INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2021
AL TERCER TRIMESTRE 2021

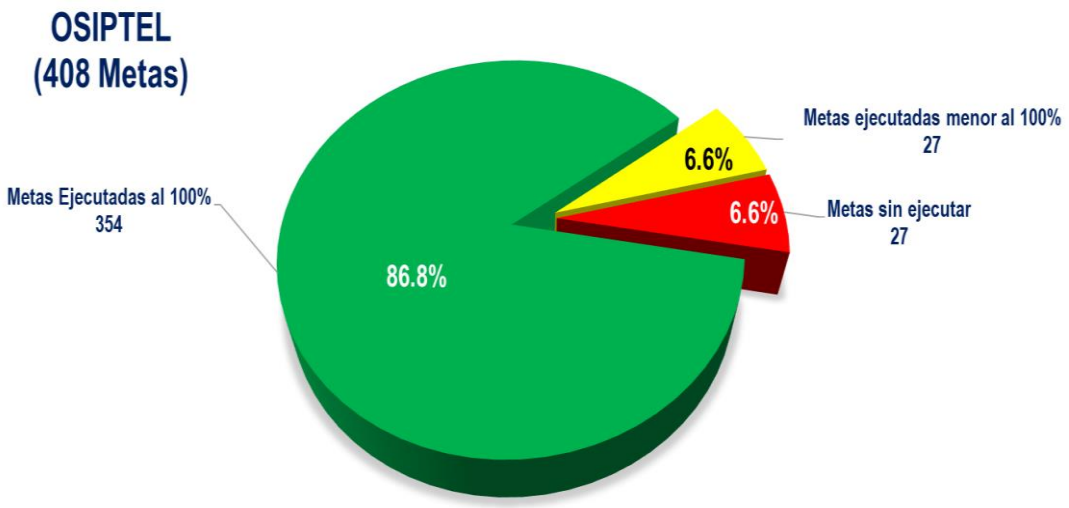
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2024
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 30/10/2021

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al tercer trimestre 2021

a) A nivel Institucional

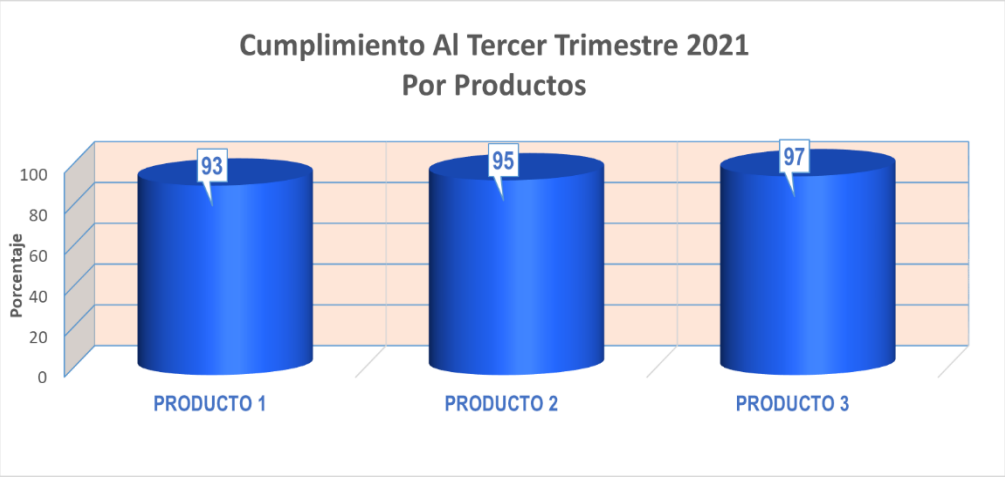
Para el año 2021 el OSIPTEL programó 650 metas; de las cuales, 408 fueron programadas al III Trimestre. De estas metas, el 86,8% fueron ejecutadas al 100%, el 6,6% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 6,6% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Al cierre del tercer trimestre 2021, el cumplimiento promedio 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 tercer trimestre 2021, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales de Línea que los integran, es el siguiente:



Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.
Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del **93%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que comprende este producto.
- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del **95%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (94%), STSC (100%) y DFI (100%) que forman parte de este producto.
- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del **97%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (98%), DFI (90%) y STSR (100%) que forman parte de este producto.

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

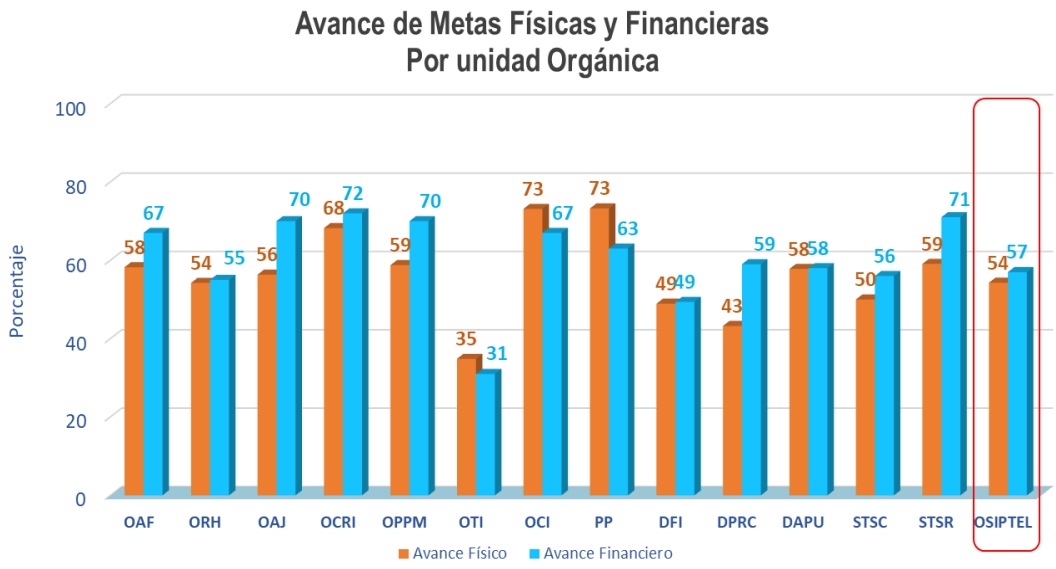
En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) ha venido desarrollando la evaluación de la ejecución con cada Unidad Organizacional, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la OPPM al cierre del tercer trimestre 2021 se muestra en el siguiente gráfico:

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA



Del gráfico precedente se observa:

- El avance promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 56%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas, podemos resaltar a la OCI y a la PP, las cuales, han logrado cada uno un avance del 73% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 67% y el 63% de su presupuesto respectivamente.
- Las Unidades Orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

A. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

A continuación, se muestran los principales logros al tercer trimestre del 2021 por producto del Programa Presupuestal del OSIPTEL, a fin de visualizar el esfuerzo en conjunto de varias unidades organizacionales en la búsqueda de un mismo resultado específico.

Para promover la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

- **Evaluación de los indicadores de telecomunicaciones.**

  En cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura e indicadores de calidad móvil, y RDNFO; se realizó al término del tercer trimestre, un total de 7790 supervisiones en 2835 localidades urbanas u rurales a nivel nacional.

  En el periodo. se procedió con la evaluación del cumplimiento del indicador Tasa De Incidencia de Fallas (TIF) de los Servicios Públicos de Telefonía Fija

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

en la Modalidad de Abonados, Acceso A Internet Fijo y Distribución de Radio difusión por Cable Brindados por América Móvil, Telefónica del Perú, América Móvil. Igualmente, se evaluó la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) publicadas en la web de Viettel Perú, América Móvil, Telefónica del Perú (incluido BTS observadas). Se procedió con la evaluación del indicador de calidad cumplimiento de velocidad mínima (CVM) del servicio de acceso a internet móvil de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú para el segundo semestre 2020.

También se ha monitoreado del desempeño de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú con relación a lo establecido en el artículo 6° del reglamento de calidad servicio internet móvil. periodo 2020 I Y 2020 II. También, se monitoreó el desempeño de los servicios móviles en alrededor de los establecimientos penitenciarios de Lima y Huaraz.

Asimismo, se supervisó el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima contemplados en contratos (Bandas 700 y AWS) por parte de las empresas Telefónica del Perú (servicios públicos de telecomunicaciones y asignación de las bandas 1710-1770 Y 2110-2170 MHZ) y Entel Perú para el servicio de comunicaciones personales - PCS con tecnología LTE en el bloque de la banda 698-806 MHZ.

- **Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas.**

  Al mes de septiembre se supervisaron en 1539 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.

  Al mes de septiembre se supervisó en 1539 localidades en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, tanto en campo como a través de llamadas del IVR[1].

  Por otro lado, se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 6352 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.

  Asimismo, se supervisó 320 nodos relacionados con la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).

Para promover la mejora en la competencia del mercado de telecomunicaciones y que las empresas operadoras cuenten con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.

- **Medidas Regulatorias.**

  - **Se aprobó el ajuste tarifario de las tarifas de categoría I de Telefónica del Perú** mediante Resolución N° 162-2021-CD/OSIPTEL (28.08.2021). El referido ajuste aplica para el trimestre setiembre -noviembre 2021 implica un ahorro real para los usuarios de telefonía fija de Telefónica de S/. 1,19 millones.
  - **Se aprobó la propuesta para comentarios de la metodología de cálculo para la determinación de multas en procedimientos administrativos sancionadores** mediante Resolución N° 151-2021-

[1] IVR (Interactivo Voice Response) tecnología de telefonía automatizada, que interactúa con las personas que llaman, recaba información recibida y en ruta llamadas al destinatario.

CD/OSIPTEL (21.08.2021). Esta propuesta busca dar mayor transparencia al proceso, así como contribuir a la eficiencia en el actuar del regulador.
En esta propuesta se establecen formulas y parámetros específicos para ciertas conductas, así como multas con montos fijos para otras, siendo que en total las conductas infractoras analizadas en dicho documento formaron parte del 91% del total de expedientes sancionadores atendidos por la Gerencia General del OSIPTEL.

- **Se aprobó la modificación del Reglamento de Calidad del OSIPTEL** mediante Resolución N° 138-2021-CD/OSIPTEL (30.07.2021), atendiendo a la Ley N° 31207 (que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios).
  En este sentido, esta modificación establece un umbral de velocidad mínima garantizada del 70% para los servicios de internet fijo y móvil de banda ancha tanto para el ámbito rural como para el urbano; existiendo una gradualidad para este cumplimiento hasta diciembre de 2022. Asimismo, indica que las obligaciones para el detalle de las velocidades son exigibles dentro de la normativa vigente.
- **Se ha continuado con la emisión de mandatos entre empresas a fin de promover la competencia**, respetando los principios de no discriminación e igualdad de acceso; y nos mantenemos en constante seguimiento del mercado de telecomunicaciones tanto de la oferta comercial ofrecida por las empresas como los principales indicadores del mercado (líneas, tráfico, etc.)

- **Supervisión tarifaria y de interconexión.**

  Se verificó el cumplimiento del artículo 5° y la primera disposición transitoria de la Decisión N° 854 "Servicio de Roaming Internacional en la comunidad andina", por parte de Viettel Perú y de Entel Perú; además para esta última se monitoreó el desempeño respecto a los artículos 12º y 16º del Reglamento de Tarifas.

  Asimismo, se verificó el cumplimiento del artículo 17° de la Ley N° 28295 "Acceso y uso compartido de infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones" por parte de la empresa Viettel Perú.

- **Solucionar controversias entre empresas operadoras con el fin de reprimir conductas que afecten la libre competencia en el sector de telecomunicaciones**

  - **Emisión de 10 sanciones en primera instancia[2] por 1664 UITs**, a empresas que operan en el mercado de servicios de TV de paga sin la autorización respectiva para determinadas señales, lo cual se configura como una conducta de competencia desleal por violación de normas.[3]
  - **Emisión de 1 sanción por 1400 UITs a América Móvil** por desarrollar prácticas desleales en el mercado de las telecomunicaciones. Ello debido al uso del espectro radioeléctrico sin autorización y el desarrollo de estrategias contrarias a la buena fe empresarial.[4]
  - **Aprobación de los lineamientos para realizar investigaciones de oficio en materia de libre y leal competencia en telecomunicaciones**,

[2] Cuerpo Colegiado Permanente.
[3] La sanción de este tipo de conductas no sólo es importante porque protege la competencia sana, sino que además previene algún tipo de afectación a los usuarios, en la medida que las empresas informales normalmente no cumplen con el marco legal en materia de usuarios, estando estos últimos desprotegidos respecto a los operadores informales
[4] Cabe señalar que, la sanción impuesta por la 1era instancia fue apelada por la empresa siendo que, a octubre de 2021, este procedimiento se encuentra en análisis del Tribunal de Solución de Controversias.

lo cual permite organizar el desarrollo de estas investigaciones e identificar las acciones y deberes de la autoridad (Secretaría Técnica) en la investigación preliminar.

Para promover la mejora en el conocimiento y el respeto a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

- **Servicios de orientación al usuario**

  - **597 379 usuarios orientados a nivel nacional** a través de atenciones presenciales, remotas (telefónicas, correo, formulario web, video llamadas y redes sociales), actividades virtuales[5], de acercamiento[6] y medios radiales.
  - **2 talleres virtuales con los Consejos de Usuarios**, beneficiando a los usuarios de las regiones de Ayacucho, Ucayali y Loreto. Se trataron temas relacionados con los principales problemas de usuarios, como el cambio de titularidad, comprensión de la facturación de los servicios, migración, portabilidad, nuevas contrataciones y los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
  - **2 actividades virtuales con las Asociaciones de Usuarios** para difundir el Ranking de Reclamos, el Ranking de Calidad de Atención, así como el balance al primer semestre del OSIPTEL.

- **En lo relacionado en la solución de quejas y apelaciones,** se resolvieron 28,400 recursos de apelación y 24 254 quejas, lo cual da un total de 52 654 expedientes.

- **Mejorar la gestión de expedientes y resolución de reclamos del Trasu**
  - **Se aprobó los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**; **la relación de medios probatorios a ser actuados en dicho procedimiento; y, los criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea a favor del reclamante**. Ello mediante la Resolución del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios N° 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL del 30.09.2021.
  - **Emisión de 2 resoluciones relacionadas a procedimientos administrativos sancionadores** por la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU.

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

  - Determinación de las cantidades de los Reportes, Eventos, Periodos de Interrupción y cumplimiento del marco normativo vigente de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por el periodo 2020-2S, brindados por Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Entel Perú, Americatel Perú, Centurylink Perú, Optical Tecnologías, entre otras.
  - Evaluación del indicador de disponibilidad del servicio durante el segundo semestre del año 2020 para Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Fiberlux y Optical Tecnologías.
  - Verificación del cumplimiento del marco normativo, respecto al reporte de los eventos de interrupciones y mantenimiento de los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de Telefónica del Perú América Móvil Perú,

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

[5] Charlas virtuales.

[6] Jornadas y charlas presenciales que se han realizado en algunas regiones.

Viettel Perú, Azteca Comunicaciones, Centurylink Perú, Optical Tecnologías, Fiberlux.

- Supervisión de los descuentos y compensaciones por interrupciones del servicio portador, correspondientes al periodo 2018-2S por parte de Azteca Comunicaciones.

Respecto de la supervisión del **marco normativo de usuarios**, en el III trimestre se emitieron 32 informes, donde se verificó respecto de lo establecido en la Resolución N° 00067-2020-CD/OSIPTEL sobre las obligaciones referidas a la suspensión del servicio por falta de pago y las resoluciones 00040-2020-PD/OSIPTEL Y N° 00043-2020-PD/OSIPTEL, sobre las obligaciones referidas a las facilidades para el fraccionamiento.

En cuanto al **cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso** se verificó lo dispuesto en los artículos 16º y tercer y quinto párrafo del artículo 17º respecto a las condiciones para el establecimiento de contratos; así como las cláusulas para la contratación; se monitoreó el artículo 23º-A restricción de equipos terminales a otras redes; artículo 71º suspensión del servicio, 74º reactivación por el servicio suspendido; el reglamento de calidad de atención de usuarios (RCAU) en su artículo 16º. También se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en Resoluciones DFI, Medidas Cautelares. También se verificó las devoluciones realizadas por las empresas operadoras por las interrupciones de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, ocasionadas en el primer semestre 2020, así por diferentes Medidas Correctivas emitidas.

Se evaluó el **cumplimiento del plan de cobertura** en la prestación del servicio público de portador local de la empresa Giga Network, servicio de comunicaciones personales PCS con tecnología LTE, Telefónica del Perú y América Móvil.

- **Marco normativo de protección al usuario**

  - **Se aprobó la norma para monitoreo de bajas y suspensiones solicitados por los usuarios,** a través de la Resolución de Consejo Directivo Nº 111-2021-CD/OSIPTEL.
  - **Se aprobó la norma que establece modificaciones al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, a través de la Resolución de Consejo Directivo Nº 145-2021-CD/OSIPTEL.

B. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

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

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
La complejidad de los procesos públicos de selección y adjudicación para la adquisición de los equipos de medición y el servicio de medición de internet móvil. Otro problema detectado fue la restricción presupuestal para la inversión en nuevas herramientas tecnológicas y/o equipamiento técnico.	Pese a los problemas administrativos relacionados a la adquisición de los equipos, se logró concluir con los procesos de adjudicación respectivos, lo que fue posible con la gestión de una demanda adicional al MEF,

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna de parte de las empresas operadoras para realizar la actividad.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
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.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
No existe un sistema informático para la tramitación de las denuncias por incumplimiento de resoluciones o decisiones.	Se ha considerado la implementación de un sistema para la tramitación de dichas denuncias.
Se advirtieron problemas en el procedimiento de reclamos, tales como la necesidad de mejorar las condiciones de los canales de recepción de reclamos no presenciales, así como, establecer mecanismos de control de la ejecución oportuna de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa.	Emisión de propuesta de modificación normativa.

C. Medidas adoptadas para la mejora continua

El OSIPTEL, acorde con su Objetivo Institucional 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, tiene a la mejora continua como política de acción permanente y en ese sentido ha implementado diversos sistemas y procedimientos que buscan la calidad en sus procesos y en los servicios que entrega a sus beneficiarios.

Así, a continuación, se detallan los principales sistemas y mecanismos que esta institución desarrolla en el marco de la mejora continua:

Programa presupuestal. A la fecha, el OSIPTEL mantiene el Programa Presupuestal 014: Mejora de la Provisión de Servicio de telecomunicaciones; en ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda en el marco de una cadena de valor público, cuya entrega es medida en relación a los servicios y a los resultados que estos generan en los beneficiarios de la Institución
.

Gestión por procesos, para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientadas a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso.

Fortalecimiento de capacidades que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, la institución realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Integración de los TICs y la gestión del conocimiento, orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como a las diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional; para tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones informáticas adecuadas. De otro lado, se desarrolla la implementación de la gestión del conocimiento, ello implica la identificación de los activos de conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y la implementación de un sistema para la generación, compartición y uso del conocimiento.

Gestión de la innovación. El OSIPTEL mantiene un sistema de innovación en la cual se trabaja en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

Transformación Digital. Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia positiva al ciudadano que es cada vez más exigente y que demanda mejor calidad y velocidad en sus interacciones con el Estado, la Institución ha desplegado diversas acciones para el desarrollo de servicios digitales que respondan a sus demandas y necesidades. Esto como parte de la estrategia de Gobierno Abierto y de Innovación, alineada con la Política de Modernización de la Gestión Pública.

Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva – VIC. La Institución implementa desde el 2019, este sistema que tiene como principal objetivo formalizar y sistematizar los procesos de búsqueda, detección, análisis, difusión y gestión de la información estratégica y relevante para las áreas clave de la institución (competencia, calidad del servicio y atención a usuarios), de manera que permita tomar decisiones basadas en evidencia.

3. Conclusiones y recomendaciones

El resultado obtenido por el OSIPTEL al Tercer Trimestre del POI 2021, **91%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional, estaría en el rango de calificación de ***Bueno***[7].

Es preciso resaltar el cumplimiento alcanzado, 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

[7] Rango de calificación contenido en la Directiva Nº 001-2016-PD/OSIPTEL

telecomunicaciones, en beneficio del ciudadano re priorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En supervisión:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de supervisión de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras, en beneficio del ciudadano. Esto a través de supervisiones remotas o de gabinete.

  En esa línea, en este periodo se ha realizado un total de 7790 supervisiones en 2835 localidades urbanas u rurales a nivel nacional relacionadas a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura e indicadores de calidad móvil, y RDNFO.

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Orientación a los usuarios de telecomunicaciones**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones apoyándose en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas virtuales regulares, correo electrónico y programas radiales - estos últimos en proceso de implementación)

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Solución de controversias**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de controversias re priorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

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

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA