

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 17/02/2026

Hora : 6.18.21 PM

VIGENTES AL 2026

PAGINA 133

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 PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO RESULTADO ESPECIFICO

DIMENSION

CALIDAD

UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

METODO DE CALCULO

DESCRIPCIÓN
ES UN INDICADOR QUE BUSCA IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN 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 LA DARÁ A CADA PROCESO SERÁ DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGUEN LO 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:

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

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 SATISFACCIÓN.

SUPUESTOS

NO SE HAN IDENTIFICADO SUPUESTOS RELEVANTES.

PRECISIONES TÉCNICAS

SE REALIZAN MEDICIONES Y CÁLCULOS DIFERENCIADOS PARA CADA SERVICIO.
 SE MIDE LA SATISFACCIÓN 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

TIPO FUENTE DE DATOS

FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

NIVEL NACIONAL

SENTIDO INDICADOR

SUBIR

AMBITO GEOGRAFICO

65 PERU

AREA GEOGRAFICA

1 TOTAL

PERIODICIDAD

3 ANUAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 17/02/2026

Hora : 6.18.21 PM

VIGENTES AL 2026

PAGINA 134

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 PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO RESULTADO ESPECIFICO

DIMENSION

CALIDAD

UNIDAD DE MEDIDA

INDICE

METODO DE CALCULO

DESCRIPCIÓN
ES UN INDICADOR QUE BUSCA IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN 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 LA DARÁ A CADA PROCESO SERÁ DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGUEN LO 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:

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

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 SATISFACCIÓN.

SUPUESTOS

NO SE HAN IDENTIFICADO SUPUESTOS RELEVANTES.

PRECISIONES TÉCNICAS

SE REALIZAN MEDICIONES Y CÁLCULOS DIFERENCIADOS PARA CADA SERVICIO.
 SE MIDE LA SATISFACCIÓN 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

TIPO FUENTE DE DATOS

FUENTE DE DATOS

REGISTROS
ADMINISTRATIVOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

NIVEL NACIONAL

SENTIDO INDICADOR

SUBIR

AMBITO GEOGRAFICO

65 PERU

AREA GEOGRAFICA

1 TOTAL

PERIODICIDAD

3 ANUAL