

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - PRODUCTO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES					
Fecha : 14/03/2024		VIGENTES AL 2024		PAGINA 2	
Hora : 5.43.24 PM					
SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS					
PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES					
INDICADOR : 4169 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO DE ORIENTACION BRINDADO POR EL OSIPTEL					
PROGRAMA PRESUPUESTAL					
0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
AMBITO DE CONTROL					
PRODUCTO					
PRODUCTO					
3000653 USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS					
UNIDAD DE MEDIDA					
PORCENTAJE					
METODO DE CALCULO					
MEDIANTE UN PROMEDIO PONDERADO EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE ORIENTACIONES REALIZADAS EN CADA CANAL DE ATENCIÓN (CANAL PERSONAL, TELEFÓNICO, CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIOS WEB), SE OBTENDRÁ EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN AGREGADO. PARA ELLO, SE CONSIDERARÁ EL MÉTODO TOP-BOXES, PARA IDENTIFICAR LA PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE SE ENCUENTRA SATISFECHA. DE LA SIGUIENTE MANERA: % USUARIOS SATISFECHOS POR CANAL DE ATENCIÓN= USUARIOS QUE CALIFICARON CON 8,9 O 10 SU SATISFACCIÓN/ USUARIOS QUE HAN RECIBIDO ORIENTACIÓN POR PARTE DEL OSIPTEL					
LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES					
LIMITACIONES EXISTE UNA CANTIDAD DE USUARIOS QUE SON CONTACTADOS PARA SER ENCUESTADOS PERO NO ESTÁN DISPUESTOS A BRINDAR EL TIEMPO QUE SE REQUIERE. EN ESE SENTIDO, SOLO SE CONSIDERAN LAS ENCUESTAS "EFECTIVAS" (ENCUESTA CONTESTADA). SESGO NEGATIVO YA QUE ES POSIBLE QUE EL USUARIO INCORPORE EN LA RESPUESTA SU EXPERIENCIA CON LAS EMPRESAS OPERADORAS. SUPUESTOS SE ESPERA QUE EL REPORTE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS NO SE VEA AFECTADO POR UNA EXPERIENCIA NEGATIVA EN LA EMPRESA OPERADORA. PRECISIONES TÉCNICAS NO SE APLICA A LOS CANALES DE ATENCIÓN POR CARTA NI REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER), DADO EL MENOR NÚMERO DE ORIENTACIONES ATENDIDAS. LA SATISFACCIÓN ES EVALUADA EN UNA ESCALA LIKERT DEL 1 "MUY INSATISFECHO" AL 5, "MUY SATISFECHO".					
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		