

**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT**

Programa Operativo Anual 2017

Formulario 2b. Indicadores

Cod POA (1)	Objetivo Específico (2)	Tipo de Indicador (3)	Línea Base (4)	Meta (5)			
				I	II	III	IV
<b>1</b>	% de usuarios únicos del servicio móvil con relación a la población en edad de trabajar.	Impacto	48				55
	% de usuarios únicos del servicio de internet móvil con relación a la población	Impacto	33				44
	Índice de Asequibilidad de Internet Fijo de 1 Mbps	Impacto	5				5
	Cantidad de beneficiarios de la tarifa solidaria	Impacto	1.500				25.000
	Velocidad de descarga del internet móvil - LTE	Impacto	8,9				9,5
	Velocidad de descarga del internet fijo	Impacto	2,9				3,1
	% de equipos activados con las siguientes características: (robados, hurtados o	Impacto	100%				100%
	% de reducción de pérdidas por concepto de fraude en Telecomunicaciones	Impacto					
1.1a	Otorgamiento de Licencias	Eficacia	57%	100%	100%	100%	100%
1.1b		Eficiencia I	N.d		> Tri I	> Tri II	> Tri III
1.2a	Homologaciones	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%
1.2b		Eficiencia I	1	1	1	<1	<1
1.3a	Migración de Títulos	Eficacia	31%	45%	65%	85%	100%
1.3b		Eficiencia I	N.d		> Tri I	> Tri I	> Tri I
1.4	Regulación tarifaria para sectores vulnerables	Eficacia	N.d		100%		
1.5	Estándares de calidad	Eficacia	N.d		33%	67%	
1.6	Portabilidad Numérica	Eficacia	N.d				100%
1.7	Estudios para cobertura móvil	Eficacia	N.d		33%	33%	34%
1.8	Solicitudes de Regulación económica	Eficacia	98%	100%	100%	100%	100%
1.9	Mejora calidad del internet	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
1.10	Diseño proyecto para control en la activación de equipos terminales móviles.	Eficacia	-	50%	50%		
1.11	Diseño proyecto para control del By Pass.	Eficacia	-	50%	50%		
1.12	Metas de calidad y Drive Test	Eficacia	80%	100%	100%	100%	100%
1.13	Obligaciones	Eficacia	91%	100%	100%	100%	100%
1.14	Control de Espectro	Eficacia	85%	100%	100%	100%	100%
1.15a	Reclamaciones Administrativas	Eficacia	81%	100%	100%	100%	100%
1.15b		Eficiencia I	N.d		> Tri I		> Tri III
1.15c	Avenimientos / Reclamaciones administrativas	Eficiencia III	N.d				
1.16	Denuncias por mensajes fraudulentos	Eficacia	75%	100%	100%	100%	100%
	Procesos Sancionatorios	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
<b>2</b>	N° de usuarios de firma digital para trámites con el sector público.	Efecto					200
	% de licencias otorgadas para TV Digital.	Efecto	0%	100%	100%	100%	100%
2.1	Actividades para regular y fiscalizar la firma digital	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
2.2	Otorgamiento de licencias y reglamentación TV Digital	Eficacia	0%	100%	100%	100%	100%
<b>3</b>	Estudio a Diseño Final y localización definida	Efecto			10%		90%
3.1	Estudio a Diseño Final y localización definida	Eficacia	-		10%		90%
<b>4</b>	% de reclamos por retraso en la entregas del Servicio Postal	Impacto	41%				35%
	% de reclamos por cobro indebido del Servicio postal	Impacto	39%				30%
4.1a	Otorgamientos Servicio Postal	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%
4.1.b		Eficiencia I	N.d.		> Tri I	> Tri II	> Tri III
4.1.c	Regulación Servicio Postal	Eficacia	85%		100%	100%	100%
4.1.d	Fiscalización Servicio Postal	Eficacia	87%	100%	100%	100%	100%
4.1.e	Reclamaciones Administrativas	Eficacia	0%	100%	100%	100%	100%
4.1.f		Eficiencia I	N.d.		> Tri I	> Tri II	> Tri III
4.1g	Facilitaciones / (facilitaciones + canalizaciones)	Eficiencia III	N.d.		> Tri I		> Tri III
4.1h	Facilitaciones / (facilitaciones + reclamaciones administrativas)	Eficiencia III	N.d.		> Tri I		> Tri III

**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT**

Programa Operativo Anual 2017

Formulario 2b. Indicadores

Cod POA (1)	Objetivo Específico (2)	Tipo de Indicador (3)	Línea Base (4)	Meta (5)			
				I	II	III	IV
	Procesos Sancionatorios	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%

**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT**

Programa Operativo Anual 2017

Formulario 2b. Indicadores

Cod POA (1)	Objetivo Específico (2)	Tipo de Indicador (3)	Línea Base (4)	Meta (5)			
				I	II	III	IV
<b>5</b>	<b>Terrestre</b>						
	% de reclamos por mala atención al usuario	Impacto	21%				18%
	% de reclamos por problemas en el viaje	Impacto	21%				19%
	% de reclamos relacionados a encomiendas	Impacto	16%				14%
	% de reclamos relacionados a equipaje	Impacto	16%				18%
	<b>Aéreo</b>						
	Factor de Puntualidad	Impacto	81%				83%
	Factor de Cancelación	Impacto	18%				9%
	<b>Ferrovial</b>						
	Factor de Puntualidad	Impacto	68%				74%
Factor de Descarrilamiento (pasajeros)	Impacto	40%				32%	
5.1	Infraestructura ferroviaria, aeroportuaria y estadísticas	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
5.2	Regulación y fiscalización transporte terrestre	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
5.3	Regulación económica transporte ferroviario	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
5.4	Regulación económica transporte aéreo	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
5.5	Estandar de calidad transporte acuático	Eficacia	N.d			100%	100%
5.6a	Reclamaciones Administrativas	Eficacia	85%	100%	100%	100%	100%
5.6b		Eficiencia I	N.d.		> Tri I	> Tri II	> Tri III
5.6c		Eficiencia III	N.d.		> Tri I		> Tri III
5.6d	Facilitaciones / (facilitaciones + reclamos administrativas)	Eficiencia III	N.d.		> Tri I		> Tri III
5.6c	Inspecciones a ODECO, y calidad de servicios	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
	Procesos Sancionatorios	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
<b>6</b>	% de procesos críticos optimizados	Efecto	N.d				10
	% de procesos de gestión de seguridad de la información de la ATT implementados	Efecto	N.d				25
6.1	Entorno para Gobierno Electrónico	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
6.2	Desarrollo de Sistemas	Eficacia	99%	100%	100%	100%	100%
6.3	Seguridad de la información	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%
6.4	Soporte	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%

**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT**

Programa Operativo Anual 2017

Formulario 2b. Indicadores

Cod POA (1)	Objetivo Específico (2)	Tipo de Indicador (3)	Línea Base (4)	Meta (5)			
				I	II	III	IV
7	% de recomendaciones de auditoría implementadas	Efecto	50- 60				60
	% eficacia en procesos sustantivos	Efecto	43 - 76				75-80
	% de procesos sustantivos atendidos eficientemente.	Efecto	10 36				40
	N° Informes de auditoría de confiabilidad (anual) sin salvedades	Efecto	1				1
7.1	Procesos, Procedimientos Sustantivos y Auditorías programadas	Eficacia	94%	100%	100%	100%	100%
8	N° de visitas a la página web y redes sociales.	Efecto	N.d				>al año anterior
8.1	Comunicación	Eficacia	92%	100%	100%	100%	100%
9	Calificación mensual promedio de la página web (transparencia)	Efecto	73%				100%
	% de requisitos mínimos de información de transparencia a colgar en la página	Efecto	73%				100%
	N° de audiencias parciales	Efecto	2				3
9.1	Acciones de transparencia	Eficacia	87%	100%	100%	100%	100%
10	Índice de Clima Organizacional	Efecto	N.d				>al año anterior
	Índice de Cultura Organizacional	Efecto	N.d				>al año anterior
10.1	Planificación	Eficacia	89%	100%	100%	100%	100%
	Relaciones Internacionales	Eficacia	92%	100%	100%	100%	100%
	Unidad de Finanzas	Eficacia	84%	100%	100%	100%	100%
	Unidad de RRHH	Eficacia	99%	100%	100%	100%	100%
	Unidad de Administración	Eficacia	86%	100%	100%	100%	100%
	75% de la documentación de operadores de telecomunicaciones esté	Eficacia	N.d	100%	100%	100%	100%
	Gestión Documental	Eficacia	99%	100%	100%	100%	100%
Gestión jurídica	Eficacia	84%	100%	100%	100%	100%	

EFICACIA=(N° de productos concluidos)/(N° de productos solicitados o programados que deben concluir en el trimestre de evaluación)x100

EFICIENCIA I=(Tiempo Promedio de los trámites o productos)/(Tiempo promedio establecido según norma o programación de los trámites o productos)

EFICIENCIA II=(Ejecución presupuestaria)/(Ejecución física)

EFICIENCIA III=(N de reclamos facilitados o con avenimiento)/(Total reclamos)x100 ; (N de facilitaciones)/(Total facilitaciones+canalizaciones)x100

NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>APROBADO POR :</b> Roque Roy Méndez Soletto	Director Ejecutivo	
<b>REVISADO POR:</b> Ricardo Antonio Rocha Cox	Jefe de Planificación y Desarrollo Organizacional	
<b>ELABORADO POR:</b> Jorge Ariel Arias Vacaflores	Analista de Planificación e Inversión	