



PLAN OPERATIVO ANUAL 2018

Resultado Monitoreo Trimestre Abril – Junio

Resumen de Productos por Ejes Estratégicos



CONSIDERACIONES INICIALES:

En esta ocasión, el ejercicio de monitoreo al logro de metas trimestrales fue aplicado a 13 direcciones y departamentos de interés, los cuales tienen compromisos de presentación de logros para el trimestre abril - junio.

EJE 2: PROTECCIÓN Y SERVICIOS A LOS USUARIOS

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Controversias dirimidas de acuerdo a la reglamentación establecida	Porcentaje de recursos de quejas resueltos que cumplen con el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.	25%	25%	Cuerpos Colegiados
Carta derechos y deberes de los usuarios de las telecomunicaciones	Porcentaje de avance en la elaboración de la Carta derechos	100%	95%	Protección al Usuario
Informe de levantamiento de buenas prácticas de protección de los derechos de los consumidores y recomendaciones	Porcentaje de avance del informe de buenas prácticas y recomendaciones	100%	100%	Protección al Usuario
Informe de Satisfacción usuarios de servicios de telecomunicaciones (SIGMA DOS)	Porcentaje de avance en la elaboración del Informe	100%	100%	Protección al Usuario
Informe percepción calidad de servicios por los usuarios de las telecomunicaciones móviles	Porcentaje de avance en la elaboración del Informe	100%	100%	Protección al Usuario
Controversias dirimidas de acuerdo a la reglamentación establecida	Porcentaje de casos resueltos mediación	25%	23.3%	Protección al Usuario
	Porcentaje de casos de pre formalización resueltos que cumplen con el Reglamento para la solución de Controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios	25%	26.7%	Protección al Usuario
Atención a Reclamos y Denuncias	Porcentaje de reclamos y denuncias resueltos que cumplen con el Reglamento para la solución de Controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios	25%	23%	Protección al Usuario
Ejecución de visitas	Número de Salas de Exhibición modernizadas	3	0	Centro Indotel
	Cantidad de salas de exhibición en funcionamiento acorde con lo planificado	3	3	Centro Indotel
	Porcentaje de satisfacción de los visitantes	75%	0	Centro Indotel

Resumen de Productos por Ejes Estratégicos



EJE 2: PROTECCIÓN Y SERVICIOS A LOS USUARIOS

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Coordinación de visitas programadas o didácticas	Porcentaje de satisfacción de los visitantes	85%	0	Centro Indotel
	Cantidad de visitas programadas o didácticas recibidas	957	110	Centro Indotel
Autorizaciones que no requieren concurso público otorgadas o renovadas (concesiones, licencias e inscripciones en registros especiales)	Porcentaje de autorizaciones que no requieren concurso público otorgadas o renovadas que cumplan con el Reglamento de Concesiones, Inscripciones en Registros Especiales y Licencias para Prestar Servicios de Telecomunicaciones en la República Dominicana	50%	33%	Dirección Técnica
Certificaciones emitidas	Porcentaje de Certificaciones emitidas en los plazos acordados, según la fundamentación requerida	60%	63%	Dirección Técnica
Cartas de no objeción emitidas	Porcentaje de cartas de no objeción que no sobrepasen la norma (10 días)	60%	78.2%	Dirección Técnica
Homologaciones emitidas	Porcentaje de homologaciones que no sobrepasen la norma (15 días)	60%	58.9%	Dirección Técnica

EJE 3: PROMOCIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL (ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL)

PRODUCTO (1)	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Instalación de puntos Wifi	Cantidad de localidades geográficas conectadas	93	93	FDT

EJE 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Reclutamiento del personal de la institución	Porcentaje del personal reclutado acorde al perfil.	90%	71%	Recursos Humanos
Capacitación del personal de la institución	Porcentaje de Acciones formativas ejecutadas	10%	8%	Recursos Humanos
	Efectividad del aprendizaje en las áreas técnicas	20%	7%	Recursos Humanos
Rediseño de la estructura organizacional y su definición funcional acorde a los requerimientos del PEI	Porcentaje de actualización de la estructura acorde a los lineamientos del Plan Estratégico Institucional	25%	17%	Recursos Humanos
	Porcentaje de perfiles de cargos levantados	10%	5%	Recursos Humanos

Resumen de Productos por Ejes Estratégicos



EJE 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Adecuación de las unidades funcionales	Porcentaje unidades que cuentan con los Espacios requeridos	5%	5%	Administrativo: Adecuación
	Porcentaje unidades que cuentan con los mobiliarios	20%	20%	Administrativo: Adecuación
Remozamiento y adecuación del CCT	Cantidad de salas remozadas	1	1	Administrativo: Adecuación
Remozamiento y adecuación del Club Recreativo y Deportivo del Indotel	Cantidad de áreas remozadas	1	1	Administrativo: Adecuación
Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura	Porcentaje de trabajos y servicios realizados	25%	20%	Administrativo: Adecuación
Mantenimiento preventivo y correctivo unidades de vehículos	Porcentaje de trabajos y servicios realizados (según solicitudes)	25%	25%	Administrativo: Adecuación
Capacitación al personal	Número de talleres de realizados	2	2	Administrativo: Adecuación
Recertificación ISO 9001:2015	Porcentaje de ejecución de la Norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015	25%	25%	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.
Implementación modelo CAF	Porcentaje de implementación del Modelo de Excelencia CAF	25%	0	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.
Procesos documentados	Porcentaje de procesos documentados, implementados	50%	50%	PyD: Gestión de la Calidad y Desarrollo Org.
Central Telefónica actualizada y funcionando	Porcentaje de la implementación	100%	0	TIC: Redes e Infraestructura
Sistema de Estadísticas por Prestadoras (SIGIDEP)	Porcentaje del desarrollo de la aplicación	100%	95%	TIC: Sistemas y Aplicaciones
Reportes Estadísticos	Cantidad de Reportes Estadísticos emitidos	4	4	Investigación y Análisis Económico
Informes Estadísticos	Cantidad de Informes Estadísticos emitidos	1	1	Investigación y Análisis Económico
Recaudación CDT	Monto de la recaudación CDT (millones)	362	366	Financiero: Recaudaciones
Ejecución de la programación Presupuestaria	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	50	46%	Financiero: Ejecución Presupuestaria

Resumen de Productos por Ejes Estratégicos

EJE 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PRODUCTO	INDICADOR	META	LOGRADO	RESPONSABLE
Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos	Porcentaje de acciones monitoreadas y evaluadas	100%	100%	PyD: Planeación, Monitoreo y Evaluación
Difusión del quehacer del INDOTEL al público externo	Cantidad de resúmenes digitales diarios (entregados a empleados sobre el quehacer del Indotel y Centro Indotel)	62	55	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Cantidad de visualizaciones en redes sociales del INDOTEL	FB- 10,500 Tw- 98,500 Inst- 6,500	FB- 10,489 Tw- 101,058 Inst- 7,071	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Cantidad de acciones difundidas (por notas de prensa al mes)	15	23	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Número de boletines interno y externo emitidos	2	2	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Videos Promoción de las TIC.	6	7	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Videos Testimonios personajes TV, Radio.	6	10	Relaciones Públicas y Comunicaciones
	Cantidad de resúmenes editoriales de diarios de prensa (entregados a Presidente y Directora ejecutiva del Indotel)	62	61	Relaciones Públicas y Comunicaciones
Organización de actividades institucionales	Cantidad de participaciones del INDOTEL en los medios (prensa escrita y digital)	2 medios impresos, 6 medios digitales (por nota de prensa)	3 medios impresos, 7 medios digitales (por nota de prensa)	Relaciones Públicas y Comunicaciones



 Licda. Paola Zeller
 Directora de Planeación y Desarrollo