

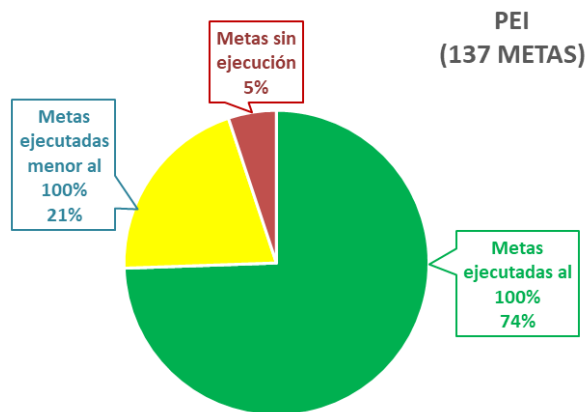
INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PEI 2020-2023 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020

SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 – ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES
FECHA: 16/04/2021

1. Resumen Ejecutivo

En el año 2020, el OSIPTEL programó 137 metas, de las cuales, el 74% fueron ejecutadas al 100% (equivalente a 102 metas), el 21% tuvieron una ejecución menor a lo programado (equivalente a 28 metas) y el 5% de las metas no presentaron ejecución (equivalente a 7 metas).

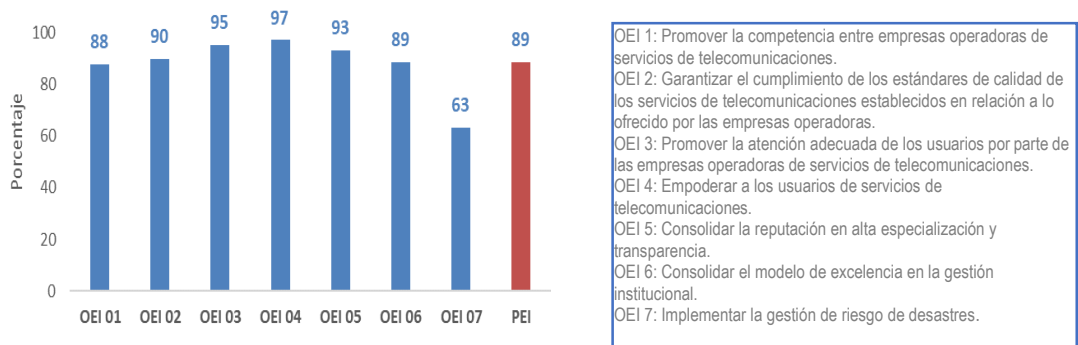
Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de metas del PEI 2020



A nivel de Objetivos Estratégicos Institucionales, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, los 6 primeros tienen una ejecución promedio de 92%.

De otro lado, el OEI 7 presenta un cumplimiento de 63% debido a que varias metas programadas para este periodo no pudieron concluirse según lo previsto debido a un contexto desfavorable. No obstante, estas metas, considerando su importancia, se encuentran incorporadas en la planificación del año 2021 para el seguimiento respectivo.

Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de metas del PEI 2020 por OEI



El resultado alcanzado demuestra la responsabilidad de la institución para realizar los esfuerzos necesarios para lograr la ejecución de las estrategias y con ello, afianzar 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.

2. Análisis contextual

El PEI 2020-2023 del OSIPTEL se implementó durante el 2020 en un contexto general de incertidumbre producto de la pandemia por la COVID-19, la cual, trajo consigo efectos directos en el sector de telecomunicaciones por el uso intensivo del internet para las actividades de teletrabajo, teleeducación y telesalud.

En esa línea, OSIPTEL supo adaptarse y promovió el uso de herramientas tecnológicas que le permitan seguir llevando a cabo las labores de monitoreo y supervisión de la calidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. Además, implementó nuevas plataformas de atención a los usuarios, así como de difusión de información valiosa.

A continuación, se describen los principales factores sociales, económicos y políticos que han afectado la implementación del PEI durante el año 2020.

2.1. Factores económicos (crisis económica)

El COVID-19 produjo y sigue produciendo un grave impacto en la economía de nuestro país y del mundo ya que puso a prueba la capacidad de acelerar los procesos de transformación que ciudadanos y empresas vislumbraban como necesarios pero lejanos.

El gobierno peruano, tomó una serie de medidas que se pueden categorizar en tres ejes:

- a. Reforzar el sistema de salud a través de inversión en personal asistencial, equipamiento e infraestructura,
- b. Desacelerar la expansión del virus a través de la cuarentena obligatoria
- c. Brindar un paquete económico de alivio a hogares y empresas, que incluye transferencias monetarias.

OSIPTEL tuvo participación en el tercer eje a través de la implementación del Módulo de consulta de información para el INS (Instituto Nacional de Salud) que permite identificar el número de celular del DNI del paciente de la COVID-19, así como un servicio de consulta de estado de IMEI, en el marco del proyecto RENTESEG.

2.2. Factores sociales

Teniendo en inminente incremento la demanda de los servicios de telesalud, teleeducación y teletrabajo; OSIPTEL pudo garantizar la *continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia nacional*, así como la promoción de la competencia y el desarrollo del mercado a través de la emisión de más de 6 disposiciones a las empresas operadoras.

Asimismo, pudo implementar herramientas para atender y brindar información simple, útil y de fácil acceso a la población. Algunas de estas herramientas fueron: mesa de partes virtual, portal COMPARATEL, implementación de canales virtuales para la atención a los usuarios y la ejecución de orientaciones a usuarios y empresas operadoras a través de plataformas digitales.

Además, apoyó a los distintos sectores del Estado con la geolocalización de los pacientes COVID-19 para un mejor monitoreo de la pandemia, así como la identificación de los beneficiarios de las diversas medidas de ayuda económica.

2.3. Factores políticos

A pesar de la inestabilidad política que se sumó al Perú durante el contexto de pandemia, el OSIPTEL continuó firme en sus labores por mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, mostrándose como una institucional imparcial y autónoma.

3. Evaluación del cumplimiento de los logros esperados

Teniendo en cuenta que el seguimiento es una fase crucial para el logro de los resultados institucionales, a continuación, se detallan los logros obtenidos para el ejercicio 2020, tanto a nivel de Objetivo Estratégico Institucional (OEI), como a nivel de Acción Estratégica Institucional (AEI).

• OEI 01: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones

El resultado específico de este objetivo se mide principalmente, por alcanzar índices de intensidad competitiva de telefonía móvil, internet móvil, internet fijo, superiores a 1 ya que es el resultado de todas las medidas que impulsa el regulador para promover la competencia del sector de telecomunicaciones.

Cuadro 1. OEI 01 – Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	El índice alcanzó 1.01, la diferencia con la meta proyectada se explica por variables no controlables por el OSIPTEL (emergencia sanitaria nacional)
Índice de intensidad competitiva de internet móvil	El índice alcanzó 1.13, la diferencia con la meta proyectada se explica por variables no controlables por el OSIPTEL (emergencia sanitaria nacional)
Índice de intensidad competitiva de internet fijo	El índice alcanzó 1.22, superando la meta, lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de intensidad competitiva de tv de paga	El índice alcanzó 0.99, ubicándose ligeramente por debajo de la meta.
% de problemas de competencia del mercado de telecomunicaciones con análisis efectivo.	Este indicador alcanzó el 90%
% acumulado de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas).	Este indicador alcanzó el 25%
% de requerimientos de supervisiones referidas a competencia atendidos en plazo	El 31% de los requerimientos de supervisiones en temas referidos a competencia, fueron atendidos en los plazos establecidos.
% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Se logró resolver el 90% de las controversias en un plazo menor al establecido.
% de resoluciones declaradas nulas	Se logró un indicador de 2.9%, el cual, se encuentra por debajo del 10% que tiene como tope el indicador.
% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	Todas las recomendaciones de las investigaciones fueron acogidas por el Cuerpo Colegiado Permanente.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ Debido a la emergencia sanitaria las empresas operadoras no estaban cumpliendo con la entrega de la información en el marco de la entrega de información periódica. Por ello, se tuvo que emitir una resolución de presidencia sobre plazos de entrega de información.
- ✓ Se presentó un aumento de las controversias en trámite. Por ello, se solicitó la contratación temporal de apoyo legal.

• **OEI. 02 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos**

El resultado específico de este objetivo se mide a partir de los índices de calidad de los servicios de telefonía móvil, internet móvil, internet fijo y TV de paga, los cuales muestran que se alcanzó un nivel superior a la meta programada.

Cuadro 2. OEI 02 - Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	El índice fue de 0.987, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.85.
Índice de calidad del servicio de internet fijo	El índice fue de 0.932, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.80.
Índice de calidad del servicio de internet móvil	El índice fue de 0.908, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.85.
Índice de calidad del servicio de tv de paga	El índice fue de 0.897, mayor al estipulado de 0.75.
Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones	El indicador alcanzó el 99.4%, mayor respecto al porcentaje mínimo de permanencia estipulado.
Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet que en promedio, de fijo (Telefónica y Claro) y móvil (4 operadores móviles), estuvo en el orden de 91.04%, mayor al 85% establecido para el año.
% de problemas detectados sobre la calidad de la prestación de los servicios, analizados y priorizados de manera efectiva.	El 90% de problemas detectados sobre la calidad de la prestación de los servicios fueron analizados y priorizados de manera efectiva. Estos están relacionados con los productos del Sistema de Vigilancia del OSIPTEL.
% de compromisos de mejora verificados en donde la empresa operadora ha cumplido con el valor objetivo establecido.	Se verificó que en el 67% de compromisos de mejora, la empresa operadora cumplió con el valor objetivo establecido.
% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	El porcentaje de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas alcanzó en el 2020 el 10%. Dicho porcentaje incluye la verificación del cumplimiento de las Medidas Correctivas y Cautelares impuestas, las cuales en un alto porcentaje de ellas se inició un procedimiento administrativo sancionador.
% de supervisiones sobre materias priorizadas que recomiendan su archivo, por subsanación de la conducta infractora de la empresa.	El 57.9% de un total de 19 supervisiones sobre materias priorizadas, cumplieron con la normativa, fue producto de acciones (mecanismos) que permitiesen la modificación de la conducta infractora antes del cierre de la supervisión (eximente a la sanción)
% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión.	Se elaboraron los siguientes 8 reportes comparativos para su difusión: 2 sobre Desempeño Indicadores de Calidad (2019, 2020-1S) 3 sobre Tiempos de Afectación de Interrupciones (2019, 2020-1T, 2020-2T, 2020-3T) 1 sobre Terminales robados, inválidos y clonados (2020) 1 sobre Sanciones impuestas 1 sobre Desempeño del RENTASEG

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ Debido a la emergencia sanitaria, se suspendieron las mediciones y supervisiones en campo correspondiente al I semestre. Por ello, las mediciones en campo se iniciaron en agosto. Se realizaron monitoreos del servicio de Internet Fijo y Móvil con información en gabinete, respecto a los niveles de tráfico de los elementos agregadores de la red fija y móvil, con la finalidad de identificar potenciales eventos de congestión de la red.
- ✓ Muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para realizar propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.

• **OEI. 03 Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.**

El resultado específico de este objetivo se mide a partir del porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. En ese sentido, el siguiente cuadro detalla el logro alcanzado a nivel de los indicadores que lo componen.

Cuadro 3. OEI 03 - Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario que cumplen las empresas operadoras	Las empresas operadoras cumplen con el 96% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario.
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora	55% de usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.
% de problemas detectados sobre calidad de atención a usuarios, analizados de manera efectiva.	100% de problemas detectados sobre calidad de atención a usuarios fueron analizados de manera efectiva.
% de recomendaciones para mejorar la calidad de atención a usuarios, implementadas.	Se implementó el 84% de recomendaciones aprobadas para mejorar la calidad de atención a usuarios.
% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo	El 47% de los requerimientos de supervisiones referidos a la calidad de atención y derechos de usuarios fueron atendidos en los plazos establecidos.
% de reclamos resueltos por las empresas operadoras que son correctamente motivadas	52% de reclamos resueltos por las empresas operadoras fueron correctamente motivados.
% de acciones implementadas para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia	Se implementaron 67% de acciones para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia.
% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	Las empresas operadoras cumplieron el 88% de las resoluciones del TRASU.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ El Estado de Emergencia afectó la actividad de monitoreo presencial a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional. Por ello, se incorporó el monitoreo a otros canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional, implementándose el mecanismo virtual (redes sociales, telefónico, etc.).
- ✓ Debido al cambio de metodología del “*Estudio sobre nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones*”, esta contratación sufrió un retraso, lo cual impactó en los costos y en los plazos del proceso de contratación. Por ello, solo se pudo presentar y aprobar el piloto de dicha encuesta en el año 2020. Así, la medición de la satisfacción del usuario que será aprobada durante el I trimestre 2021.

• **OEI. 04. Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**

El resultado específico de este objetivo se mide a partir del porcentaje de usuarios que conocen sus derechos básicos, así como del porcentaje de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. En ese sentido, el siguiente cuadro detalla el logro alcanzado respecto a cada indicador.

Cuadro 4. OEI 04 - Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de usuarios que conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones	50% de usuarios conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
% de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes	28% de usuarios indicaron que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes.
% de usuarios que utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición	11% de usuarios utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición
% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios.	68% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL resultaron en una solución favorable a los casos de usuarios.
% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	62% de usuarios estaban satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ Las jornadas y charlas presenciales siempre han sido el insumo principal para el cumplimiento de diversas actividades con los usuarios. En un nuevo contexto de pandemia, el OSIPTEL, dadas las restricciones, optó por el desarrollo de programas radiales de orientación de corte local/regional.
- ✓ Pese a las restricciones por la pandemia, se logró gestionar 2,379 denuncias en sedes institucionales a nivel nacional, superándose en 729 la meta programada

• **OEI. 05. Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia**

El resultado específico de este objetivo se mide principalmente a través del índice de reputación del OSIPTEL, el cual ha superado su meta programada. En ese sentido, el siguiente cuadro detalla el logro alcanzado respecto a cada indicador

Cuadro 5. OEI 05 - Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Reputación del OSIPTEL	Se superó la meta anual de 43% llegando a un 50% de cumplimiento.
% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Se cumplieron todas las actividades durante el año 2020.
% de procesos judiciales concluidos en el año	Pese a las gestiones realizadas, debido a la suspensión total de actividades del Poder Judicial del 15 de marzo al 17 de julio 2020 como consecuencia del estado de emergencia por la pandemia del COVID 19, no se logró cumplir la meta programada.
% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	De los 38 procesos concluidos en el año, 30 expedientes fueron concluidos a favor del OSIPTEL. Por ende, se superó la meta del 80%.
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Se obtuvo el 94% de sentencias emitidas en diferentes instancias judiciales a favor del OSIPTEL.
% de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión	Durante el periodo se mantuvieron las relaciones de intercambio y coordinaciones con los organismos afines al sector (UIT, CITEL, OCDE, REGULATEL) para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En relación con la actividad de Relacionamiento del OSIPTEL con sus stakeholders, debido a las medidas derivadas de la pandemia, dos ferias del libro tuvieron retrasos. En ese sentido, la institución coordinó el día a día con la cámara peruana del libro y se logró amoldar las piezas y módulos de manera virtual.
- ✓ En relación con la defensa del OSIPTEL, la suspensión total de las actividades del Poder Judicial del 15 de marzo al 17 de julio del 2020, trajo consigo el incremento de las notificaciones de demandas vía la casilla electrónica. En ese sentido, OSIPTEL se organizó detectando los casos que necesitaban impulso, elaborando proyectos de escritos para presentar al momento de restaurarse las actividades del Poder Judicial. Todo ello para evitar el embalse de la carga laboral.
- ✓ A pesar de la situación de pandemia a raíz del brote del COVID-19, la cual, restringió los viajes al exterior, se pudo concretar la participación del OSIPTEL en eventos internacionales en modalidad virtual.

• **OEI. 06. Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional**

El resultado específico de este objetivo se mide a partir del índice de excelencia en la gestión de la Institución. De manera adicional, se le hace seguimiento al porcentaje de clientes internos satisfechos tanto con los órganos de línea como con los de apoyo y asesoramiento. En ese sentido, el siguiente cuadro detalla el logro alcanzado respecto a cada indicador.

Cuadro 6. OEI 06 - Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	En este contexto de trabajo remoto, la satisfacción con las unidades de línea alcanzo el valor de 80%, superando la meta de 76%.
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	En este contexto de trabajo remoto, la satisfacción con las unidades de línea alcanzo el valor de 79%, superando la meta de 79%.
Índice de excelencia en la gestión de la Institución	En este contexto de trabajo remoto, el índice alcanzó un valor de 0.72, el cual, se encuentra ligeramente por debajo de la meta de 1.
% de la Asignación Presupuestaria Multianual aprobado respecto a la necesidad presupuestaria institucional.	Se superó la meta de 90% ya que se logró aprobar el 99.80% de la necesidad presupuestaria institucional.
Índice de eficiencia de ejecución anual de recursos financieros.	Se superó la meta de 1 ya que se alcanzó un 1.1 como índice de eficiencia de ejecución anual de recursos financieros.
% de procesos priorizados definidos (AS IS) según clúster 1	Se logró definir el 100% de los procesos priorizados del clúster 1.
% de avance del Manual de Procesos	Se alcanzó la meta de completar el 25% del Manual de Procesos.
% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad	Se incorporó al Sistema de Gestión de la Calidad, el 77% de procesos priorizados.
% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL.	Se superó la meta de 50% ya que 52% del personal participó en actividades relacionadas a la gestión de la innovación del OSIPTEL.
% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Se alcanzó la meta de implementar el 16% de iniciativas desarrolladas por los órganos del OSIPTEL.
% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones.	Se tomó acción sobre el 83% de los riesgos estratégicos altos y extremos. Este valor se encuentra ligeramente por debajo de la meta de 95%.
% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	Se implementó el 38% del sistema de gestión del conocimiento.
% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	13% del personal fue identificado como generador del conocimiento.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	De los 42 requerimientos se pudo atender 36, superando la meta de 80%.
% de sistemas integrados	En el 2020 se presentaron tres (03) solicitudes de integración de las cuales se realizaron las tres (03) que son las siguientes: -INS con el RENTESEG -Sistema de cuestionamientos con el RENTESEG, -Sistema de Consultas con RENTESEG.
% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Se superó la meta de 85% ya que se el 88% de requerimientos fueron atendidas en plazo.
Índice de Clima Laboral	El índice de clima laboral alcanzado en el año 2020 fue del 76%, lo cual equivale a un cumplimiento anual del 102.70%.
% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.	Se superó la meta de 46% ya que el 53% de los colaboradores incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.
% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento.	79% de los aportes fueron recaudados dentro del plazo de vencimiento.
% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados.	85% de los aportes fueron recaudados dentro del plazo de vencimiento.
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	71% de las contrataciones programadas en el PAC fueron contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. Este valor se encuentra por debajo de la meta debido a que, en la mayoría de los casos, la gestión documental por parte de proveedores para formalizar los contratos se ha realizado dentro de plazos extendidos, afectando el logro del indicador.
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	57% de las contrataciones menores o iguales a 08 UIT, fueron contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. Este valor se encuentra por debajo de la meta por razones similares a las señaladas anteriormente.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ En todos los casos, el mayor problema que enfrentó la Oficina de Tecnologías de la Información fue la sobrecarga laboral relacionada a cubrir la nueva necesidad informática, así como mejoras en la infraestructura que permita soportar las nuevas actividades y necesidades de la institución, necesidades que no se encontraban programadas. Asimismo, la cantidad de atenciones de soporte se incrementó con los nuevos servicios como el acceso remoto (al que de manera incremental tuvieron acceso todos los trabajadores del Osiptel). En ese sentido, la OTI tuvo que organizarse de manera interna para atender todos los requerimientos y hacer sostenible el trabajo remoto.
- ✓ Con relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales, se tuvo que actualizar los cronogramas de los proyectos de Gestión Documental y Gestión de Defensa Jurídica ya que producto de la pandemia por la COVID-19, muchos de los integrantes del equipo cumplieron descanso médico y eso produjo retraso en la ejecución de procesos.

• **OEI. 07 Implementar la gestión de riesgo de desastres**

El resultado específico de este objetivo se mide en función a la elaboración de 2 informes de implementación de la gestión de riesgos de desastres. Sin embargo, por encontrarse en la primera etapa de la implementación de gestión de riesgo de desastres, la Institución, solo cumplió con el 50% de esta meta. Esto corresponde a la elaboración de un informe de preparación de personal para casos de emergencia por desastres.

Cuadro 7. OEI 07 - Logros 2020

Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
N° de colaboradores certificados en Gestión de Riesgos de Desastres	Dada la reactivación económica por fases, el funcionamiento de los Centros de Capacitación en GRD en forma Virtual empezó en el mes de octubre. Se procedió a inscribir en Noviembre a 4 colaboradores en el instituto CESAP en un curso que iniciaron el Domingo 6 de Diciembre y culminarán el 28 de Febrero 2021.
% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	Se alcanzó a implementar solo el 50% del plan ya que solo se logró la elaboración de los Protocolos de Restablecimiento presentados por el MTC al INDECI.

Entre los principales problemas y medidas correctivas destacan:

- ✓ El logro de las metas se vio comprometida debido a que la constitución del GTGRD no consideró la participación de la OTI, elemento prioritario en la conducción de actividades técnicas en caso de Gestión de Riesgo de Desastres. En ese sentido, se reconfirmó el GTGRD incorporando a la OTI mediante RP N° 075-2020-PD/OSIPTEL de fecha 24 Setiembre 2020.
- ✓ Asimismo, no se contaba con un documento que regule las actividades del GTGRD. Para ello, se formuló el Proyecto de Reglamento interno para el funcionamiento del GTGRD.

4. Propuestas para mejorar la estrategia

A continuación, se plantean acciones factibles para mejorar la implementación del PEI en los años siguientes y con ello, conseguir los compromisos de la Entidad, se plantea lo siguiente:

- Priorizar la identificación y diseño de intervenciones que consideren el contexto de incertidumbre nacional, producto de la pandemia, focalizando la atención y prevención de problemas generados por esta coyuntura, respecto a la provisión de los servicios de telecomunicaciones.
- Priorizar el diseño y ejecución de intervenciones que consideren la limitación en el desplazamiento físico; procurando garantizar la entrega de nuestros servicios a nivel local y nacional.
- Reforzar el monitoreo de las fases de los proyectos y/o actividades que se identifiquen como prioritarias por la Alta Dirección, a fin de garantizar su ejecución oportuna. En esa línea, las coordinaciones con los gestores de cada dirección y oficina deberán ser más eficaces.
- Reforzar la difusión institucional de los proyectos y/o actividades que se identifiquen como prioritarias por la Alta Dirección, a fin de sensibilizar a los colaboradores con su importancia de manera que fluya de mejor manera la cadena de información y apoyo necesario.

- Mapear y fortalecer los comités multidisciplinarios que existen en la Institución, a fin de designar objetivos particulares por comité. Esto con la finalidad de evitar la ejecución de iniciativas aisladas bajo un mismo propósito.

5. Conclusiones y recomendaciones

Este Informe de Evaluación de Resultados – PEI 2020, se ha elaborado siguiendo los lineamientos establecidos tanto en la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD “Directiva para la Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional”, como en la Guía para el Planeamiento Institucional, con la finalidad de dar a conocer los principales logros del año 2020.

En cuanto a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEIs), se obtuvieron los siguientes resultados:

- ***OEI 01: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.***
Alcanzó un 88% de nivel de cumplimiento
- ***OEI 02: Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.***
Alcanzó un 90% de nivel de cumplimiento
- ***OEI 03: Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones***
Alcanzó un 95% de nivel de cumplimiento
- ***OEI 04: Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.***
Alcanzó un 97% de nivel de cumplimiento
- ***OEI 05: Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.***
Alcanzó un 93% de nivel de cumplimiento
- ***OEI 06: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.***
Alcanzó un 89% de nivel de cumplimiento
- ***OEI 07: Implementar la gestión de riesgo de desastres.***
Alcanzó un 63% de nivel de cumplimiento

Como se observa en el informe, el OSIPTEL, no obstante, la coyuntura de inestabilidad generado por la pandemia, ha logrado un nivel de cumplimiento considerable en sus Objetivos Estratégicos, con lo cual demuestra el nivel de compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, para los cuales se logró mantener la provisión de los servicios de calidad y accesibilidad, protegiendo permanentemente sus derechos como usuarios.

6. Anexos

- Reporte de seguimiento del PEI emitido a través del aplicativo CEPLAN V.01 (Anexo B-7)

DEI.01 PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONÍA MÓVIL	Índice	2018	1.14	2019	1.55	1.11	ND	ND	ND	ND	1.01	ND	ND	ND	ND	90.99	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01 GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	
IND.02.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET MÓVIL	Índice	2018	1.65	2019	1.22	1.22	ND	ND	ND	ND	1.13	ND	ND	ND	ND	92.62	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01 GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	
IND.03.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET FIJO	Índice	2018	1.26	2019	1.55	1.13	ND	ND	ND	ND	1.22	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01 GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	
IND.04.OEI.01	ÍNDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TV DE PAGA	Índice	2018	1.08	2019	1.00	1.00	ND	ND	ND	ND	0.99	ND	ND	ND	ND	99.00	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01 GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	
AEI.01.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS (Prioridad:4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.01.01	PORCENTAJE DE PROBLEMAS DE COMPETENCIA DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES CON ANÁLISIS EFECTIVO	Porcentaje	2019	73.00	2019	73.00	75.00	77.00	78.00	79.00	ND	90.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01 GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	
AEI.01.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA COMPETENCIA ENTRE EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad:4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.01.02	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA COMPETENCIA, IMPLEMENTADAS	Porcentaje	2019	77.00	2019	77.00	77.00	77.00	78.00	78.00	ND	87.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.01 GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	
AEI.01.03 SUPERVISIÓN OPORTUNA DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.01.03	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE SUPERVISIÓN, REFERIDOS A COMPETENCIA, ATENDIDOS EN PLAZO	Porcentaje	2018	100.00	2019	75.00	80.00	85.00	87.00	90.00	ND	31.00	ND	ND	ND	ND	38.75	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02 GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN	
AEI.01.04 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EFICIENTE PARA LAS EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad:4)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.01.04	PORCENTAJE DE CONTROVERSIAS RESUELTAS EN UN PLAZO MENOR AL ESTABLECIDO.	Porcentaje	2018	91.00	2019	60.00	75.00	75.00	80.00	80.00	ND	90.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01 SECRETARÍA TÉCNICA	
IND.02.AEI.01.04	PORCENTAJE DE PUNTOS PRINCIPALES DE LAS RESOLUCIONES DE LOS CUERPOS COLEGIADOS CONFIRMADAS EN SEGUNDA INSTANCIA.	Porcentaje	2018	82.00	2019	77.00	75.00	75.00	80.00	80.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01 SECRETARÍA TÉCNICA	
IND.03.AEI.01.04	PORCENTAJE DE INFORMES DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR EFECTIVOS.	Porcentaje	2018	0.80	2019	1.00	75.00	75.00	80.00	80.00	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01 SECRETARÍA TÉCNICA	

02.02 MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES BRINDADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.0E1.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	Índice	2018	0.80	2019	0.85	0.85	0.86	0.88	0.90	ND	0.99	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.02.0E1.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	Índice	ND	ND	ND	ND	0.85	0.87	0.89	0.90	ND	0.91	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.03.0E1.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO	Índice	ND	ND	ND	ND	0.80	0.82	0.84	0.85	ND	0.93	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.04.0E1.02	ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	Índice	ND	0.00	ND	ND	0.75	0.77	0.79	0.80	ND	0.90	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.05.0E1.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL	Porcentaje	2018	65.00	2019	ND	65.00	66.00	67.00	68.00	ND	59.00	ND	ND	ND	ND	90.77	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.06.0E1.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL	Porcentaje	2018	63.00	2019	ND	63.00	64.00	65.00	66.00	ND	46.00	ND	ND	ND	ND	73.02	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.07.0E1.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO	Porcentaje	2018	45.00	2019	ND	50.00	51.00	52.00	53.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.08.0E1.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	Porcentaje	2018	70.00	2019	ND	70.00	71.00	72.00	73.00	ND	50.00	ND	ND	ND	ND	71.43	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

AE1.02.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS. (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.02.01	PORCENTAJE DE PROBLEMAS DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON ANÁLISIS EFECTIVO	Porcentaje	2018	83.00	2019	82.00	83.00	85.00	87.00	90.00	ND	90.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

AE1.02.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES. (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.02.02	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADAS	Porcentaje	2019	77.00	2019	77.00	77.00	78.00	79.00	80.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

AE1.02.03 SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, DE MANERA EFICAZ A LAS EMPRESAS OPERADORAS (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.02.03	PORCENTAJE DE COMPROMISOS DE MEJORA VERIFICADOS, EN DONDE LA EMPRESA OPERADORA HA CUMPLIDO CON EL VALOR OBJETIVO ESTABLECIDO.	Porcentaje	2018	67.00	2019	67.00	80.00	85.00	90.00	90.00	ND	67.00	ND	ND	ND	ND	83.75	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.02.AE1.02.03	PORCENTAJE DE MEDIDAS DICTADAS EN EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN CUMPLIDAS	Porcentaje	2018	67.00	2019	50.00	70.00	80.00	90.00	90.00	ND	10.00	ND	ND	ND	ND	14.29	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
IND.03.AE1.02.03	PORCENTAJE DE SUPERVISIONES SOBRE MATERIAS PRIORIZADAS QUE RECOMIENDAN SU ARCHIVO, POR SUBSANCIÓN DE LA CONDUCTA INFRACTORA DE LA EMPRESA.	Porcentaje	2019	0.41	2019	0.41	42.00	43.00	44.00	45.00	ND	57.90	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

AE1.02.04 INFORMACIÓN PARA PROMOVER LA COMPETENCIA POR CALIDAD EN EL SERVICIO (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.02.04	PORCENTAJE DE REPORTES COMPARATIVOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, ELABORADOS PARA SU DIFUSIÓN.	Porcentaje	2019	50.00	2019	50.00	60.00	65.00	70.00	75.00	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.02-GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

061.03 MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.061.03	PORCENTAJE DE ESTÁNDARES PRIORIZADOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO QUE CUMPLEN LAS EMPRESAS OPERADORAS	Porcentaje	2019	ND	ND	ND	70.00	70.00	70.00	70.00	ND	96.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	
IND.02.061.03	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA EMPRESA OPERADORA	Porcentaje	2018	46.00	2019	62.00	65.00	68.00	70.00	70.00	ND	55.00	ND	ND	ND	ND	84.62	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	
AEL.03.01 VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IMPLEMENTADA EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS (Prioridad:2)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEL.03.01	PORCENTAJE DE PROBLEMAS DETECTADOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO, ANALIZADOS DE MANERA EFECTIVA.	Porcentaje	2019	75.00	2019	75.00	80.00	80.00	80.00	80.00	ND	90.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	
AEL.03.02 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA PROTEGER AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEL.03.02	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, IMPLEMENTADAS.	Porcentaje	2018	50.00	2019	50.00	55.00	60.00	65.00	70.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	
AEL.03.03 SUPERVISIÓN OPORTUNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:2)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEL.03.03	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE SUPERVISIÓN, REFERIDOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO, ATENDIDOS EN PLAZO.	Porcentaje	2018	73.00	2019	75.00	80.00	85.00	87.00	90.00	ND	46.70	ND	ND	ND	ND	58.38	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	
AEL.03.04 SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFECTIVA, EN BENEFICIO DEL USUARIO (Prioridad:2)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEL.03.04	PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE SON CORRECTAMENTE MOTIVADOS	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	52.20	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO		
IND.02.AEL.03.04	PORCENTAJE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA MITIGAR PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN LA PRIMERA INSTANCIA.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	67.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03 GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO		
IND.03.AEL.03.04	PORCENTAJE DE RESOLUCIONES DEL TRASU DECLARADAS FUNDADAS QUE FUERON CUMPLIDAS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS.	Porcentaje	2015	0.90	2018	0.72	83.00	84.00	85.00	86.00	ND	88.04	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265 ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.01 SECRETARÍA TÉCNICA	

021.04 EMPoderAR A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
			IND.01.0E1.04	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONOCEN SUS DEBERES Y DERECHOS BÁSICOS COMO CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje	2017	38.00	2019	40.00	42.00	43.00	44.00	45.00	ND	50.30	ND	ND	ND	ND	100	ND		
IND.02.0E1.04	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE INDICAN QUE TUVIERON UNA SOLUCIÓN ADECUADA A SUS INCONVENIENTES	Porcentaje	2019	41.00	2019	41.00	45.00	48.00	51.00	54.00	ND	28.00	ND	ND	ND	ND	62.22	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	

AEI.04.01 HERRAMIENTAS Y CONTENIDO DIGITAL AMIGABLE QUE CONTRIBUYA AL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
			IND.01.AEI.04.01	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE UTILIZAN LAS HERRAMIENTAS DIGITALES QUE OSIPTEL PONE A SU DISPOSICIÓN.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	11.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND		

AEI.04.02 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN OPORTUNA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
			IND.01.AEI.04.02	PORCENTAJE DE PROBLEMAS REPORTADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL, RESUELTOS OPORTUNAMENTE POR LAS EMPRESAS OPERADORAS.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND		
IND.02.AEI.04.02	PORCENTAJE DE INTERVENCIONES O GESTIONES DEL OSIPTEL QUE COMO RESULTADO TUVIERON UNA SOLUCIÓN FAVORABLE A LOS CASOS DE USUARIOS.	Porcentaje	2018	57.00	2019	58.00	60.00	62.00	64.00	66.00	ND	68.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	
IND.03.AEI.04.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEL OSIPTEL	Porcentaje	2018	0.60	2019	0.70	70.00	70.00	70.00	70.00	ND	62.00	ND	ND	ND	ND	88.57	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.03-GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	

021.05 CONSOLIDAR LA REPUTACIÓN EN ALTA ESPECIALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA (Prioridad:6)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
			IND.01.0E1.05	ÍNDICE DE REPUTACIÓN DEL OSIPTEL	Índice	ND	ND	ND	ND	0.43	ND	ND	ND	ND	0.50	ND	ND	ND	ND	100	ND		

AEI.05.01 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIFERENCIADAS POR CADA STAKEHOLDER (Prioridad:6)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
			IND.01.AEI.05.01	PORCENTAJE DE ESPACIOS EN LOS QUE EL OSIPTEL PRESENTA SU EXPERIENCIA DE GESTIÓN.	Porcentaje	2017	38.00	2019	70.00	80.00	80.00	90.00	91.00	ND	47.00	ND	ND	ND	ND	58.75	ND		
IND.02.AEI.05.01	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIFERENCIADAS POR STAKEHOLDER.	Porcentaje	2018	97.00	2019	95.00	95.00	96.00	97.00	98.00	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.08-GERENCIA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	

AEI.05.02 PROCESOS Y SENTENCIAS JUDICIALES CONCLUIDOS CON RESULTADOS FAVORABLES PARA EL OSIPTEL (Prioridad:6)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
			IND.01.AEI.05.02	PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES CONCLUIDOS EN EL AÑO.	Porcentaje	2014	10.00	2018	19.00	25.00	25.00	27.00	27.00	ND	10.00	ND	ND	ND	ND	40.00	ND		
IND.02.AEI.05.02	PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES CONCLUIDOS A FAVOR DEL OSIPTEL EN EL AÑO.	Porcentaje	2014	0.50	2018	0.87	82.00	82.00	83.00	83.00	ND	80.00	ND	ND	ND	ND	97.56	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.03-PROCURADURÍA PÚBLICA	
IND.03.AEI.05.02	PORCENTAJE DE SENTENCIAS OBTENIDAS A FAVOR DEL OSIPTEL EN EL AÑO.	Porcentaje	2014	0.87	2018	0.91	94.00	95.00	95.00	95.00	ND	94.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	01.03-PROCURADURÍA PÚBLICA	

02.01.05 CONSOLIDAR EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.0E1.06	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LAS UNIDADES ORGANICAS DE LINEA	Porcentaje	2017	73.00	2019	76.00	76.00	78.00	80.00	80.00	ND	80.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.02.0E1.06	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LAS UNIDADES ORGANICAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO	Porcentaje	2017	71.00	2019	74.00	74.00	76.00	78.00	80.00	ND	79.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.03.0E1.06	INDICE DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	Índice	2018	0.97	2019	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	ND	0.72	ND	ND	ND	ND	72.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	

AEI.06.01 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EFICIENTE DEL OSIPTEL (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.01	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LAS METAS DEL PEI PROGRAMADAS.	Porcentaje	2014	0.94	2019	0.95	95.00	95.00	95.00	96.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.10-ALTA DIRECCIÓN	

AEI.06.02 PRESUPUESTO GESTIONADO POR RESULTADOS, IMPLEMENTADO Y PROGRAMADO POR PRIORIDADES EN EL OSIPTEL (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.02	PORCENTAJE DE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA MULTIANUAL APROBADO RESPECTO A LA NECESIDAD PRESUPUESTARIA INSTITUCIONAL.	Porcentaje	2019	ND	2019	ND	90.00	90.00	90.00	90.00	ND	99.80	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.02.AEI.06.02	INDICE DE EFICIENCIA DE EJECUCIÓN ANUAL DE RECURSOS FINANCIEROS.	Índice	2016	1.10	2019	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	ND	1.10	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	

AEI.06.03 GESTIÓN POR PROCESOS IMPLEMENTADO EN EL OSIPTEL (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS REDISEÑADOS, VALIDADOS TÉCNICAMENTE, SEGÚN CLÚSTER 1	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	25.00	50.00	75.00	100.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.02.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS DEFINIDOS (AS IS) SEGÚN CLÚSTER 1	Porcentaje	2019	25.00	2019	25.00	100.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.03.AEI.06.03	PORCENTAJE DE AVANCE DEL MANUAL DE PROCESOS	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	25.00	50.00	75.00	100.00	ND	25.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.04.AEI.06.03	PORCENTAJE DE PROCESOS PRIORIZADOS E INCORPORADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	80.00	85.00	85.00	85.00	ND	77.00	ND	ND	ND	ND	96.25	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	

AEI.06.04 TICS INTEGRADOS QUE SOPORTAN EL NEGOCIO INSTITUCIONAL (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.04	PORCENTAJE DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS.	Porcentaje	2019	75.00	2019	75.00	80.00	81.00	82.00	83.00	ND	85.71	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA	
IND.02.AEI.06.04	PORCENTAJE DE SISTEMAS INTEGRADOS.	Porcentaje	2019	ND	2019	ND	75.00	76.00	77.00	78.00	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA	
IND.03.AEI.06.04	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS USUARIAS ATENDIDOS EN PLAZO.	Porcentaje	2019	ND	2019	ND	85.00	86.00	87.00	88.00	ND	98.20	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.09-GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA	

AEI.06.05 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MODELOS DE MEJORA CONTINUA EFICACES PARA BENEFICIO DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					LIE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.05	PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL OSIPTEL.	Porcentaje	2018	0.36	2019	0.49	50.00	52.00	54.00	56.00	ND	52.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.02.AEI.06.05	PORCENTAJE DE INICIATIVAS DESARROLLADAS QUE SON IMPLEMENTADAS POR LAS UNIDADES ORGANICAS EN SU GESTIÓN.	Porcentaje	2019	0.13	2019	0.13	16.00	19.00	22.00	25.00	ND	16.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
AEI.06.06 GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATEGICOS CONTROLADOS PARA EL OSIPTEL (Prioridad:5)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					LIE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.06	PORCENTAJE DE RIESGOS ESTRATEGICOS ALTOS Y EXTREMOS SOBRE LOS CUALES SE HAN TOMADO ACCIONES.	Porcentaje	2018	0.80	2019	0.95	95.00	95.00	95.00	95.00	ND	83.00	ND	ND	ND	ND	87.37	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
AEI.06.07 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO IMPLEMENTADO EN EL OSIPTEL (Prioridad:5)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					LIE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.07	PORCENTAJE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO IMPLEMENTADO.	Porcentaje	2018	25.00	2019	25.00	50.00	60.00	75.00	100.00	ND	38.00	ND	ND	ND	ND	76.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
IND.02.AEI.06.07	PORCENTAJE DEL PERSONAL IDENTIFICADO COMO GENERADOR DE CONOCIMIENTO QUE INCORPORA ACTIVOS DE CONOCIMIENTO AL SISTEMA.	Porcentaje	2018	11.00	2019	15.00	20.00	30.00	40.00	60.00	ND	13.00	ND	ND	ND	ND	65.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.07-GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
AEI.06.08 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					LIE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.08	ÍNDICE DE CLIMA LABORAL.	Índice	2018	0.76	2019	0.72	74.00	76.00	78.00	79.00	ND	0.76	ND	ND	ND	ND	1.03	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
IND.02.AEI.06.08	PORCENTAJE DE COLABORADORES QUE INCREMENTARON SU PROMEDIO EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.	Porcentaje	2018	0.48	2019	0.44	46.00	48.00	50.00	52.00	ND	53.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
AEI.06.09 GESTIÓN FINANCIERA SOSTENIBLE DEL OSIPTEL (Prioridad:5)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					LIE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.06.09	PORCENTAJE DE APORTES RECAUDADOS DENTRO DEL PLAZO DE VENCIMIENTO.	Porcentaje	2016	95.00	2019	95.00	96.00	96.00	97.00	97.00	ND	79.18	ND	ND	ND	ND	82.48	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
IND.02.AEI.06.09	PORCENTAJE DE EMPRESAS OPERADORAS QUE HAN PRESENTADO SU DECLARACIÓN JURADA ANUAL DE INGRESOS PERCIBIDOS Y FACTURADOS.	Porcentaje	2016	0.86	2019	0.87	87.00	88.00	88.00	88.00	ND	85.00	ND	ND	ND	ND	97.70	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
IND.03.AEI.06.09	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS CONTRATADOS A TIEMPO Y DE FORMA COMPLETA DENTRO DEL TIEMPO ESTÁNDAR ESTABLECIDO. CONTRATACIONES PROGRAMADAS EN PAC	Porcentaje	2017	0.25	2019	0.85	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	71.00	ND	ND	ND	ND	71.00	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
IND.04.AEI.06.09	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS CONTRATADOS A TIEMPO Y DE FORMA COMPLETA DENTRO DEL TIEMPO ESTÁNDAR ESTABLECIDO.CONTRATACIONES MENORES O IGUALES A 08 UIT	Porcentaje	2017	0.25	2019	0.85	90.00	92.00	95.00	100.00	ND	57.00	ND	ND	ND	ND	63.33	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	

061.07 IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES. (Prioridad:7)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.061.07	PORCENTAJE DE COLABORADORES SENSIBILIZADOS EN PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AE1.07.01 SISTEMA DE PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIA POR DESASTRES DE MANERA OPORTUNA PARA EL OSIPTEL. (Prioridad:7)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.07.01	NÚMERO DE COLABORADORES CERTIFICADOS EN GRD	Número	ND	ND	ND	ND	5.00	10.00	15.00	20.00	ND	1.00	ND	ND	ND	ND	20.00	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
AE1.07.02 PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE MANERA OPORTUNA PARA EL OSIPTEL. (Prioridad:7)																							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AE1.07.02	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA Y CONTINGENCIA DEL RIESGO DE DESASTRES	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	85.00	90.00	90.00	92.00	ND	50.00	ND	ND	ND	ND	58.82	ND	ND	ND	ND	001265-ORGANISMO SUPERVISOR ND DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES	02.05-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

NOTA: El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %.
 (*): Avance porcentual no calculado debido a que el logro esperado es cero.

- Cuarto informe de evaluación de implementación POI

**INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2020
AL CUARTO 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

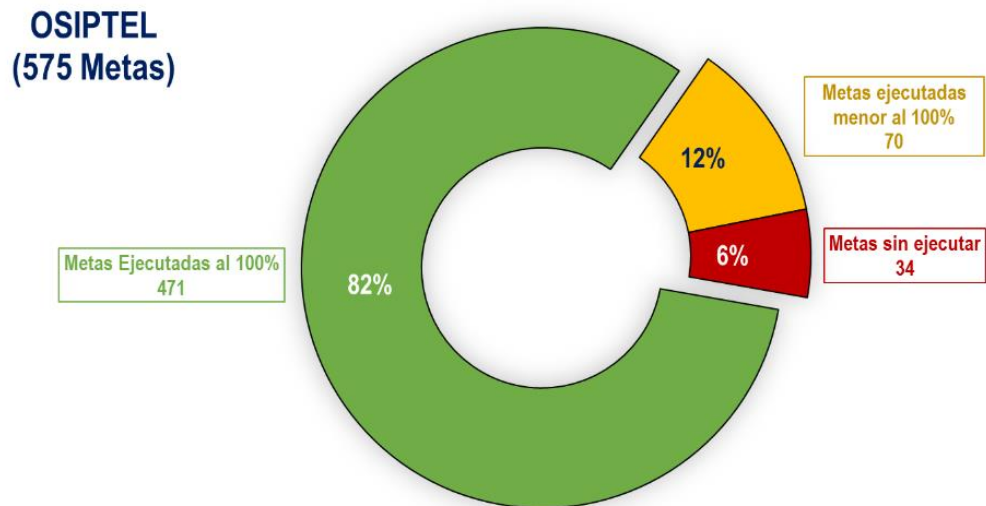
FECHA: 15/03/2020

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al cuarto trimestre 2020

a) A nivel Institucional

En el año 2020 el OSIPTEL programó 575 metas; de las cuales, el 82% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 12% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 6% de las metas no presentan ejecución alguna.



Al cierre del cuarto trimestre 2020, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **91%**, 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 cuarto 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.

Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” y el Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario”, alcanzaron un cumplimiento del 94% cada uno. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que forma parte del Producto 1 y de la DPRC, DFI y STSC que forman parte del producto 2.
- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del 93%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU, DFI y STSR que forman parte de este producto.

2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

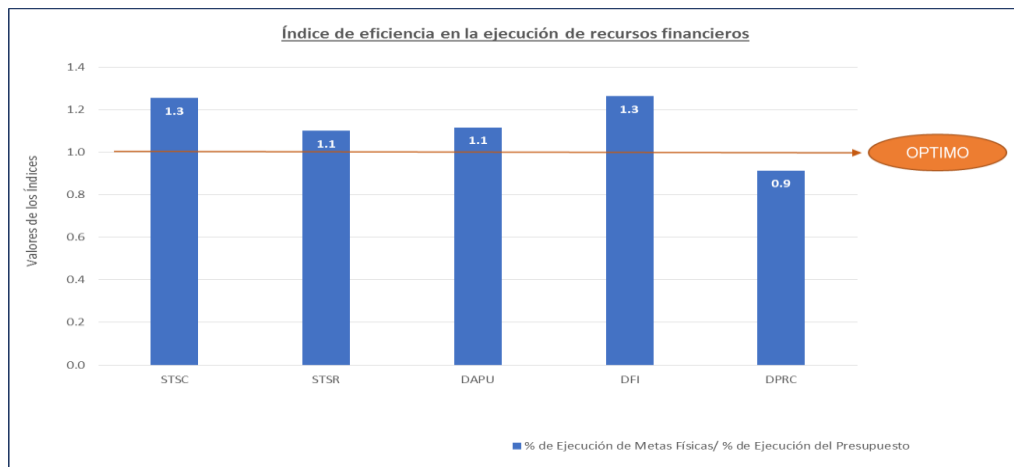
En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ha venido

desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada Unidad Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En ese contexto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ha realizado un análisis de la eficiencia en el gasto institucional, considerando el esfuerzo que realizan las Unidades Orgánicas por ejecutar la mayor cantidad de metas con la menor cantidad de recursos presupuestarios posibles.

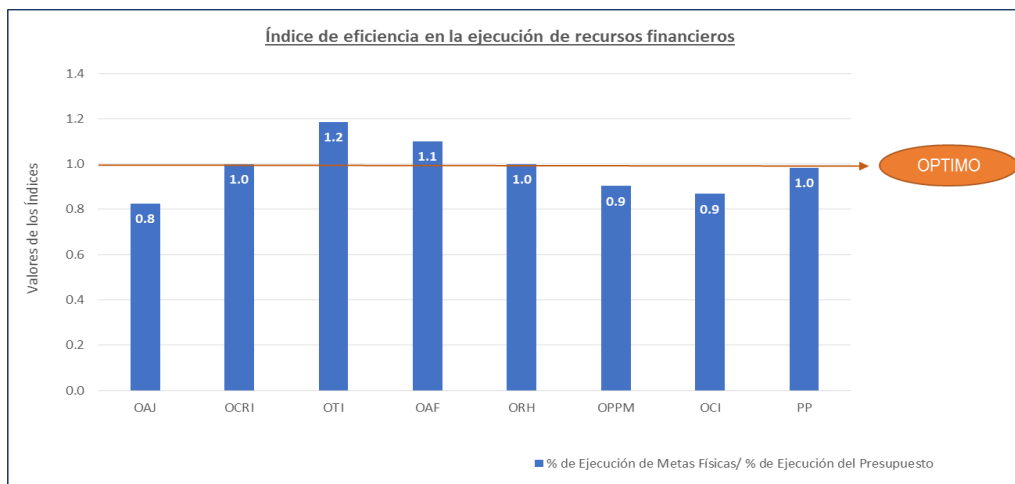
En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la OPPM al cierre del 2020 se muestra en los siguientes gráficos:

I. A nivel de Órganos de Línea



Del gráfico precedente se observa que a nivel de Unidades Orgánicas de Línea, la Secretaría Técnica de Solución de Controversias (STSC) y la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) alcanzaron el mayor índice de eficiencia, obteniendo 1.3, superando el nivel establecido como óptimo.

II. A nivel de Órganos de Apoyo y Asesoramiento



Del gráfico precedente se observa que a nivel de Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y la

Oficina de Administración y Finanzas (OAF) alcanzaron el mayor índice de eficiencia, obteniendo 1.2 y 1.1 respectivamente, superando el nivel establecido como óptimo.

Las Unidades Orgánicas que destacaron en los gráficos precedentes demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas en relación a los recursos presupuestales asignados en el pasado año.

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 a 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 orgánicas y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las Unidades Orgánicas; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo al avance de su ejecución.

Como resultado de la revisión señalada, diversas Unidades Orgánicas han solicitado 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.

Este Despacho, ha efectuado el análisis respectivo a las solicitudes presentadas, en coordinación con cada UO; considerando como procedentes aquellos requerimientos que cumplen con los siguientes criterios:

- Restricción presupuestaria
- Factores externos a la gestión de la Institución
- Por disposición de la Alta Dirección

Asimismo, es importante resaltar que en este proceso 9 Unidades Orgánicas han solicitado modificar 66 metas derivadas de Indicadores y Actividades Operativas, lo cual ha implicado que el trabajo de revisión, análisis y coordinación tome mayor tiempo que un proceso regular.

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

- Las Unidades Orgánicas han propuesto la modificación de 66 metas, lo que representa el 11% de las metas programadas del POI 2020, siendo la GPP, PP y la GPSU las que solicitaron la mayor cantidad de modificaciones, esto debido básicamente a la coyuntura que se está viviendo, la cual ha afectado aquellas metas que se tenían programadas con otras instituciones públicas como son el Poder Judicial, otras entidades regulatorias, etc; así como otras que requerían desplazamiento físico. Dichas modificaciones cuentan con el sustento correspondiente, expuestas en el Anexo adjunto a la Resolución.

- La distribución del total de metas modificadas por Unidad Orgánica es como sigue:

Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Modificadas
GPP	14
PP	11
GPSU	11
GAF	9
GSF	8
ST- Controversias	4
GAL	3
GPRC	3
GTICE	3
Total general	66

- Asimismo, la distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Modificación de la cantidad anual	20
Eliminación de tarea	20
Reprogramación	15
Eliminación de indicador	5
Cambio en la unidad de medida	3
Cambio en el nombre de la tarea	3
Total general	66

Es preciso señalar que de las 66 modificaciones, 7 son a nivel de indicadores y 59 son a nivel de tareas.

- De otro lado, se han incorporado 27 metas (2 indicadores y 25 tareas) cuya programación no estuvo incorporada en ningún documento. La ejecución de las metas incorporadas se efectuará en lo que resta del presente año y su distribución por Unidades Orgánicas es como sigue:

Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Incluidas
GPP	7
GPRC	5

GCC	4
GAL	3
GSF	2
PP	2
GTICE	1
GAF	1
ST Controversias	1
GPSU	1
Total general	27

Las acciones realizadas por la OPPM se efectuaron en cumplimiento con los lineamientos establecidos por la CEPLAN en cuanto a los planes operativos. Asimismo, es importante resaltar que las coordinaciones con las Unidades Orgánicas han implicado que el proceso de modificación tome mayor tiempo que un proceso regular.

B. 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.

Se realizaron un total de 11,706 supervisiones de los indicadores de telecomunicaciones en 8.703 localidades urbanas y rurales a nivel nacional relacionados a disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales como la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles; así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica.

Se culminó con las mediciones correspondientes a los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en 184 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional. Cabe precisar que dichas mediciones fueron realizadas en el segundo semestre del año, dado que en el primer semestre fueron suspendidas a consecuencia del estado de emergencia sanitaria a consecuencia del COVID-19.

En cuanto al **servicio de internet**, se realizó mediciones del indicador de calidad cumplimiento de la velocidad mínima (CVM) en 45 centros poblados urbanos a nivel nacional. Cabe precisar que de las mediciones realizadas se

obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento de la velocidad mínima en un 91,04% correspondiéndole a internet fijo a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.; mientras que el internet móvil a las 4 empresas operadoras. También se culminó con los monitoreos en campo correspondientes al año 2020, a las empresas operadoras móviles, con relación a lo establecido en el artículo 6° del Reglamento de Calidad, en lo que refiere al servicio de acceso de internet móvil, principalmente en el segundo semestre de 2020. De la misma manera, se realizó la evaluación del cumplimiento de la velocidad mínima (cvm) de los servicios de internet móvil correspondiente al segundo semestre 2019 a las cuatro empresas operadoras móviles e internet fijo (Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.).

Previo y durante el periodo de **aislamiento social a raíz de la pandemia**, se realizó monitoreos al servicio de acceso a internet fijo y móvil, para lo cual se solicitó información respecto al tráfico a nivel de nodos agregadores de las redes fijas y móviles de los 4 principales operadores de telecomunicaciones con red. Sobre la base de dicha información, la DFI viene analizando los niveles de tráfico antes de la cuarentena, y durante el periodo de aislamiento social, así como los niveles de ocupación de los elementos agregadores, que permitan identificar potenciales problemas de calidad, en áreas geográficas específicas, debido a problemas de congestión de la red.

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones.

Se supervisó en 1,569 centros poblados, el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

Por otro lado, se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 6,678 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.

Al respecto, se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad (Reglamento), respecto a:

- Evaluación del cumplimiento del artículo 13° y el 3er numeral del anexo 07 del Reglamento por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A., en el extremo de la remisión de los reportes de tráfico y de ocurrencias dentro de los plazos establecidos, correspondiente al año 2019.
- Evaluación del cumplimiento de los numerales 15.1 y 15.2 del artículo 15° del Reglamento por parte de la empresa Gilat to Home Perú S.A., con relación al horario de atención en los centros poblados, correspondiente al año 2019.
- Evaluación del cumplimiento en los artículos 10° y 18°, el Anexo N° 6 el numeral 9 del Anexo N° 7 del Reglamento por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A., correspondiente al año 2019.

En cuanto a la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Cobertura, se verificó para el año 2019 el cumplimiento de los artículos 5º, 6º y 16º para las 4 empresas operadoras móviles.

Respecto del proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO), se realizaron 331 acciones de supervisión respecto a la operatividad general del servicio en la citada red.

Respecto a la Adenda del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A., se emitió un informe de la evaluación de las obligaciones contenidas en la cláusula séptima -puesta a disposición de circuitos para la transmisión de señales de video para seguridad ciudadana.

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

Regulación tarifaria y promoción de la competencia.

Se aprobó el Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 5-2020-CD, de fecha 9.1); los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo y junio-agosto de 2020 (Res. 25-2020-CD, 66-2020-CD, 115-2020-CD y 176-2020-CD de fechas 11.2, 28.5, 26.8 y 27.11, respectivamente); el Ajuste de la Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res 53-2020-CD, de fecha 13.5); así como la resolución 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 (Res 67-2020-CD, de fecha 3.6). Asimismo, se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural a través de la Res.82-2020-CD, de fecha 20.7, luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.68-2020-CD), la revisión de la tarifa tope del servicio de transporte y acceso de internet (Res. 197y198-2020-CD de fechas 21 y 23 de diciembre respectivamente) y la Actualización del valor del Cargo de Interconexión Tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos móviles (Res 196-2020-CD de fecha 21.12).

Se gestionó el aplicativo COMPARATEL, el cual se encuentra en producción y es actualizado diariamente, siendo que el usuario puede acceder ingresando a comparatel.pe.

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

Se aprobaron las siguientes normas:

- ✓ 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 (Res. 6-2020-CD/OSIPTEL, de fecha 9.1).

- ✓ 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 (Res. 65-2020-CD/OSIPTEL, de fecha 20.5).
- ✓ Norma que Modifica el Reglamento de Calidad (Res. 129-2020-CD/OSIPTEL de fecha 16.9), el proyecto que modifica la Norma de Requerimientos de Información Periódica (Res. N°137-2020-CD de fecha 30.9).
- ✓ Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a internet fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.” (Res. N° 138-2020-CD de fecha 30.9).
- ✓ Guía de Clemencia (Res. 143-2020-CD de fecha 8.10).
- ✓ Norma que Modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Contrato corto) sustituyendo el artículo 17 (Res. 153-2020-CD de fecha 19.10).
- ✓ Norma que establece el "procedimiento para el retiro de elementos no autorizados que se encuentren instalados en la infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones (Res. 182-2020-CD de fecha 2.12).
- ✓ Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece las reglas que permite a los usuarios conocer antes, durante y después de la contratación de un servicio, la información necesaria, homogénea y sistematizada que le permita adoptar una adecuada decisión de consumo, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos de información y libre elección (Res. 151-2020-CD de fecha 14.10).

Supervisión tarifaria y de interconexión.

En el periodo se verificó el cumplimiento de la aplicación de la tarifa correspondiente al "Plan Tarifa Social", así como respecto de la fecha límite de vigencia de la tarifa promocional "Triplica/Cuadruplica Movistar" para tarjetas físicas o recargas virtuales, por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

Adicionalmente, Telefónica del Perú S.A.A. al incrementar las tarifas de 524 planes y modificar atributos (Internet) sin la aprobación de la Gerencia General; y al incrementar tarifas sin seguir lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas; se le inició un PAS y se emitió una cautelar para que los abonados afectados retornen a su plan original; y la empresa efectúe las respectivas devoluciones, las que al realizarse fuera de plazo, dieron lugar al inicio de otro PAS.

También, se verificó la aplicación de la tarifa tope "Cargo Único de Instalación" por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. 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 Perú S.A.C.

Por otro lado, se verificó el cumplimiento de la entrega de información de demanda observada de los servicios de voz y datos móviles correspondiente al año 2018, de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. en el marco de la aplicación del mecanismo de actualización anual del valor del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de servicios públicos móviles, para el año 2020.

Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.

Se tramitaron treinta y cuatro (34) procedimientos de solución de controversias, de los cuales once (11) finalizaron en el año 2020 y veintitrés (23) continúan en trámite para el año 2021.

Los Cuerpos Colegiados y la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados¹ en el año 2020 han emitido diecinueve (19) Resoluciones de inicio de Procedimientos Sancionadores de Oficio.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

El Tribunal de Solución de Controversias ha emitido diecisiete (17) resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos en el marco de la tramitación de procedimientos de solución de controversias.

En relación a las Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.

Se presentó la **Guía de Multas en Materia de Libre Competencia y Competencia Desleal en el Ámbito de las Telecomunicaciones**, la cual recoge la experiencia de la Secretaría Técnica y Cuerpos Colegiados en relación a la estimación de sanciones por infracciones en materia de libre y leal competencia, incorporando adicionalmente, las mejoras prácticas internacionales desarrolladas en este aspecto.

La aprobación de la Guía por parte del Cuerpo Colegiado Permanente supone un logro por parte de la Secretaría Técnica toda vez que permite presentar un estándar para la cuantificación de sanciones a infracciones en materia de libre y leal competencia generando una mayor predictibilidad y eficiencia de las resoluciones emitidas por parte de los Cuerpos Colegiados del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones. Asimismo, el desarrollo de esta guía permite acoger las mejores prácticas internacionales desarrolladas por diversos organismos reguladores y agencias de competencia internacional, las cuales poseen una guía metodológica para emitir sanciones.

Adicionalmente, se aprobó la **Guía de Clemencia**, lo que constituye un hito importante para el OSIPTEL en su condición de Agencia de Competencia

¹ A partir de la aprobación del nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, la STCCO es la encargada de admitir los procedimientos administrativos.

en el sector telecomunicaciones. Consideramos fundamental emitir este documento para mejorar la predictibilidad de la utilización de esta herramienta por parte de los agentes en el mercado y de los administrados.

De esta manera, se fortalece la política de competencia en el sector de telecomunicaciones, pues el objetivo que se busca con esta Guía es que se delaten la mayor cantidad de conductas anticompetitivas posibles y lograr también el desincentivo de la realización de este tipo de conductas en el Perú.

Asimismo, se ha emitido dicho documento tomando en cuenta la experiencia comparada y la propia experiencia peruana (Indecopi) en la utilización del Programa de Clemencia para adoptar las mejores prácticas y asegurar el éxito en su utilización.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

Servicios de orientación al usuario

- Se atendió a un total de 309,304 usuarios a través de 315,316 orientaciones por todos los canales de orientación establecidos a nivel nacional.
- A través de mecanismos virtuales, se realizaron: la I Jornada de Orientación por el Día del Padre (junio), la II Jornada Nacional de Orientación cuyo tema fue "Qué hacer cuando tienes problemas con tus servicios de telecomunicaciones" (junio), la Jornada Nacional Virtual por Fiestas Patrias (julio), la Jornada por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad (octubre) y la Jornada por Fiestas de Fin de Año (noviembre).
- Se capacitó a un total de 4,936 asesores de las empresas operadoras en las siguientes materias: suspensión del servicio, migración del plan, baja del servicio, registro de averías, presentación de reclamos y portabilidad.
- Se gestionó un total de 19,703 casos ante las empresas operadoras, de los cuales en 13,434 (68%) se obtuvo una solución al problema presentado por el usuario.
- Se realizaron 441 intervenciones/gestiones de orientaciones que provienen de las atenciones de redes sociales.
- Se recepcionó y gestionó un total de 2,379 denuncias en sedes institucionales a nivel nacional.
- Elaboración de:
 - i) "Contenido sobre las funcionalidades de las herramientas informáticas dirigidas a los usuarios",
 - ii) "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",
 - iii) "El Decálogo de los principales derechos de los usuarios",
 - iv) Preguntas y respuestas relacionadas a las "Denuncias por Incumplimiento de Resolución de Reclamos de Usuarios" y
 - v) Preguntas y respuestas sobre portabilidad.

- 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. Finalmente, en el mes de octubre se analizaron 200 audios y entre los meses de noviembre y diciembre, se revisaron un total de 542 audios referidos a contrataciones.

Resultados del monitoreo el canal telefónico:

Se evidenció:

- ✓ Falta de conocimiento y errores de algunos asesores telefónicos.
- ✓ Principales problemas: no registro de solicitudes de baja, migración, suspensión.
- ✓ Seguimiento a las empresas Telefónica, Entel y Claro.

Resultados del monitoreo de redes sociales:

- ✓ Se revisaron más de 4,600 comentarios de los usuarios en las redes sociales de 4 empresas operadoras.
 - ✓ Telefonía móvil e internet fijo son los servicios que generan mayor insatisfacción.
 - ✓ Principales problemas: calidad del servicio, atención al cliente por canales digitales, entre otros.
- Se realizó un total de 130 actividades de acercamiento presenciales / virtuales dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional.
 - Se ejecutó 60 actividades de acercamiento al usuario (jornadas y/o charlas) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas).

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.
- Se ha implementado un canal de atención y orientación virtual a través de video llamadas a nivel nacional, atendiéndose a 362 usuarios en el 2020.
- 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, el mismo que inició en la quincena de agosto de 2020.
- 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.
- Participación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Sur a partir del 19 de octubre con 2 módulos.
- Se han emitido 176 programas radiales como parte del programa de orientación radial “Línea Directa con OSIPTEL”, a nivel nacional. De los cuales 56 programas fueron emitidos en AM.
Los temas desarrollados fueron:
 - ✓ Lo que debes saber antes de contratar el servicio.
 - ✓ Facturación del servicio.
 - ✓ Problemas con la calidad del servicio.
 - ✓ Diferencia entre suspensión y baja del servicio.
 - ✓ Diferencia entre migración y portabilidad numérica.
 - ✓ Lo que se debe hacer si pierdes o te roban el celular.
 - ✓ Procedimiento de reclamos.
 - ✓ Antes de comprar infórmate.
- Implementación de 3 alianzas estratégicas para lograr un mayor alcance de los servicios de atención y orientación. Por ejemplo, a través del OSIPTAM, las comunidades rurales de Puno conocen sus derechos gracias a las charlas virtuales en quechua realizadas en los tambos de dicha ciudad.

Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

- Se brindó un total de 29 asistencias técnicas a Asociaciones y Consejo de Usuarios.
- Se elaboró un plan de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios, el cual fue aprobado el 26 de junio.
- Mediante el Memorando N° 00539-DAPU/2020 se elevó al Consejo Directivo el Informe N° 001-CU/2020 elaborado por el Consejo de Usuario 2019-2021, el cual mediante sus actividades (talleres) tuvo alcance en 10 regiones logrando beneficiar a 675 usuarios.

Marco normativo de protección al usuario.

- En los meses de junio y diciembre, 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.
 - ✓ Casos de bloqueo de equipos no realizado por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios.
 - ✓ Elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio.

- Se aprobaron 9 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
 - ✓ Resolución 170-CD-2020 - Norma que modifica el reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
 - ✓ Resolución 209-CD-2020 - Norma que modifica el reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
 - ✓ Resolución 311-2020-GG/OSIPTEL – Contratos Tipo para los servicios de telecomunicaciones + cartilla informativa
 - ✓ Resolución 327-2020-GG/OSIPTEL – Instructivo Técnico de Acceso Virtual del OSIPTEL a los Expedientes de Reclamos
 - ✓ Resolución 337-2020-GG/OSIPTEL – Instructivo Técnico para la Implementación del Sistema de Gestión de Usuarios

En solución de reclamos de usuarios.

Se logró resolver un gran número de expedientes, 136,750 apelaciones y 30,078 quejas resueltas en el año.

Medidas temporales al procedimiento de reclamos

En el marco de la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19, se emitió la Resolución N° 145–2020–CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de octubre de 2020, en virtud de la cual se establecieron “Medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria producido por el COVID-19”, que establece la elevación en formato digital de los expedientes del TRASU, en concordancia con la solicitud de priorización de los medios digitales del Gobierno a las instituciones públicas. Con la Resolución N° 205–2020–CD/OSIPTEL se amplió su vigencia hasta el 31 de julio de 2021.

Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

Respecto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se continuó con realización de 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 S.A.A., América Móvil Perú S.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Centurylink Perú S.A. y Fiberlux Perú S.A.C. También se continuó evaluando el cumplimiento del indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones durante el año 2019, para las citadas empresas.

En cuanto al cumplimiento del **marco normativo de usuarios**, se realizaron acciones respecto del cumplimiento del Texto único Ordenado 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.

Sobre el particular, se iniciaron procedimientos administrativos sancionadores o medidas correctivas relacionados con la atención de solicitudes de bajas, suspensiones y migraciones, en aspectos como el condicionamiento de la solicitud de migración al pago de los recibos adeudados, la restricción indebida a la migración de plan tarifario, condicionar la resolución del contrato al pago de la deuda.

Con respecto a las acciones realizadas con la finalidad de frenar la venta ambulatoria, en los meses de diciembre de 2019, enero y marzo de 2020, se efectuaron acciones de supervisión con el objeto de verificar el cumplimiento por parte de las empresas de realizar la contratación en puntos de venta reportados al OSIPTEL. Como resultado de ello, se iniciaron 24 PAS y doce (12) Medidas Cautelares, a fin de disuadir a las empresas para que cesen la contratación en puntos de venta no reportados al OSIPTEL, tales como en la vía pública.

También se realizaron comunicaciones a diversas instituciones advirtiendo dicha problemática (MININTER, CENSOPAS, AMPE, SUNAFIL). También se realizó una campaña conjunta con las empresas operadoras TELEFÓNICA, ENTEL y CLARO, con la finalidad de sensibilizar al usuario sobre los riesgos

que implica comprar chips de manera ambulatoria (campaña “el celular más caro del mundo”). Asimismo, en vista que la venta ambulatoria continua, la DFI ha elaborado un Informe sobre la necesidad de modificar el TUO de las CDU con la finalidad de desincentivar la contratación en la vía pública.

De la misma manera se ha venido realizando seguimiento a los canales de atención no presenciales de las empresas operadoras (telefónico, web, aplicativo, whatsapp/chat) habiéndose realizado más de 1000 pruebas de manera diaria los 7 días de la semana; comunicándole a las empresas, trasladando los hallazgos y requiriendo información sobre las medidas adoptadas, las mismas que vienen siendo evaluadas para determinar las posteriores acciones a seguir.

Por otro lado, en cuanto al cumplimiento del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad, en sus artículos 20° y 22° a la empresa Entel Perú S.A. en cuanto a las denuncias por adjuntar a las solicitudes de portabilidad una constancia de pago que no corresponde al pago de la deuda exigible por el cedente, por rechazos Indebidos por falta de respuesta, servicio suspendido y deuda exigible; así como por no enviar el mensaje de texto con el código de seguridad a fin de confirmar el consentimiento expreso del abonado que realiza la solicitud de portabilidad. Asimismo, a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. se verificó el cumplimiento de la veracidad de la información enviada al ABDGP y el correcto rechazo por falta de respuesta, servicio suspendido y deuda exigible. También se monitoreó cumplimiento del envío de mensaje de texto con el código de seguridad por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Guinea Mobile.

Asimismo, se supervisó el cumplimiento del Reglamento de Calidad de atención a los usuarios (RCAU) en sus artículos 9° referido a la inmediata entrega de constancias de arribo (América Móvil), 15° 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. primer y segundo semestre 2019; así como el cumplimiento de la Medida Correctiva referida a las devoluciones por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones (Entel Perú S.A.), 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 del Plan de Cobertura de acuerdo a su contrato de concesión por parte de: Redes Ópticas S.A.C. (portador local y larga distancia nacional, ambos en la modalidad no conmutado), Viettel Perú S.A.C. (telefonía fija en la modalidad de abonados y PCS en la Banda 900 MHZ), Entel Perú S.A. (telefonía fija en la modalidad de abonados, portador local en la modalidad conmutado y no conmutado), Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades (móvil por satélite), Mega Network \$ Systems S.R.L.(portador local en la modalidad de conmutado), Verared Perú S.A.C. (portador de larga distancia internacional en la

modalidad de no conmutado), Globalstar Telecomunicaciones Perú S.A.C. (móvil por satélite), Guadalupe Cable TV Frías E.I.R.L y Cable Sauce TV E.I.R.L. (distribución de radiodifusión por cable en la modalidad de cable alámbrico u óptico).

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

Gestionar el servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTESEG

Considerando la base de información del Registro de Abonados del RENTESEG – Fase 2, se ha colaborado con diversas instituciones a fin de que los mismos cumplan objetivos importantes derivados del estado de emergencia, a través de la atención de servicios al ciudadano: para transferencias de subsidios del Estado (ESSALUD, Programas sociales del MIDIS y MTPE), programas de educación, retiros de fondos de las AFP, Telesalud, ejecución de encuestas del INEI, entre otros.

Respecto al Proyecto de Inversión denominado: “Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad” en adelante el Proyecto, se culminó el informe de sustento, siendo que el mismo fue remitido mediante memorando N° 00413-GSF/2019 a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, para su consideración. Siendo que luego, con fecha 05 de junio de 2020, en cumplimiento de las fases de ciclo de inversión, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto como responsable de la Unidad Formuladora, otorgó la viabilidad del proyecto.

Ahora bien, respecto al Estudio Definitivo del Proyecto, y con motivo de cumplimiento de lo que se indica en el numeral 32.4 de la Directiva N° 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones: “32.4. *La aprobación del expediente técnico o documento equivalente se realiza de acuerdo a la normativa de organización interna de la entidad o estatuto de la empresa pública a cargo de la ejecución de la inversión.*”, se tuvieron que incorporar elementos adicionales, que permitirían aprobar el respectivo Estudio Definitivo, es así que una vez recibida la autorización de elaboración del estudio definitivo, se emitió los Términos de Referencia, Memoria Descriptiva, cronogramas y otros que forman parte del Estudio Definitivo del Proyecto a fin que la Unidad Formuladora apruebe la Consistencia del Proyecto, de conformidad con el numeral 32.3 de la Directiva General del Sistema General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Posteriormente la Gerencia General aprobó el Estudio Definitivo del Proyecto de Inversión denominado: “Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad” con código unificado 2488550, a través de la Resolución N° 00134-2020-GG/OSIPTEL del 06 de julio del 2020.

Respecto a la implementación del sistema de RENTESEG, si bien se logró convocar el proceso RENTESEG, no se obtuvo propuestas válidas por lo que el proceso fue declarado desierto (02.12), actualmente se viene reevaluando

Términos de Referencia a fin de convocar nuevamente el proceso durante la segunda quincena del mes de enero 2021.

Desarrollo de Soluciones Tecnológicas para la Ejecución de Obligaciones Normativas:

- En marzo 2020 se iniciaron las pruebas automáticas para el bloqueo de IMEI inválidos y suspensiones de líneas reincidentes de forma semanal y automática^{1/}.
- En setiembre 2020 se desarrolló el procedimiento para la detección y bloqueo de los IMEI internacionales retirados por las empresas operadoras, y se implementó el modelo de intercambio de información a través del OSIPTEL de manera automática.
- En diciembre 2020 se culminó el desarrollo del procedimiento para la detección de celulares clonados a ser detectados por las EEOO en sus redes, y se verificó el funcionamiento de las listas de excepción.

Implementación del SICART

En el mes de octubre 2020, se puso a disposición el Sistema de Carga de Información de Equipos Terminales Móviles Importados, Fabricados o Ensamblados en el País, el cual consiste de un Reporte Temporal de IMEI de equipos terminales móviles, el mismo que estará disponible durante la etapa de implementación de la 3era fase del RENTESEG.

Actualmente, se encuentran registrados 13 empresas quienes vienen reportando al sistema.

Por otro lado, al mes de noviembre, se bloquearon 1.6 millones de IMEI's., debiendo precisar que fue suspendida en el periodo de marzo y julio durante el Estado de Emergencia.

Año de Bloqueo	Mes de Bloqueo	Cantidad de IMEI
Total 2019		11,346,633
2020	Enero	429,792
	Febrero	303,176
	Marzo	-
	Abril	-
	Mayo	-
	Junio	-
	Julio	-
	Agosto	100,000
	Setiembre ^{1/}	200,000
	Octubre ^{1/}	300,000
	Noviembre ^{1/}	293,634
Total 2020 (Ene - Noviembre)		1,626,602

1/ Total de Bloqueos efectuados cada mes en 2 fechas.

Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión y/o aprobación de procedimientos en el marco de RENTESEG

Desde junio 2020 se han realizado acciones de supervisión vía remota, logrando supervisar procesos de entrega de “**Equipos Sustraídos Perdidos y Recuperados del Perú**” y la “**implementación de la Lista de Excepción**”, accediendo a información fuente de las cuatro (4) EEOO.

Por otro lado, mediante Resolución N°00329-2020-CD/OSIPTEL, fue aprobado el Procedimiento para la Identificación, Verificación y Compartición de IMEI Duplicados o Clonados en el marco de lo dispuesto en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 07-2020-CD/OSIPTEL

Asimismo, se realizaron acciones de monitoreo a las empresas Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. e Incacel Móvil S.A., en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados). También se realizó la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG a las empresas Viettel Perú S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú e Incacel Móvil S.A.

Respecto a las acciones realizadas en la solicitud de bloqueo y/o recuperación de Equipos Terminales Móviles según lo dispuesto en las Condiciones de Uso, se realizaron monitoreos a las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A.

En cuanto a los equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles, se monitoreó el cumplimiento por parte de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.; y, se monitoreó el desempeño de las empresas e Incacel Móvil S.A. y Guinea Mobile S.A.C.

Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones:

- Se atendieron un total de 5,704 cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio en el marco del RENTESEG.
- Se atendieron 4,099 requerimientos de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTESEG.
- Se incluyó la actividad de atención de consultas relacionadas al RENTESEG con un total de 20,282 atenciones a partir del II trimestre.
- Se gestionó con empresas operadoras la atención de 376 problemas de los usuarios relacionados al RENTESEG.
- Se informó 76 casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión relacionadas al cumplimiento de normas relacionadas al RENTESEG.

C. 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	
Se suspendieron las mediciones y supervisiones en campo correspondiente al I	• Se iniciaron las mediciones en campo del II semestre en el mes de agosto. Se cumplió con la meta inicialmente programada.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Semestre, producto del Estado de Emergencia producido por la Pandemia COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> • Para las mediciones de internet fijo, se realizaron campaña de medición desde las conexiones de funcionarios del OSIPTEL durante el mes de junio de 2020. • Se realizaron monitoreos del servicio de Internet Fijo y Móvil con información en gabinete, respecto a los niveles de tráfico de los elementos agregadores de la red fija y móvil, con la finalidad de identificar potenciales eventos de congestión de la red. • Al iniciarse las mediciones en campo del II semestre en el mes de agosto, se tuvo que reprogramar las metas relacionadas con el cumplimiento metas, las cuales pudieron ser cumplidas. Se cumplió con la meta inicialmente programada
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
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 de uno de los Reportes 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.
<p>Se ha presentado un aumento de las controversias en trámite, lo que ha originado que el personal trabaje más allá de la jornada.</p> <p>Problemas de notificación física a algunas empresas de cable de las que no se cuenta con correo electrónico.</p> <p>Restricción de horario de la mensajería de OSIPTEL, ya que sólo va una vez por semana, lo que influye en el tiempo de tramitación de los procedimientos.</p>	<p>Se solicitó la contratación temporal de apoyo legal.</p> <p>Se incentiva la notificación electrónica.</p> <p>Se ha tratado de emitir los documentos con anticipación, de modo que estén listos para el día que va la mensajería.</p>
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>El Estado de Emergencia afectó la actividad de monitoreo presencial a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional.</p>	<p>Se implementaron mecanismos alternativos de orientación tales como: atención por redes sociales, charlas virtuales regulares, atenciones y orientaciones por videollamada, jornadas y semanas nacionales virtuales, entre otros.</p> <p>Se incorporó el monitoreo a otros canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional, implementándose el mecanismo virtual (redes sociales, telefónico, etc).</p> <p>Se solicitó la modificación de las cantidades anuales programadas así como la programación mensual de las siguientes actividades/tareas: usuarios protegidos en</p>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>El insumo principal para el cumplimiento de diversas actividades eran las jornadas y charlas que inicialmente se realizaban de manera presencial.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se incorporó la actividad referente al desarrollo de programas radiales de orientación de corte local/regional, con un alcance en 22 regiones a partir de fines del mes de agosto.</p>
<p>El estado de emergencia ocasionado por el COVID-19, generó que el OSIPTEL dictara medidas de carácter excepcional para garantizar la continuidad de los servicios, lo que ocasionó la redirección de recursos en la verificación del cumplimiento de las medidas aludidas, lo que ha generado retrasos en la ejecución de acuerdo a lo programado en diferentes actividades /tareas relacionadas con el marco normativo de usuarios</p>	<p>Se regularizó la ejecución de las actividades/tareas según la programación del año.</p>
<p>La tramitación de denuncias se realiza con documentos físicos, lo cual con la declaración de emergencia impidió su remisión a la STSR, así como su respectiva evaluación.</p>	<p>Se elaboró un protocolo de atención de denuncias en el cual se habilitaron carpetas compartidas entre la DAPU y la STSR para la tramitación y evaluación de denuncias.</p>
<p>APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad</p>	
<p>Se generaron atrasos en la ejecución en las fechas programadas de las diferentes actividades y tareas producto de la afectación de las actividades por el Estado de Emergencia provocado por la cuarentena producto del Pandemia ocasionada por el COVID-19</p>	<p>Se reprogramó las actividades más importantes</p>

D. 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 acumulado al Cuarto Trimestre del POI 2020, **91%** 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 el año 2020 se ha realizado un total de 11,706 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, programas radiales y video llamadas), reiniciándose de manera progresiva la atención por el canal presencial en algunas nuestras oficinas y centros de orientación (MAC, Pueblo Libre, San Borja, Cusco, Arequipa, La Libertad y Lambayeque).

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

- **En Solución de Reclamos**

Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de reclamos en beneficio del ciudadano, organizando el área de trámite documentario con la finalidad de abordar las resoluciones pendientes de notificar físicamente, dado el período en que no pudo desarrollarse el servicio de mensajería a nivel local y/o nacional.

Recomendación: Mejoramiento del Sistema de Notificaciones, lo que agilizará la atención a los expedientes de segunda instancia con la finalidad de que los administrados cuenten con una notificación más oportuna.