

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 13/06/2024
 Hora : 7.15.40 PM

VIGENTES AL 2024

PAGINA 1

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 3517 NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

MODO DE CALCULO

DESCRIPCION

ES UN INDICADOR QUE BUSCA IDENTIFICAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS DISTINTOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES.

MODO DE CALCULO

EL INDICE SE CALCULARA MEDIANTE UNA FORMULA PONDERADA DE LA CALIFICACION GENERAL DE CADA SERVICIO SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS. EL PESO QUE SE LE DARÁ A CADA PROCESO SERÁ DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGUEN LOS USUARIOS (EN LA ENCUESTA). ASIMISMO, CADA PROCESO SERÁ EVALUADO A PARTIR DE UN CONJUNTO DE ATRIBUTOS QUE SERÁN CALIFICADOS MEDIANTE UN PROMEDIO SIMPLE. LA FORMULA SIGUIENTE REFLEJA EL MODO DE CALCULO:

$$\text{NSU}_{(AÑO/SERVICIO)} = \text{PROMEDIO DE CALIFICACIONES BRINDADAS} \times 10$$

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

AL BASARSE EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUEDE DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE.

POR ELLO, CON LA FINALIDAD QUE EL INDICADOR SE ENCUENTRE AFECTADO LO MENOS POSIBLE POR TEMAS CIRCUNSTANCIALES, AJENOS AL CONTROL DE LA ENTIDAD REGULADORA, SE HA CONTEMPLADO INCLUIR LA PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS, COMO PARTE DEL CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCION.

SUPUESTOS

NO SE HAN IDENTIFICADO SUPUESTOS RELEVANTES

PRECISIONES TÉCNICAS

SE REALIZAN MEDICIONES Y CÁLCULOS DIFERENCIADOS PARA CADA SERVICIO.

SE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DE CADA MERCADO.

EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SE REALIZA A TRAVÉS DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS.

PARA REALIZAR LA MEDICIÓN SE UTILIZAN LOS FACTORES DE PONDERACIÓN O EXPANSIÓN CALCULADOS POR EL PROVEEDOR.

EL CUESTIONARIO TIENE UNA ESCALA NUMÉRICA DEL 0 AL 10, POR LO QUE PARA FINES PRÁCTICOS DE PRESENTACIÓN DEL INDICADOR, SE REESCALA DEL 0 AL 100.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

SINTAXIS - SCRIPT

NIVEL NACIONAL

Si

AMBITO GEOGRAFICO

AREA GEOGRAFICA

65 PERU

1 TOTAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 13/06/2024
 Hora : 7.15.40 PM

VIGENTES AL 2024

PAGINA 2

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 3519 NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

METODO DE CALCULO

DESCRIPCION

ES UN INDICADOR QUE BUSCA IDENTIFICAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS DISTINTOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES

MÉTODO DE CÁLCULO

EL ÍNDICE SE CALCULARÁ MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN GENERAL DE CADA SERVICIO SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS. EL PESO QUE SE LE DARÁ A CADA PROCESO SERÁ DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGUEN LOS USUARIOS (EN LA ENCUESTA). ASIMISMO, CADA PROCESO SERÁ EVALUADO A PARTIR DE UN CONJUNTO DE ATRIBUTOS QUE SERÁN CALIFICADOS MEDIANTE UN PROMEDIO SIMPLE. LA FÓRMULA SIGUIENTE REFLEJA EL MÉTODO DE CÁLCULO:

$$\text{NSU}_{(AÑO/SERVICIO)} = \text{PROMEDIO DE CALIFICACIONES BRINDADAS} \times 10$$

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

AL BASARSE EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUEDE DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE.

POR ELLO, CON LA FINALIDAD QUE EL INDICADOR SE ENCUENTRE AFECTADO LO MENOS POSIBLE POR TEMAS CIRCUNSTANCIALES, AJENOS AL CONTROL DE LA ENTIDAD REGULADORA, SE HA CONTEMPLADO INCLUIR LA PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS, COMO PARTE DEL CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCION.

SUPUESTOS

NO SE HAN IDENTIFICADO SUPUESTOS RELEVANTES.

PRECISIONES TÉCNICAS

SE REALIZAN MEDICIONES Y CÁLCULOS DIFERENCIADOS PARA CADA SERVICIO.

SE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DE CADA MERCADO.

EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SE REALIZA A TRAVÉS DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS.

PARA REALIZAR LA MEDICIÓN SE UTILIZAN LOS FACTORES DE PONDERACIÓN O EXPANSIÓN CALCULADOS POR EL PROVEEDOR.

EL CUESTIONARIO TIENE UNA ESCALA NUMÉRICA DEL 0 AL 10, POR LO QUE PARA FINES PRÁCTICOS DE PRESENTACIÓN DEL INDICADOR, SE REESCALA DEL 0 AL 100

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

SINTAXIS - SCRIPT

NIVEL NACIONAL

Si

AMBITO GEOGRAFICO

AREA GEOGRAFICA

65 PERU

1 TOTAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 13/06/2024
 Hora : 7.15.40 PM

VIGENTES AL 2024

PAGINA 3

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 3496 NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE CABLE

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

METODO DE CALCULO

DESCRIPCION

ES UN INDICADOR QUE BUSCA IDENTIFICAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS DISTINTOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES.

MÉTODO DE CÁLCULO

EL ÍNDICE SE CALCULARÁ MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN GENERAL DE CADA SERVICIO SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS. EL PESO QUE SE LE DARÁ A CADA PROCESO SERÁ DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGUEN LOS USUARIOS (EN LA ENCUESTA). ASIMISMO, CADA PROCESO SERÁ EVALUADO A PARTIR DE UN CONJUNTO DE ATRIBUTOS QUE SERÁN CALIFICADOS MEDIANTE UN PROMEDIO SIMPLE. LA FÓRMULA SIGUIENTE REFLEJA EL MÉTODO DE CÁLCULO:

$$\text{NSU}_{(AÑO/SERVICIO)} = \text{PROMEDIO DE CALIFICACIONES BRINDADAS} \times 10$$

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

AL BASARSE EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUEDE DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE.

POR ELLO, CON LA FINALIDAD QUE EL INDICADOR SE ENCUENTRE AFECTADO LO MENOS POSIBLE POR TEMAS CIRCUNSTANCIALES, AJENOS AL CONTROL DE LA ENTIDAD REGULADORA, SE HA CONTEMPLADO INCLUIR LA PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS, COMO PARTE DEL CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCION.

SUPUESTOS

NO SE HAN IDENTIFICADO SUPUESTOS RELEVANTES.

PRECISIONES TÉCNICAS

SE REALIZAN MEDICIONES Y CÁLCULOS DIFERENCIADOS PARA CADA SERVICIO.

SE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DE CADA MERCADO.

EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SE REALIZA A TRAVÉS DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS.

PARA REALIZAR LA MEDICIÓN SE UTILIZAN LOS FACTORES DE PONDERACIÓN O EXPANSIÓN CALCULADOS POR EL PROVEEDOR.

EL CUESTIONARIO TIENE UNA ESCALA NUMÉRICA DEL 0 AL 10, POR LO QUE PARA FINES PRÁCTICOS DE PRESENTACIÓN DEL INDICADOR, SE REESCALA DEL 0 AL 100

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

SINTAXIS - SCRIPT

NIVEL NACIONAL

Si

AMBITO GEOGRAFICO

AREA GEOGRAFICA

65 PERU

1 TOTAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 13/06/2024
 Hora : 7.15.40 PM

VIGENTES AL 2024

PAGINA 4

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 3518 NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

METODO DE CALCULO

DESCRIPCION

ES UN INDICADOR QUE BUSCA IDENTIFICAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS DISTINTOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES.

MÉTODO DE CÁLCULO

EL ÍNDICE SE CALCULARÁ MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN GENERAL DE CADA SERVICIO SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS. EL PESO QUE SE LE DARÁ A CADA PROCESO SERÁ DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGUEN LOS USUARIOS (EN LA ENCUESTA). ASIMISMO, CADA PROCESO SERÁ EVALUADO A PARTIR DE UN CONJUNTO DE ATRIBUTOS QUE SERÁN CALIFICADOS MEDIANTE UN PROMEDIO SIMPLE. LA FÓRMULA SIGUIENTE REFLEJA EL MÉTODO DE CÁLCULO:

$$\text{NSU}_{(AÑO/SERVICIO)} = \text{PROMEDIO DE CALIFICACIONES BRINDADAS} \times 10$$

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

AL BASARSE EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUEDE DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE.

POR ELLO, CON LA FINALIDAD QUE EL INDICADOR SE ENCUENTRE AFECTADO LO MENOS POSIBLE POR TEMAS CIRCUNSTANCIALES, AJENOS AL CONTROL DE LA ENTIDAD REGULADORA, SE HA CONTEMPLADO INCLUIR LA PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS, COMO PARTE DEL CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCION.

SUPUESTOS

NO SE HAN IDENTIFICADO SUPUESTOS RELEVANTES.

PRECISIONES TÉCNICAS

SE REALIZAN MEDICIONES Y CÁLCULOS DIFERENCIADOS PARA CADA SERVICIO.

SE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DE CADA MERCADO.

EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SE REALIZA A TRAVÉS DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS.

PARA REALIZAR LA MEDICIÓN SE UTILIZAN LOS FACTORES DE PONDERACIÓN O EXPANSIÓN CALCULADOS POR EL PROVEEDOR.

EL CUESTIONARIO TIENE UNA ESCALA NUMÉRICA DEL 0 AL 10, POR LO QUE PARA FINES PRÁCTICOS DE PRESENTACIÓN DEL INDICADOR, SE REESCALA DEL 0 AL 100.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

SINTAXIS - SCRIPT

NIVEL NACIONAL

Si

AMBITO GEOGRAFICO

AREA GEOGRAFICA

65 PERU

1 TOTAL