

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.53 AM

VIGENTES AL 2021

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 PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

## UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

## METODO DE CALCULO

EL ÍNDICE SE CALCULA MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CUATRO PROCESOS SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS (CALIDAD DE SERVICIO, CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y PLANES Y PROMOCIONES).

EL PESO DE CADA PROCESO ES DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA OTORGADO POR LOS USUARIOS A LOS QUE SE LES APLICÓ LA ENCUESTA.

ASÍ, EL VALOR DEL INDICADOR SE ENCONTRARÁ ENTRE 0 Y 100.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

INDICADOR BASADO EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUDIENDO DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE. PARA REDUCIR ESTE EFECTO, SE PONDERAN LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO.

INDICADOR ACOTADO A NIVEL URBANO.

## PRECISIONES TÉCNICAS

LA CALIDAD DE SERVICIO SE MIDE A TRAVÉS DE VARIABLES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, CALIDAD DURANTE LA LLAMADA, ENTRE OTROS.

LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SE MIDE A TRAVÉS DE LAS VARIABLES DE TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, CLARIDAD DE LA RESPUESTA A LA CONSULTA, FACILIDAD BRINDADA PARA PRESENTAR ALGÚN RECLAMO, SOLUCIÓN A SU PROBLEMA Y/O ATENCIÓN A SU RECLAMO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO/TARJETAS DE PAGO SE MIDE A TRAVÉS DE LA ENTREGA DEL SERVICIO POR EL MEDIO QUE LO SOLICITÓ, LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN EL RECIBO, EL PLAZO DE ENTREGA DEL RECIBO, LA CORRESPONDENCIA DE LOS SERVICIOS Y MONTOS FACTURADOS RESPECTO A LOS CONTRATADOS, FACILIDAD DE REALIZAR RECARGAS VIRTUALES, LA FACILIDAD DE CONSEGUIR RECARGAS FÍSICAS, LA INFORMACIÓN QUE SE DETALLA PARA EL USO DE LAS TARJETAS, LA CORRESPONDENCIA ENTRE LO QUE EL USUARIO CONTRATÓ Y LOS CONSUMOS CARGADOS A SU SALDO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LOS PLANES Y PROMOCIONES SE MIDEN A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN BRINDADA RESPECTO A LOS PLANES Y PROMOCIONES, LA FACILIDAD DE CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS/CONDICIONES DE SU PLAN O PROMOCIÓN, EL CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA OPERADORA CON LO OFRECIDO EN SU PLAN O PROMOCIÓN, LA CONFIANZA QUE LE GENERAN LAS CONTRATACIONES TELEFÓNICAS, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

EN GENERAL, LAS RESPUESTAS SE CALIFICAN DE ACUERDO A UNA ESCALA LIKERT 1-5 DONDE "1" ES "MUY INSATISFECHO" Y "5", "MUY SATISFECHO". PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR GENERAL, SE REESCALAN LOS VALORES A "0", "MUY INSATISFECHO" Y "100", "MUY SATISFECHO"

EL ENCUESTADO DEFINE EL ORDEN DE IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.53 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 2

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 ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

## UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

## METODO DE CALCULO

EL ÍNDICE SE CALCULARÁ MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CUATRO PROCESOS SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS (CALIDAD DE SERVICIO, CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y PLANES Y PROMOCIONES).

EL PESO DE CADA PROCESO ES DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA OTORGADO POR LOS USUARIOS A LOS QUE SE LES APLICÓ LA ENCUESTA.

ASÍ, EL VALOR DEL INDICADOR SE ENCONTRARÁ ENTRE 0 Y 100.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

INDICADOR BASADO EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUDIENDO DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE. PARA REDUCIR ESTE EFECTO, SE PONDERAN LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO.

INDICADOR ACOTADO A NIVEL URBANO.

## PRECISIONES TÉCNICAS

LA CALIDAD DE SERVICIO SE MIDE A TRAVÉS DE VARIABLES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, CALIDAD DE LA LLAMADA, COBERTURA DEL SERVICIO, ENTRE OTROS.

LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SE MIDE A TRAVÉS DE LAS VARIABLES DE TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, CLARIDAD DE LA RESPUESTA A LA CONSULTA,

FACILIDAD BRINDADA PARA PRESENTAR ALGÚN RECLAMO, SOLUCIÓN A SU PROBLEMA Y/O ATENCIÓN A SU RECLAMO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO/TARJETAS DE PAGO SE MIDE A TRAVÉS DE LA ENTREGA DEL SERVICIO POR EL MEDIO QUE LO SOLICITÓ, LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

QUE APARECE EN EL RECIBO, EL PLAZO DE ENTREGA DEL RECIBO, LA CORRESPONDENCIA DE LOS SERVICIOS Y MONTOS FACTURADOS RESPECTO A LOS CONTRATADOS,

FACILIDAD DE REALIZAR RECARGAS VIRTUALES, LA FACILIDAD DE CONSEGUIR RECARGAS FÍSICAS, LA INFORMACIÓN QUE SE DETALLA PARA EL USO DE LAS TARJETAS, LA

CORRESPONDENCIA ENTRE LO QUE EL USUARIO CONTRATÓ Y LOS CONSUMOS CARGADOS A SU SALDO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LOS PLANES Y PROMOCIONES SE MIDEN A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN BRINDADA RESPECTO A LOS PLANES Y PROMOCIONES, LA FACILIDAD DE CONOCER LAS

CARACTERÍSTICAS/CONDICIONES DE SU PLAN O PROMOCIÓN, EL CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA OPERADORA CON LO OFRECIDO EN SU PLAN O PROMOCIÓN, LA CONFIANZA

QUE LE GENERAN LAS CONTRATACIONES TELEFÓNICAS, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

EN GENERAL, LAS RESPUESTAS SE CALIFICAN DE ACUERDO A UNA ESCALA LIKERT 1-5 DONDE "1" ES "MUY INSATISFECHO" Y "5", "MUY SATISFECHO". PARA EL CÁLCULO DEL

INDICADOR GENERAL, SE REESCALAN LOS VALORES A "0", "MUY INSATISFECHO" Y "100", "MUY SATISFECHO"

EL ENCUESTADO DEFINE EL ORDEN DE IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.53 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 3

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 ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

## UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

## METODO DE CALCULO

EL ÍNDICE SE CALCULARÁ MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CUATRO PROCESOS SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS (CALIDAD DE SERVICIO, CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y PLANES Y PROMOCIONES).

EL PESO DE CADA PROCESO ES DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA OTORGADO POR LOS USUARIOS A LOS QUE SE LES APLICÓ LA ENCUESTA.

ASÍ, EL VALOR DEL INDICADOR SE ENCONTRARÁ ENTRE 0 Y 100.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

INDICADOR BASADO EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE INTERNET EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUDIENDO DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE. PARA REDUCIR ESTE EFECTO, SE PONDERAN LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO.

INDICADOR ACOTADO A NIVEL URBANO.

## PRECISIONES TÉCNICAS

LA CALIDAD DE SERVICIO SE MIDE A TRAVÉS DE VARIABLES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, COBERTURA DEL SERVICIO, VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN, ENTRE OTROS.

LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SE MIDE A TRAVÉS DE LAS VARIABLES DE TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, CLARIDAD DE LA RESPUESTA A LA CONSULTA, FACILIDAD BRINDADA PARA PRESENTAR ALGÚN RECLAMO, SOLUCIÓN A SU PROBLEMA Y/O ATENCIÓN A SU RECLAMO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO/TARJETAS DE PAGO SE MIDE A TRAVÉS DE LA ENTREGA DEL SERVICIO POR EL MEDIO QUE LO SOLICITÓ, LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN EL RECIBO, EL PLAZO DE ENTREGA DEL RECIBO, LA CORRESPONDENCIA DE LOS SERVICIOS Y MONTOS FACTURADOS RESPECTO A LOS CONTRATADOS, FACILIDAD DE REALIZAR RECARGAS VIRTUALES, LA FACILIDAD DE CONSEGUIR RECARGAS FÍSICAS, LA INFORMACIÓN QUE SE DETALLA PARA EL USO DE LAS TARJETAS, LA CORRESPONDENCIA ENTRE LO QUE EL USUARIO CONTRATÓ Y LOS CONSUMOS CARGADOS A SU SALDO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LOS PLANES Y PROMOCIONES SE MIDEN A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN BRINDADA RESPECTO A LOS PLANES Y PROMOCIONES, LA FACILIDAD DE CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS/CONDICIONES DE SU PLAN O PROMOCIÓN, EL CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA OPERADORA CON LO OFRECIDO EN SU PLAN O PROMOCIÓN, LA CONFIANZA QUE LE GENERAN LAS CONTRATACIONES TELEFÓNICAS, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

EN GENERAL, LAS RESPUESTAS SE CALIFICAN DE ACUERDO A UNA ESCALA LIKERT 1-5 DONDE "1" ES "MUY INSATISFECHO" Y "5", "MUY SATISFECHO". PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR GENERAL, SE REESCALAN LOS VALORES A "0", "MUY INSATISFECHO" Y "100", "MUY SATISFECHO"

EL ENCUESTADO DEFINE EL ORDEN DE IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.53 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 4

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 PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

## AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

## UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

## METODO DE CALCULO

EL ÍNDICE SE CALCULARÁ MEDIANTE UNA FÓRMULA PONDERADA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CUATRO PROCESOS SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS (CALIDAD DE SERVICIO, CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y PLANES Y PROMOCIONES).  
EL PESO DE CADA PROCESO ES DEFINIDO POR EL ORDEN DE IMPORTANCIA OTORGADO POR LOS USUARIOS A LOS QUE SE LES APLICÓ LA ENCUESTA.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES

INDICADOR BASADO EN LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE TV PAGA O CABLE EN UN MOMENTO DEL TIEMPO, PUDIENDO DARSE ALGÚN ERROR DE MEDICIÓN DEBIDO A UN EVENTO NEGATIVO RECIENTE. PARA REDUCIR ESTE EFECTO, SE PONDERAN LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO.

INDICADOR ACOTADO A NIVEL URBANO.

## PRECISIONES TÉCNICAS

LA CALIDAD DE SERVICIO SE MIDE A TRAVÉS DE VARIABLES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, CALIDAD DE LA IMAGEN, ENTRE OTROS.

LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SE MIDE A TRAVÉS DE LAS VARIABLES DE TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, CLARIDAD DE LA RESPUESTA A LA CONSULTA, FACILIDAD BRINDADA PARA PRESENTAR ALGÚN RECLAMO, SOLUCIÓN A SU PROBLEMA Y/O ATENCIÓN A SU RECLAMO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO/TARJETAS DE PAGO SE MIDE A TRAVÉS DE LA ENTREGA DEL SERVICIO POR EL MEDIO QUE LO SOLICITÓ, LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN EL RECIBO, EL PLAZO DE ENTREGA DEL RECIBO, LA CORRESPONDENCIA DE LOS SERVICIOS Y MONTOS FACTURADOS RESPECTO A LOS CONTRATADOS, FACILIDAD DE REALIZAR RECARGAS VIRTUALES, LA FACILIDAD DE CONSEGUIR RECARGAS FÍSICAS, LA INFORMACIÓN QUE SE DETALLA PARA EL USO DE LAS TARJETAS, LA CORRESPONDENCIA ENTRE LO QUE EL USUARIO CONTRATÓ Y LOS CONSUMOS CARGADOS A SU SALDO, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

LOS PLANES Y PROMOCIONES SE MIDEN A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN BRINDADA RESPECTO A LOS PLANES Y PROMOCIONES, LA FACILIDAD DE CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS/CONDICIONES DE SU PLAN O PROMOCIÓN, EL CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA OPERADORA CON LO OFRECIDO EN SU PLAN O PROMOCIÓN, LA CONFIANZA QUE LE GENERAN LAS CONTRATACIONES TELEFÓNICAS, Y ALGÚN OTRO ATRIBUTO QUE SE EVIDENCIE IMPORTANTE.

EN GENERAL, LAS RESPUESTAS SE CALIFICAN DE ACUERDO A UNA ESCALA LIKERT 1-5 DONDE "1" ES "MUY INSATISFECHO" Y "5", "MUY SATISFECHO". PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR GENERAL, SE REESCALAN LOS VALORES A "0", "MUY INSATISFECHO" Y "100", "MUY SATISFECHO".  
EL ENCUESTADO DEFINE EL ORDEN DE IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL