

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - PRODUCTO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES					
Fecha : 18/09/2024		2025		PAGINA 375	
Hora : 3.35.30 PM					
SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS					
PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES					
INDICADOR : 5080 ÍNDICE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO POR LAS EMPRESAS OPERADORAS					
PROGRAMA PRESUPUESTAL					
0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
AMBITO DE CONTROL					
PRODUCTO					
PRODUCTO					
3000653 USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS					
TIPO GRUPO GRUPO					
DIMENSION					
EFICIENCIA					
UNIDAD DE MEDIDA					
INDICE					
METODO DE CALCULO					
ESTE INDICADOR MIDE LAS MEJORAS EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS.					
FÓRMULA					
IC= F (A, I, CR, E, CP, V)					
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
DONDE:					
IC = ÍNDICE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL MERCADO					
A= ACCESIBILIDAD					
I= INNOVACIÓN					
C=CAPACIDAD DE RESPUESTA					
E=EMPATÍA					
CP= CUMPLE LO PROMETIDO					
V=VERACIDAD					
RANGO DE VALOR FINAL [0,20]					
SE ESPERA QUE LA EMPRESA CONTRATADA PARA REALIZAR EL ESTUDIO CUMPLE A CABALIDAD CON LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS DEFINIDOS PARA LEVANTAR LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LOS USUARIOS.					
LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES					
LIMITACIONES					
SE DEBE PREVER QUE LA COMPARABILIDAD DE LOS RESULTADOS EN CASO DE CAMBIO DE ENFOQUE METODOLÓGICO DE MEDICIÓN.					
SUPUESTOS					
LAS EMPRESAS OPERADORAS CUMPLEN CON REPORTAR LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOLICITADA DE MANERA VERAZ Y OPORTUNA.					
FUENTE DE DATOS					
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL)					
ALCANCE GEOGRAFICO					
NIVEL NACIONAL					
NIVEL RESPONSABLE REGISTRO			SINTAXIS - SCRIPT		
NIVEL NACIONAL			Si		
AMBITO GEOGRAFICO		AREA GEOGRAFICA		PERIODICIDAD	
65 PERU		1 TOTAL		S/PERIODICIDAD	