asimismo, del 22 al 30 de junio, se desarrolló la II Jornada Nacional de Orientación cuyo tema es "Qué hacer cuando tienes problemas con tus servicios de telecomunicaciones". En el mes de julio, se realizó la Jornada Nacional Virtual por Fiestas Patrias.
- Se recepcionó y gestionó un total de 1,386 denuncias en sedes institucionales a nivel nacional.
- Elaboración de: “Contenido sobre las funcionalidades de las herramientas informáticas dirigidas a los usuarios”, "Listado de Preguntas y Respuestas dirigidas a los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre las normas emitidas por el OSIPTEL durante el Estado de Emergencia Nacional" y “El Decálogo de los principales derechos de los usuarios”. Elaboración del contenido sobre las preguntas y respuestas relacionadas a las “Denuncias por Incumplimiento de Resolución de Reclamos de Usuarios” para ser incluidas en la sección de la página web

Preguntas y Respuestas Frecuentes durante el Estado de Emergencia Nacional.

- Durante los meses de enero a marzo se realizaron un total de 368 visitas presenciales a los centros de atención al cliente de Telefónica, Claro, Entel y Bitel a nivel nacional. En el segundo trimestre, durante el Estado de Emergencia Nacional se monitoreó de manera virtual el canal de atención por redes sociales de dichas empresas, analizando los comentarios vertidos por los usuarios en un total de 246 publicaciones. Durante el III trimestre, se revisaron un total de 610 publicaciones para el análisis de los comentarios vertidos por los usuarios en las redes sociales de las empresas. Asimismo, se analizaron 329 y 150 audios (Monitoreo respecto de la calidad de atención que se viene brindando a través de su canal telefónico 104 -TDP), en los meses de agosto y setiembre, respectivamente.
- Se realizó un total de 55 actividades de acercamiento presenciales / virtuales dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional.

En lo relacionado en la solución de quejas y apelaciones, se resolvieron 85,352 recursos de apelación y 25,280 quejas, lo cual da un total de 110,632 expedientes.

Implementación de canales de atención y orientación para atender a los usuarios:

- Se han implementado líneas móviles a nivel nacional para la atención y/o orientación de los usuarios, además de correos electrónicos regionales.
- El FonoAyuda (1844) ha pasado de ser un canal presencial a ser un canal mixto con posiciones remotas y en menor cantidad presenciales.
- Se ha implementado un canal de atención y orientación virtual a través de video llamadas a nivel nacional.
- Se dispone de un canal de atención y orientación para personas con discapacidad auditiva, mediante video llamadas y contando con un intérprete de lengua de señas.
- Se viene realizando charlas virtuales a diferentes grupos organizados a través de plataformas digitales.
- Se ha implementado un canal de orientación a través de programas radiales en todas las regiones mediante los cuales se orienta y atiende las diversas consultas de los usuarios.

Actividades de Supervisión. En cuanto al cumplimiento de la normativa del usuario, se realizaron las siguientes acciones relacionadas con:

Respecto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se realizó la determinación de las cantidades de los reportes, eventos y periodos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondiente a eventos ocurridos durante el segundo semestre del año 2019; así como el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú, América Móvil, Entel, Viettel, Americatel, Azteca, Centurylink y Fiberlux.

Por otro lado, se evaluó el cumplimiento del indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones durante el segundo semestre del año 2019, por parte de América Móvil, Viettel, Entel, Americatel, Centurylink, Fiberlux, Telefónica del Perú.

En cuanto al cumplimiento del **marco normativo de usuarios,** se realizaron acciones respecto del cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, en sus artículos 37º respecto a la prestación de los servicios de información y asistencia a través de su canal de atención telefónica; 54º sobre la cesión de

titularidad; 59º referido al procedimiento y los plazos para la atención de las solicitudes de traslado del servicio, formulados por los abonados; y el último párrafo del 78º en relación a prohibición a las empresas operadoras condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno. Asimismo, se culminó con la supervisión a la empresa Entel respecto a garantizar la implementación de la funcionalidad de terminal móvil como modem (Tethering).
También se supervisó para las empresas operadoras móviles lo establecido en las Resoluciones N° 00045-2020-CD/OSIPTEL y N° 00067-2020-CD/OSIPTEL sobre las obligaciones referidas a la atención de las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio.

Por otro lado, en cuanto al cumplimiento del TUO del Reglamento de Portabilidad, en sus artículos 20° y 22° en cuanto a la prohibición de objetar indebidamente consultas previas y/o solicitudes de portabilidad para las empresas Telefónica, Entel y Viettel. Asimismo, se supervisó el cumplimiento del Reglamento de Calidad de atención a los usuarios (RCAU) en sus artículos 9º referido a la inmediata entrega de constancias de arribo (América Móvil), 15º respecto a los resultados obtenidos en los indicadores del RCAU. De la misma manera, se procedió a la verificación del cumplimiento de diferentes Medidas Cautelares emitidas.
Adicionalmente, se supervisó las devoluciones efectuadas por diferentes empresas por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre de 2018; así como el cumplimiento de la Medida Correctiva referida a las devoluciones por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones (Entel), correspondientes al segundo semestre de 2016.

En cuanto al cumplimiento de los **Planes de Cobertura** por parte de las empresas operadoras, se evaluó el cumplimiento por parte de Redes Ópticas S.A.C., del Plan de Cobertura respecto de la prestación del servicio portador local y larga distancia nacional, ambos en la modalidad no conmutado. También a Viettel su Plan de Cobertura para la prestación del servicio público de telefonía fija en la modalidad de abonados

Marco normativo de protección al usuario

- En los meses de enero y junio, se retroalimentó a las 4 principales empresas operadoras sobre los hallazgos detectados en las actividades sobre materia de usuarios.
- Elaboración de los siguientes reportes:
    - ✓ Principales problemas relacionados a la portabilidad numérica.
    - ✓ Deficiencia en el proceso de solución efectiva y oportuna a las solicitudes de baja.
    - ✓ Incumplimiento de las empresas operadoras en elevar apelaciones y quejas al OSIPTEL.
- Se aprobaron 4 documentos normativos en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme se detalla a continuación:
    - ✓ Resolución 035-PD-2020 - Norma que establece las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
    - ✓ Resolución 045-CD-2020 - Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.

- ✓ Resolución 040-PD-2020 - Medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020
- ✓ Resolución 042-PD-2020 - Inaplicación de las disposiciones contenidas en las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTEL, N° 045-2020-CD/OSIPTEL, N° 040-2020-PD/OSIPTEL y N° 050-2020-CD/OSIPTEL

B. 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
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
El normal desarrollo de nuestras tareas se ha visto afectado por la coyuntura generada por el Estado de Emergencia, en aspectos que van desde la constante variación de zonas declaradas en emergencia sanitaria, la forma de ejecución y la logística para las supervisiones y hasta el contagio en los supervisores que realizan la labor de campo lo que ha originado que las supervisiones pierdan dinamismo y fluidez.	Se regularizará la ejecución de actividades y tareas en lo que resta del año
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Debido a la emergencia sanitaria las empresas operadoras no han entregado información en el marco de la entrega de información periódica. En este sentido, la entrega del Reporte del desempeño de los mercados minoristas en términos de precios y cantidades, no pudo ser elaborada; en la medida en que no se contó con la información fuente para su desarrollo.	Se emitió resolución de presidencia sobre de plazos de entrega de información.
La coyuntura generada por el Estado de Emergencia, en aspectos que van desde la forma de ejecución y la logística para las supervisiones y hasta el contagio en los supervisores que realizan la labor de campo lo que ha originado que las supervisiones pierdan dinamismo y fluidez. De la misma manera, la coyuntura actual generó nuevas necesidades institucionales que se ha tenido que priorizar como es la supervisión/monitoreo de Decretos de Urgencia, Medidas Complementarias y otras acciones de impacto en la población que no son interiorizadas por las actuales metas.	Se regularizará la ejecución de las actividades/tareas programadas en lo que resta del año.
Se ha presentado ciclo creciente de controversias en trámite, ocasionando que el personal a cargo de las controversias dedique más tiempo a estas labores para poder cumplir con los plazos.	Se optimizó la utilización de recursos y se solicitó la contratación temporal de personal de apoyo legal.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Durante la cuarentena se han presentado ciertos inconvenientes relacionados al desplazamiento físico, tales como el de las notificaciones presenciales y la firma de resoluciones presenciales. Y también existen dificultades con la notificación física a algunas empresas de cable, de las que no se ha podido obtener algún correo electrónico o no han autorizado este medio de notificación. Durante el mes de julio se vio la proyección de carga del TSC que requería la participación de mayor número de personal.	Se implementó la notificación electrónica y firma digital. No obstante, se viene coordinando para mejorar los inconvenientes con las notificaciones físicas, en los casos en los que no se cuenta con autorización para notificación electrónica y en tanto progresivamente se normalizan las actividades. Se solicitó apoyo legal para la tramitación de los expedientes. Esto permitiría la atención más célere de los expedientes.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
Disminución de las orientaciones a través del mecanismo presencial a consecuencia del Estado de Emergencia Sanitaria. Ello trajo consigo, además, la disminución de la recepción de denuncias en sedes institucionales a nivel nacional. La Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor se canceló en el marco de las medidas de aislamiento y distanciamiento social para evitar el contagio del COVID-19. El Estado de Emergencia afectó la actividad de monitoreo presencial a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional. El insumo principal para el cumplimiento de diversas actividades eran las jornadas y charlas que inicialmente se realizaban de manera presencial.	Se implementaron mecanismos alternativos de orientación tales como: microprogramas radiales, atención por redes sociales, charlas virtuales regulares, jornadas y semanas nacionales virtuales, entre otros. Se incorporó el monitoreo a otros canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional, implementándose el mecanismo virtual. Se solicitó la modificación de las cantidades anuales programadas así como la programación mensual de las siguientes actividades/tareas: usuarios protegidos en sus derechos, servicio de orientación al usuario, recepción y gestión de denuncias a nivel nacional, actividades de acercamiento dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional, entre otras. Se solicitó la eliminación de algunas actividades en el POI en tanto no podían realizarse dadas las medidas de aislamiento y distanciamiento social (por ejemplo, las actividades de acercamiento al usuario en zonas de interés social, al verse limitado el desplazamiento del personal a dichas zonas.
La coyuntura generada por el Estado de Emergencia, en aspectos que van desde la forma de ejecución y la logística para las supervisiones y hasta el contagio en los supervisores que realizan la labor de campo lo que ha originado que las supervisiones pierdan dinamismo y fluidez. De la misma manera, la coyuntura actual generó nuevas necesidades institucionales que se ha tenido que priorizar como es la supervisión/monitoreo de Decretos de Urgencia, Medidas Complementarias y otras acciones de impacto en la población que no son interiorizadas por las actuales metas.	Se regularizará la ejecución de las actividades/tareas programadas en lo que resta del año.

C. 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 a 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 al Tercer Trimestre del POI 2020, **86%** 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 a 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 este periodo se ha realizado un total de 6,224 supervisiones a nivel nacional relacionadas a la continuidad de los TUPs, cobertura e indicadores de calidad móvil. Además, se continúa verificando el cumplimiento de las medidas dictadas por el Estado durante el periodo de emergencia nacional (atención de solicitudes de migración, plan tarifario, suspensión temporal y baja del servicio a través del canal telefónico; así como la obligación de informar a los abonados sobre los plazos de ejecución de dichas solicitudes)

  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 y programas radiales - estos últimos en proceso de implementación)

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: Establecimiento de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.