

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - RESULTADO ESPECIFICO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO					
Fecha : 18/09/2024		2025		PAGINA 157	
Hora : 3.36.04 PM					
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					
NIVEL RESULTADO					
PROGRAMA PRESUPUESTAL					
0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
AMBITO DE CONTROL					
RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO					
TIPO GRUPO GRUPO					
SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES TELEFONÍA MÓVIL					
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: $NSU_{(AÑO(SERVICIO))} = PROMEDIO DE CALIFICACIONES BRINDADAS \times 10$					
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					
FUENTE DE DATOS					
ENCUESTA DE OSIPTEL					
ALCANCE GEOGRAFICO					
NIVEL NACIONAL					
NIVEL RESPONSABLE REGISTRO SINTAXIS - SCRIPT					
NIVEL NACIONAL Si					
AMBITO GEOGRAFICO AREA GEOGRAFICA PERIODICIDAD					
65 PERU 1 TOTAL S/PERIODICIDAD					