

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.16 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 363

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2637 INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONIA MOVIL

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000652 EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

## DIMENSION

EFICIENCIA

## UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

## METODO DE CALCULO

## DESCRIPCION

INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONIA MOVIL COMO PROMEDIO PONDERADO DE LAS VARIABLES: PRECIO, CALIDAD E INDICE DE CONCENTRACION (IHH).

## METODO DE CALCULO

EL INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONIA MOVIL SE CALCULA DE ACUERDO CON LA FORMULA PRECEDENTE, DONDE:

IC\_TELEFONIA MOVIL=-(LPHA\_1\*(PRECIO\_T-1/PRECIO)+ALPHA\_2\*(CALIDAD\_T-1/CALIDAD\_T)+ALPHA\_3\*(ACCESO\_T/ACCESO\_T-1)+ALPHA\_4\*(IHH\_T-1/IHH\_T), DONDE

IHH: INDICE DE CONCENTRACION DE MERCADO

PRECIO: PRECIO PROMEDIO POR MINUTO DE VOZ

CALIDAD: TINE Y TLLI PONDERADA POR TRAFICO SALIENTE DE CADA EMPRESA OPERADORA

LUEGO, SE OBTIENE UN PROMEDIO PONDERADO DE LOS 3 INDICADORES A FIN DE OBTENER EL INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONIA MOVIL

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES:

CONSTANTEMENTE TIENE QUE EVALUARSE LA CONSISTENCIA DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REPORTADOS. SOBRE TODO, RESPECTO A INGRESOS Y TRAFICO.

## SUPUESTOS:

SE ASUME QUE LOS PESOS EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACION DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MENOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACION DE MERCADO ES UN IMPULSOR.

## PRECISIONES TECNICAS

INDICE DE CONCENTRACION: SE BASA EN EL INDICE DE HIRSHMAN-HERFINDAHL. SE CALCULA COMO LA SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS. LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO SE CALCULAN EN BASE A LAS LINEAS EN SERVICIO.

PRECIOS: EL PRECIO DE MERCADO SE ESTIMA COMO LA PONDERACION ENTRE LOS PRECIOS PROMEDIO POR MINUTO DE VOZ DE CADA EMPRESA OPERADORA (INGRESOS POR VOZ/TRAFFICO DE MINUTOS DE VOZ) Y SU RESPECTIVA PARTICIPACION DE MERCADO.

CALIDAD: SE TOMA EN CUENTA EL PORCENTAJE DEL TOTAL DE LLAMADAS NO ESTABLECIDAS (TINE) Y EL PORCENTAJE DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS (TLLI). EL INDICADOR DE CALIDAD SE ESTIMA COMO EL PROMEDIO SIMPLE DE LOS NIVELES TINE Y TLLI DE CADA EMPRESA OPERADORA, PONDERADO POR SU RESPECTIVA PARTICIPACION DE TRAFICO DE MINUTOS DE VOZ SALIENTE.

## NOTAS:

(I) TINE Y TLLI TIENEN EL MISMO PESO EN EL CALCULO DEL INDICADOR.

(II) LOS DATOS DE TINE Y TLLI GUARDAN RELACION INVERSA CON EL INDICE DE COMPETENCIA: REDUCCIONES EN ESTOS INDICADORES IMPLICAN MEJORAS EN EL NIVEL DE CALIDAD.

EL INDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES ES NECESARIA LA COMPARACION DE RATIOS. (IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES).

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.15 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 362

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4167 INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET FIJO

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000652 EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

## DIMENSION

EFICIENCIA

## UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

## METODO DE CALCULO

SE CALCULA POR MEDIO DE LA PONDERACIÓN DE RATIOS DEL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO (SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS EN BASE A LAS LÍNEAS EN SERVICIO), PRECIO (TARIFA IMPLÍCITA) Y CALIDAD (VELOCIDAD CONTRATADA PONDERADA)

IC\_INTERNET\_Fijo=ALPHA\_1\*(PRECIO\_T-1/PRECIO)+ALPHA\_2\*(CALIDAD\_T-1/CALIDAD\_T)+ALPHA\_3\*(ACCESO\_T/ACCESO\_T-1)+ALPHA\_4\*(IHH\_T-1/IHH\_T), DONDE

IHH: ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO

PRECIO: PRECIO PROMEDIO MENSUAL POR CONEXIÓN

CALIDAD: VELOCIDAD CONTRATADA PONDERADA

ACCESO: CANTIDAD DE CONEXIONES EN SERVICIO

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

LA INFORMACIÓN UTILIZADA CONSIDERA EXCLUSIVAMENTE CONEXIONES DE AMÉRICA MÓVIL S.A.C. Y TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ES UNA LIMITACIÓN MENOR EN CUANTO LAS CONEXIONES DE ESTAS EMPRESAS OPERADORAS REPRESENTAN EL 92.2% DEL TOTAL DE CONEXIONES DEL MERCADO.

## SUPUESTOS

SE ASUME QUE EL PESO EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACIÓN DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MAYOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE MERCADO ES UN IMPULSOR

## PRECISIONES TÉCNICAS

EL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN SE BASA EN EL ÍNDICE DE HIRSHMAN-HERFINDAHL. SE CALCULA COMO LA SUMA DE LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO AL CUADRADO DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS. PARA LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO SE TOMA EN CUENTA CONEXIONES DE INTERNET.

LA VARIABLE PRECIOS SE REFIERE A LAS TARIFAS DE MERCADO CORRESPONDIENTES AL PROMEDIO DE LAS TARIFAS IMPLÍCITAS (INGRESOS/CONEXIONES) DE TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. Y AMÉRICA MÓVIL S.A.C. POR SU SERVICIO DE INTERNET BRINDADO MEDIANTE LAS TECNOLOGÍAS ADSL Y DOCSIS.

LA VARIABLE CALIDAD SE CALCULA COMO LA VELOCIDAD PROMEDIO PONDERADA POR NÚMERO DE CONEXIONES.

LOS INDICADORES DE PRECIO, CALIDAD Y CONCENTRACIÓN DE MERCADO PRESENTAN UNA PONDERACIÓN EN EL ÍNDICE DE COMPETENCIA DE 50%, 40% Y 10%, RESPECTIVAMENTE

EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES ES NECESARIA LA COMPARACIÓN DE RATIOS. (IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES)

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.15 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 361

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4168 INDICE DE INTENSIDAD COMPETENCIA DE INTERNET MOVIL

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000652 EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

## DIMENSION

EFICACIA

## UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

## METODO DE CALCULO

SE CALCULA POR MEDIO DE LA PONDERACIÓN DE RATIOS DEL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO (SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS EN BASE A LAS LÍNEAS EN SERVICIO), PRECIO (TARIFA IMPLÍCITA PONDERADA POR PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS EN SERVICIO) Y CALIDAD

IC\_INTERNET MÓVIL=ALPHA\_1\*(PRECIO\_T-1/PRECIO)+ALPHA\_2\*(CALIDAD\_T-1/CALIDAD\_T)+ALPHA\_3\*(ACCESO\_T/ACCESO\_T-1)+ALPHA\_4\*(IHH\_T-1/IHH\_T), DONDE

IHH: ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO

PRECIO: TARIFA IMPLÍCITA

CALIDAD: VELOCIDAD PROMEDIO CONSIDERANDO TODAS LAS TECNOLOGÍAS

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

LA SERIE DE INGRESOS Y TRÁFICO DEL SERVICIO BRINDADO POR TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. SE ENCUENTRA EN PROCESO DE VALIDACIÓN. AL RESPECTO SE ESTÁN REALIZANDO MESAS DE TRABAJO CON LA EMPRESA OPERADORA PARA VALIDAR LA CONSISTENCIA DE LOS DATOS.

NO SE ESTARÍAN CONSIDERANDO EN EL ANÁLISIS A LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES. ES UNA LIMITACIÓN MENOR EN CUANTO LAS LÍNEAS QUE MANTIENEN LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE TIENEN RED REPRESENTAN EL 99.9% DEL TOTAL DE CONEXIONES DEL MERCADO.

## SUPUESTOS

SE ASUMIRÁ QUE EL PESO EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACIÓN DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN LA MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MAYOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE MERCADO ES UN IMPULSOR.

## PRECISIONES TÉCNICAS

EL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN SE BASA EN EL ÍNDICE DE HIRSHMAN-HERFINDAHL. SE CALCULA COMO LA SUMA DE LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO AL CUADRADO DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS. PARA LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO SE TOMA EN CUENTA CONEXIONES DE INTERNET MÓVIL. LA VARIABLE PRECIOS SE REFIERE A LA TARIFA IMPLÍCITA.

LOS INDICADORES DE PRECIO, CALIDAD Y CONCENTRACIÓN DE MERCADO PRESENTAN UNA PONDERACIÓN EN EL ÍNDICE DE COMPETENCIA DE 50%, 40% Y 10%, RESPECTIVAMENTE.

EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR. DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES ES NECESARIA LA COMPARACIÓN DE RATIOS. (IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES)

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.15 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 358

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4171 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONOCEN SUS DERECHOS BASICOS

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000653 USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS

## DIMENSION

EFICIENCIA

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

SE CALCULA UN PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECONOCEN CORRECTAMENTE 7 O MÁS DERECHOS BÁSICOS RESPECTO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

% DE USUARIOS QUE CONOCEN SUS DERECHOS BÁSICOS=USUARIOS QUE RECONOCEN CORRECTAMENTE SIETE O MÁS DERECHOS BÁSICOS/USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

INDICADOR CON SOLO ALCANCE URBANO (DEBIDO A RESTRICCIONES PRESUPUESTALES)

EL DECÁLOGO DE DERECHOS PUEDE CAMBIAR EN CADA PERÍODO DE TIEMPO (ESTO COMPROMETE LA COMPARABILIDAD)

SE ENCUENTRA SUJETO A LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA ANUAL "ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y LA ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES".

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.15 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 359

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 5079 ÍNDICE DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000651 LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO

## DIMENSION

EFICIENCIA

## UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

## METODO DE CALCULO

FÓRMULA

$$ICS = [ P1 * ICTMT /ICTMT - 1 + P2 * ICIMT / ICIMT-1 + P3 * ICIFT / ICIFT-1 ]$$

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

DONDE:

ICS = ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO

ICTM = ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

ICTM=DISPONIBILIDAD\*[CALIDAD DE VOZ\*W1+CALIDAD DE COBERTURA DEL SERVICIO\*W2+TINE\*W3+TLLI\*W4]; DONDE W1:25%, W2:25%,W3:25%, W4:25%

ICIM = ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

ICIM=DISPONIBILIDAD\*[VELOCIDAD\*W1+LATENCIA\*W2+TASA DE PÉRDIDAS DE PAQUETES\*W3+JITTER\*W4], DONDE W1: 45%, W2: 30%, W3: 15%, W4:10%

ICIF = ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

ICIF=DISPONIBILIDAD\*[VELOCIDAD\*W1+LATENCIA\*W2], DONDE W1:50%, W2:50%

T = PERÍODO DE MEDICIÓN

T-1 = PERÍODO ANTERIOR DE MEDICIÓN

P1, P2, P3, PONDERADORES, RELACIONADO A LA CANTIDAD DE ABONADOS POR TIPO DE SERVICIO

TINE: TASA DE INTENTOS NO ESTABLECIDOS.

TLLI: TASA DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS

LATENCIA: RETRASO EN LA COMUNICACIÓN DE LA RED

TASA DE PÉRDIDAS DE PAQUETES: PORCENTAJE DE PAQUETES TRANSMITIDOS QUE SE DESCARTAN EN LA RED, DEBIDO A UNA ALTA TASA DE ERROR EN ALGUNO DE LOS MEDIOS DE ENLACE O POR SOBREPASARSE LA CAPACIDAD DE UN BUFFER DE UNA INTERFAZ EN MOMENTOS DE CONGESTIÓN.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

AL TRATARSE DE DISTINTOS SERVICIOS, Y CADA UNO DE ELLOS CON DISTINTAS FORMAS DE MEDIR, NO NECESARIAMENTE SIGUE A LAS MISMAS UNIDADES OBSERVACIONALES EN EL TIEMPO, LO QUE PUEDE GENERAR ALGUNAS LIMITACIONES DE COMPARABILIDAD.

ADICIONALMENTE EXISTEN FACTORES DE TIPO EXTERNO TALES COMO PANDEMIAS, DESASTRES NATURALES, CONFLICTOS SOCIALES, QUE PUEDEN AFECTAR LA EJECUCIÓN DE LAS FISCALIZACIONES PROGRAMADAS.

TIPO FUENTE DE DATOS	FUENTE DE DATOS
REGISTROS ADMINISTRATIVOS	ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL)

ALCANCE GEOGRAFICO
NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO	SENTIDO INDICADOR
NIVEL NACIONAL	SUBIR

AMBITO GEOGRAFICO	AREA GEOGRAFICA	PERIODICIDAD
65 PERU	1 TOTAL	3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.15 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 360

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 5080 ÍNDICE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO POR LAS EMPRESAS OPERADORAS

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000653 USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS

## DIMENSION

EFICIENCIA

## UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

## METODO DE CALCULO

ESTE INDICADOR MIDE LAS MEJORAS EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS.

FÓRMULA

IC= F (A, I, CR, E, CP, V)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

DONDE:

IC = ÍNDICE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL MERCADO

A= ACCESIBILIDAD

I= INNOVACIÓN

C=CAPACIDAD DE RESPUESTA

E=EMPATÍA

CP= CUMPLE LO PROMETIDO

V=VERACIDAD

RANGO DE VALOR FINAL [0,20]

SE ESPERA QUE LA EMPRESA CONTRATADA PARA REALIZAR EL ESTUDIO CUMPLE A CABALIDAD CON LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS DEFINIDOS PARA LEVANTAR LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LOS USUARIOS.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

SE DEBE PREVER QUE LA COMPARABILIDAD DE LOS RESULTADOS EN CASO DE CAMBIO DE ENFOQUE METODOLÓGICO DE MEDICIÓN.

SUPUESTOS

LAS EMPRESAS OPERADORAS CUMPLEN CON REPORTAR LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOLICITADA DE MANERA VERAZ Y OPORTUNA.

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL)

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL