INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2023 AL SEGUNDO TRIMESTRE 2023

PERIODO DEL PEI: 2023 - 2027

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: 01/08/2023

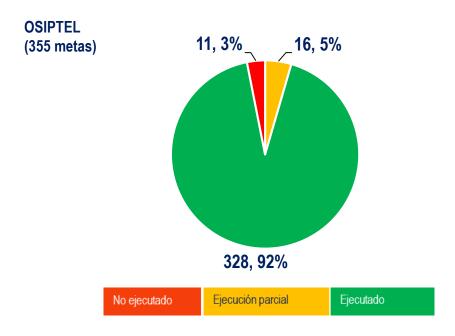
1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al segundo trimestre 2023

a) A nivel Institucional

En el 2023 el OSIPTEL programó 683 metas; de las cuales, 355 fueron programadas en el primer semestre. De estas, el 92% han sido ejecutadas al 100%, el 5% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 3% de las metas no presentan ejecución alguna; lo cual se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Status de metas al I semestre a nivel institucional



Al cierre del segundo trimestre 2023, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **96%**, en relación a las metas programadas por las unidades de organización para dicho periodo.

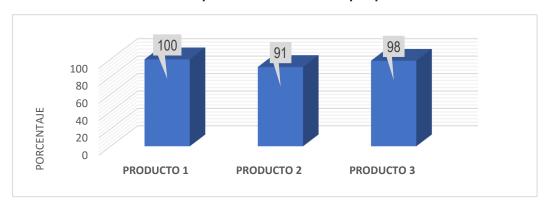
b) Por Producto

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 segundo trimestre 2023, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las unidades de Línea que los integran, es el siguiente:



Gráfico 2. Cumplimiento al I semestre por producto



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:

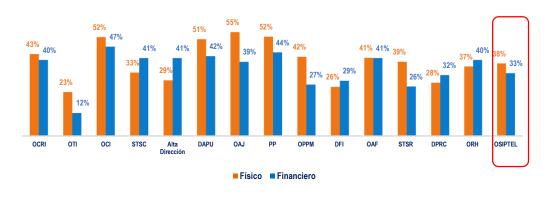
- El Producto 1 "Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio" alcanzó un cumplimiento del 100%. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto.
- El Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" alcanzó un cumplimiento del 91%. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (92%), STSC (100%) y DFI (50%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" alcanzó un cumplimiento del 98%.
 Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (100%), DFI (100%) y STSR (92%); unidades que con sus metas contribuyen al logro de este producto.

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 Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada unidad de organización, 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 al cierre del primer semestre 2023 se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 3. Avance de metas físicas y financieras por unidad de organización



Entre los casos que resaltan podemos mencionar a la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ), la cual alcanzó un 55% de avance físico anual al primer semestre utilizando solo el 39% de su presupuesto asignado. Otros casos que resaltan son los de PP y la DAPU, quienes, al primer semestre, alcanzaron



un 52% y 51% de avance físico anual acompañado de un 44% y 42% de avance financiero, 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. Modificaciones

De acuerdo con la normativa dispuesta por el órgano rector, el Plan Operativo del OSIPTEL es objeto de seguimiento y modificación durante el año en ejecución, a fin de contar con una programación más objetiva por parte de las unidades de organización y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las unidades; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo con el avance de su ejecución durante el primer trimestre.

Como resultado de la revisión señalada, diversas unidades solicitaron la modificación de sus metas, sustentando dicho requerimiento en situaciones imprevistas que no permitieron el desarrollo de sus tareas programadas en los tiempos y/o cantidades previstas.

En ese sentido, este despacho, en coordinación con cada unidad, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 12 de ellas solicitaron modificar 61 metas derivadas de Indicadores de Desempeño y Tareas.

De otro lado, también se ha considerado en este primer proceso de modificación la incorporación de metas derivadas de requerimientos específicos que efectuó la Gerencia General a diversas Oficinas y Direcciones, así como de otras derivadas de metas identificadas como intermedias al cierre del año 2022. Esto requirió la coordinación previa con 12 UO que solicitaron la incorporación de 94 metas.

De acuerdo con lo señalado, el proceso ha concluido con lo siguiente:

المنظمط طم

Las UO han propuesto la modificación de 61 metas, siendo la DAPU, la ORH y la DPRC las
que solicitaron la mayor cantidad de modificaciones, esto debido a factores externos a su
gestión. Dichas modificaciones cuentan con el sustento correspondiente, expuestas en el
Anexo adjunto a la Resolución y en los documentos fuentes adjunto al presente informe.

Cantidad da Mataa

La distribución del total de metas modificadas por UO es como sigue:

Unidad de Organización	Cantidad de Metas Modificadas
DAPU	10
ORH	9
DPRC	8
DFI	6
OAF	6
OPPM	6
GG	4
OTI	4
PP	3
OCRI	2
STSR	2
OAJ	1
Total general	61



 Asimismo, es preciso mencionar que algunas UO han solicitado hasta 2 modificaciones para una misma meta, lo que ha originado que se obtenga 65 modificaciones al POI 2023. La distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Reprogramación Trimestral	18
Incremento de la meta anual	17
Eliminación	11
Disminución de la meta anual	8
Cambio en la unidad de medida	6
Cambio en el nombre de la tarea	5
Total general	65

De otro lado, se han incorporado 94 metas cuya programación no estuvo contemplada inicialmente y corresponden a:

- Metas que no pudieron ejecutarse en el año 2022 por modificaciones en la normativa, restricciones presupuestarias y otras.
- Metas creadas a partir de la priorización de las Unidades de Organización y de la Alta Dirección.
- Metas creadas a partir de la ejecución de metas intermedias del pasado año.

La ejecución de dichas metas se efectuará en el transcurso del presente año y su distribución por UO es como sigue:

Unidad de Organización	Cantidad de Metas Incluidas
GG	21
ORH	16
OTI	16
OAF	12
DPRC	9
OPPM	5
OCRI	3
PP	3
STSC	3
DAPU	2
OAJ	2
STSR	2
Total general	94



B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio

- 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.
- Se efectuaron mediciones de la calidad de internet en 177 centros poblados urbanos a nivel nacional, mediante las cuales, se verificó que el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada.
- Se realizaron fiscalizaciones en 1,361 localidades, respecto a proyectos de Redes Regionales en los departamentos de Cuzco, Huancavelica, Ayacucho y Apurímac.
- Se emitieron 85 informes finales de Instrucción.
- Se digitalizaron 165 expedientes de supervisión e instrucción, correspondiente a los años 2023 y anteriores.
- Se emitió el Informe Nº 00001-DFI/CGFI/2023, "Análisis sobre los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario y por servicios - año 2022
- Se emitieron 2 informes: Nº 047-DFI/2023 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital en las ciudades de Huancayo y Cuzco; y el Nº 048-DFI/2023 de las ciudades de Chiclayo y Piura.
- Se elaboró 1 reporte comparativo de indicadores de cobertura del servicio, indicadores de telefonía móvil e internet; además de indicadores de interrupciones para la presentación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones "¿Cómo Empoderamos a Las zonas desconectadas del Perú?".
- Se emitió 1 reporte referido a los resultados de los eventos de interrupciones enero marzo 2023
- Se remitió a la Gerencia General, el Memorando Nº 0075-DFI/2023 respecto a las multas impuestas durante el periodo 2022
- Se publicó en la página web los resultados de la supervisión de los indicadores de calidad de voz (CCS, CV y TEMT) correspondiente al semestre 2022-2S.

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios

- Se emitieron medidas regulatorias, de las cuales destacan lo siguiente:
 - 2 ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo, junio-agosto de 2022 (Res. 22-2023-CD y 128-2023-CD),
 - 1 ajuste de la tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 188-2023-CD)
 - 1 ajuste de la tarifa social de telefonía móvil prepago (Res N° 44-2023-CD),
 - 3 revisiones de la diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales (Res N° 52-2023-CD/OSIPTEL y N° 121-2023-CD/OSIPTEL),
 - 1 revisión de cargos de interconexión tope relacionados a las redes fijas (Res. N° 147-2023-CD).
- Se ha efectuado 1 reporte de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones al 31 de marzo.
- Se elaboraron 5 reportes sobre los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones: telefonía fija, internet fijo, tráfico de voz móvil, televisión de paga e internet móvil.
- Se elaboró 1 informe de diagnóstico del mercado de internet fijo, así como 1 del mercado de larga distancia y las normas aplicables.
- Se elaboró 1 informe de análisis que determina proveedor importante en el mercado
 N° 25: acceso mayorista para internet y transmisión de datos.



- Se realizaron 33 comunicaciones sobre temas relacionados a líneas móviles, el sistema de análisis de impacto regulatorio, internet móvil, portabilidad, inversiones en el sector, internet fijo, entre otros, dada su contribución en la competencia del mercado.
- Se desarrollaron las modificaciones del SIRT mediante Resolución 00027-2023-CD/OSIPTEL
- A través de la Resolución 00151-2023-CD/OSIPTEL, se cumplió con la modificación de: (i) el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (ii) la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y (iii) la Norma de Requerimientos de Información Periódica; así como la Derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.
- El Cuerpo Colegiado resolvió 6 expedientes en la materia de competencia desleal en la modalidad de violación de normas en el mercado de radiodifusión por cable. Como resultado, se sancionó a las 6 empresas por la infracción cometida: A 5 de ellas con multas que ascienden a 68.2 UIT y a 1 de ellas con una amonestación, debido a los parámetros establecidos en la Ley de Represión de Competencia Desleal (Decreto Legislativo N° 1044). La sanción de las conductas de competencia desleal no sólo es importante porque protege el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, sino que indirectamente busca prevenir algún tipo de afectación a los usuarios, en la medida que las empresas informales normalmente no cumplen con el marco legal en materia de usuarios, quedando estos últimos desprotegidos respecto a los operadores informales.
- La ST-CCO emitió 3 informes finales de Instrucción por infracciones a la Ley de Represión de Competencia Desleal aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, en la modalidad de violación de normas, las cuales se siguieron por la obtención de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en el mercado de TV de paga mediante la infracción a la Ley sobre el Derecho de Autor, aprobada por Decreto Legislativo N° 822. En dichos informes se incluye la evaluación de las conductas imputadas según las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con dichas imputaciones, así como las recomendaciones al Cuerpo Colegiado Permanente para la determinación de la responsabilidad administrativa de los agentes y las sanciones correspondientes.
- En cuanto a la fiscalización tarifaria y de interconexión, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 6° de la Decisión 854 de la Comunidad Andina de Naciones, por parte de las empresas Entel Perú, Viettel Perú y América Móvil por el período comprendido entre el 01 de enero y el 28 febrero de 2022.
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 43° del TUO de Interconexión, por parte de la empresa INTERMAX S.A.C.
- En cuanto a la fiscalización de temas orientados a mitigar prácticas anticompetitivas y a promover la competencia, tanto en el mercado mayorista como minorista, atendiendo a diversas solicitudes del STCCO, se realizaron diferentes acciones referidas a cumplimiento de Medidas Cautelares impuestas a las empresas Viettel, América Móvil y Entel.

Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos

- En el primer semestre se realizaron 437,498 orientaciones llegando a 432,325 usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Con memorando 01110-DAPU/2023, se informó a la gerencia general respecto a la identificación de la proporción de reclamos gestionados por los tramitadores, identificando además, el medio de presentación, el servicio sujeto a reclamo, la materia de reclamo, entre otras características para describir la conducta de estas personas.
- Con la herramienta de identificación de casos críticos de usuarios en uso, se puede identificar de manera periódica y recurrente, los usuarios que cuentan con casos críticos para ser atendidos, ya sea por la reincidencia de su caso o la complejidad del mismo. Ello permite una mejor atención.



- Entre abril y junio se evaluó al personal de atención de Telefónica, Entel, Claro y Bitel. Se evaluaron a los colaboradores de atención presencial, telefónica y virtual. Esta información sirve de insumo para el Ranking de Calidad de Atención y para identificar oportunidades de mejora en la atención de las empresas operadoras.
- En junio se diseñó y elaboró material informativo en braille para su entrega a asociaciones de personas con discapacidad, en el marco de fomentar la inclusión y protección de los derechos de este grupo de usuarios que se encuentran en condición de vulnerabilidad.
- Se implementó la herramienta digital Asistente Virtual para la atención automatizada de usuarios que acceden a la página web del OSIPTEL, lo que permitirá incrementar la cantidad de atenciones a los usuarios.
- Se implementó la Guía de información de reclamos que permitirá al usuario tener una orientación amigable sobre el procedimiento administrativo de la atención de sus reclamos, apelaciones o quejas. Esta herramienta se encuentra en la página web institucional.
- 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 para contar con mejoras funcionales en el sistema de atención.
- Se han implementado 3 mejoras en la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras:
 - Desde el 31/01/2023, entró en vigencia nuevos estándares para la atención de reclamos tales como información que debe ser proporcionada al usuario, el procedimiento de encauzamiento, uso de formularios digitales de reclamos, entre otros.
 - Desde el 31/03/2023, es obligatorio el uso de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil, con la finalidad de prevenir delitos informáticos y suplantación de identidad.
 - A partir del 31/05/2023, Claro, Entel y Bitel deben asegurar que sus aplicativos móviles implementados para la venta del servicio público móvil se usen solo en contrataciones que se realicen mediante el canal de comercialización de entrega a domicilio (delivery) en las que interviene el personal de la misma empresa debidamente registrado.
- Se analizaron 13,377 cumplimiento de resoluciones y denuncias. Se logró identificar aquellos casos en los que las empresas operadoras no cumplen con su deber de ejecutar los actos administrativos o decisiones emitidos en el procedimiento de reclamos, obteniendo así un insumo importante para la imposición de las sanciones pertinentes.

Proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP)

- Se realizaron 2 verificaciones a lo dispuesto en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), Listas de Vinculación:
 - Artículos 4° y 5° de las Normas complementarias del RENTESEG, por parte de la empresa Flash Servicios Perú.
 - Medida Cautelar a Telefónica del Perú por incumplimiento del artículo 1° de la Resolución de la Dirección de Fiscalización e Instrucción N° 00374-2021-DFI/OSIPTEL
- Se realizaron 10 verificaciones a lo dispuesto en cuanto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, identificación de IMEI clonados, cumplimiento de la Decisión 786 y bloqueo de IMEI no registrados en la Lista Blanca:
 - Primera y séptima disposición complementaria final de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú, Guinea Mobile.
 - Literal VII de la séptima disposición complementaria final de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de las empresas Viettel Perú, Entel Perú, América Móvil.



- Se realizaron 4 verificaciones a lo dispuesto en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o perdida:
 - Primer y Cuarto párrafo del artículo 125º del TUO de las Condiciones de Uso por parte de América Móvil.
 - Medida Correctiva a las empresas Viettel Perú por incumplimiento de Resolución № 00372-2021-GG/OSIPTEL; Entel Perú por incumplimiento de Resolución № 00457-2021-GG/OSIPTEL.
 - Medida Cautelar a América Móvil por incumplimiento artículo 1° de la Resolución de la Dirección de Fiscalización e Instrucción N° 00133-2021-DFI/OSIPTEL.
- Se emitieron 2 reportes estadísticos del registro de equipos terminales móviles para la seguridad, periodos: Enero 2020-Febrero 2023, Enero 2020-Mayo 2023

C. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante el primer semestre 2023 para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

Gestionar la operación del módulo de lugares de venta y el módulo de campañas de venta en zonas rurales

Problemas presentados

El personal encargado de la implementación participó en la atención de temas altamente sensibles y de gran impacto en la ciudadanía, como los relacionados con la seguridad ciudadana, tales como venta callejera, verificación de biometría del vendedor y atenciones de pedidos de fiscalización relacionados a seguridad ciudadana.

Medidas correctivas

Se ha reprogramado la producción los módulos indicados para el III trimestre del presente.

Gestionar la contratación de servicio especializado en evaluación del cumplimiento de las disposiciones, obligaciones, derechos y/o requisitos establecidos en el marco legal peruano en materia de protección de datos personales, para diferentes proyectos de la DFI

Problemas presentados

El sistema de medición de Internet, viene siendo analizado desde el punto de vista contractual. Como parte de las coordinaciones de dicho destrabe, se ha considerado establecer nuevos plazos para completar su fase de implementación del sistema de medición se amplíen lo cual incluye los aspectos relativos a temas de seguridad y datos personales.

Medidas correctivas

Se ha reprogramado la ejecución de esta actividad para el mes de septiembre de 2023. Se emitió el Memorando Nº 817-DFI/2023 del 31/05.

Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios.

La modificación a la norma de Condiciones de Uso

Problemas presentados

La modificación a la norma de Condiciones de Uso, se elevó para consideración de Consejo Directivo, mediante el Memorando N° 350-DPRC/2023. Sin embargo, se nos informó que la sesión prevista para el 28 de junio de 2023 tuvo que ser postergada, por lo que, el cumplimiento de esta actividad no se logró ejecutar en el segundo trimestre de acuerdo a lo programado.



Medidas correctivas

Se gestionará su aprobación en el tercer trimestre.

Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de obligaciones tarifarias y temas conexos

Problemas presentados

No se ha podido ejecutar las metas programadas de tarifas para el segundo trimestre, debido a que institucionalmente se priorizó la atención de temas relacionados con la seguridad ciudadana, altamente sensibles y de gran impacto en la ciudadanía, tales como venta callejera y atenciones de pedidos de fiscalización relacionados a seguridad ciudadana

Medidas correctivas

Para el tercer trimestre se tiene previsto la culminación de los siguientes expedientes de fiscalización de temas tarifarios: 00076-2023-DFI (Entel), 00047-2023-DFI (América Móvil) y 00220-2023-DFI (Entel).

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

Implementación del Asistente Virtual

Problemas presentados

La Presidencia Ejecutiva ha requerido que previamente a la implementación final se evalúe nuevamente la herramienta a través de estudios cualitativos (grupos focales).

Medidas correctivas

Se está gestionando la contratación de grupos focales adicionales.

Definir propuesta de acciones para fortalecer el canal de atención telefónico FONOAYUDA

Problemas presentados

Actualmente no se cuenta con los recursos financieros para implementar todas las recomendaciones de la consultora.

Medidas correctivas

Se está gestionando la implementación de las mejoras recomendaciones de manera gradual.

Gestionar la Modificación del TUO de las Condiciones de Uso

Problemas presentados

A pesar de que la DAPU cumplió con realizar todas las gestiones y coordinaciones y con elaborar todos los documentos necesarios para la aprobación de la modificación normativa, el presidente ejecutivo solicitó de manera adicional que la Dirección de Fiscalización e Instrucción realice un levantamiento de información adicional para finalizar con el procedimiento de emisión de norma.

Medidas correctivas

En tanto, la DAPU cumplió con todo lo que estaba en su alcance para proceder con la aprobación de la modificación normativa, se solicitará la modificación de la evaluación de la presente meta, ya que las acciones adicionales que se requieren no se encuentran bajo la responsabilidad de la DAPU.



Gestionar la implementación del sistema de gestión de denuncias (SISDEN)

Problemas presentados

Se continúan presentado observaciones en el funcionamiento del sistema.

Medidas correctivas

Se están analizado las observaciones existentes a fin de poner en práctica un plan de acción que logre la implementación del sistema.

Desarrollar el análisis de todas las transgresiones al procedimiento de reclamos detectadas a través de las quejas; y, sanción de corresponder.

Problemas presentados

En atención a que en la actualidad se analiza el universo de quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el TRASU, la cantidad de casos a evaluar se ha incrementado significativamente y el personal designado a esta labor no resultaba suficiente.

Medidas correctivas

Se contrató personal a través de locación de servicios a fin de lograr la evaluación de los casos oportunamente.

Desarrollar el análisis del cumplimiento de todas las resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario

Problemas presentados

El proceso de evaluación de cumplimiento comprende las denuncias por incumplimiento que presentan los usuarios y adicionalmente, en la actualidad, se evalúa el universo de quejas y apelaciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu, la cantidad de casos a evaluar se ha incrementado significativamente y el personal designado a esta labor no resultaba suficiente.

Medidas correctivas

Se contrató personal a través de locación de servicios a fin de lograr la evaluación de los casos oportunamente.

Proyecto: Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad – APNOP

Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados

Problemas presentados

A junio del presente año, no se logró la puesta en uso de la herramienta para el proceso de intercambio y validación de información de IMEI duplicados o clonados, la cual, estaba programada para el mes de junio.

Medidas correctivas

El proveedor INETUM, dentro del proceso de desarrollo e implementación del sistema RENTESEG, realizará el desarrollo del proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados. En tal sentido, ya no es necesario que este proceso sea realizado por parte del personal del RENTESEG.



3. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a la evaluación realizada a las metas programadas al segundo trimestre del año, el OSIPTEL llegó al **96%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional.

En esa línea, se ha recomendado a la Alta Dirección difundir este reporte a fin de que las unidades de organización estén informadas sobre los resultados obtenidos por la Institución y con ello, realizar las actividades que se consideren necesarias para no comprometer la ejecución de metas institucionales.

