



---

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL SEGUNDO  
TRIMESTRE  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
PLANES  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

## **DESCRIPCIÓN**

---

El Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), constituye la herramienta que consolida en un solo documento, la programación de las metas establecidas mediante un conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas funcionales durante el año 2023.

El informe de evaluación del Plan Operativo Anual (POA), presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados de cierre al segundo trimestre del año 2023 con el propósito de conocer el desempeño de la gestión institucional y posteriormente, el aporte a los resultados y metas establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del INDOTEL, está estructurado por 4 ejes estratégicos, los cuales son Regulación Efectiva, Protección y Servicios a los Usuarios, Acceso e Infraestructura y Fortalecimiento Institucional. Los productos establecidos en estos ejes, año tras año son incluidos en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

---

Para conocer el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2023, se mide el porcentaje de cumplimiento de las metas de los productos acorde con su unidad de medida. Para este cálculo se considera la meta programada por producto en el trimestre correspondiente y su nivel de ejecución acumulado al cierre de dicho trimestre.

## **NIVEL DE EJECUCIÓN AL SEGUNDO TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO**

---

Realizada la evaluación correspondiente al primer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2023, correspondiente a 180 productos de 20 áreas, el nivel de ejecución fue de un 90 % respecto al total de las metas programadas.

A continuación, se muestra el resultado obtenido por eje estratégico

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	40	40
Protección y Servicios a los Usuarios	38	50
Acceso e Infraestructura	9	10
Fortalecimiento Institucional	93	105
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>205</b>

### Desempeño por Eje Estratégico al Segundo Trimestre



## **Eje 1 Regulación Efectiva**

El eje estratégico de Regulación Efectiva, integrado por la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Fiscalización, Dirección de Cumplimiento y Sanciones, Dirección Jurídica y la Dirección de Planificación Estratégica, al segundo trimestre del 2023 presenta un nivel de cumplimiento de un 76 %.

### **Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia**

La Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia cumplió con lo establecido en la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites; elaborando una Agenda Regulatoria para el 2023.

Mediante la Resolución número 054-2023, fue aprobada la modificación del Reglamento General de Servicio Telefónico, la norma de calidad el servicio de telefonía y acceso a internet, la norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el reglamento general del servicio de acceso a internet; se simplifica el proceso para activar y acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de la ciudadanía.

Este trimestre fue aprobado mediante el Decreto número 266-23 el nuevo Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), el cual es un instrumento regulador, cuya finalidad es optimizar y racionalizar el uso del espectro radioeléctrico.

### **Dirección del Espectro Radioeléctrico**

La Dirección del Espectro Radioeléctrico, ejecutó los monitoreos del espectro radioeléctrico a los servicios de radiocomunicación, servicios de difusión televisiva, servicios de telecomunicaciones y servicios de difusión sonora FM de acuerdo con lo que había programado, para los monitoreos de los servicios de difusión sonora AM logró completar un 88% de la meta programada para este trimestre.

En este trimestre, la Dirección de Espectro emitió 3 certificados de licencias para el uso del espectro radioeléctrico, las cuales se les había requerido.

### **Dirección de Fiscalización**

La Dirección de Fiscalización sobrepasó la meta que había programado con relación a las fiscalizaciones para verificar el cumplimiento del servicio de difusión sonora FM, el servicio de difusión sonora AM y el servicio de las concesionarias de difusión por cable;

las fiscalizaciones para el servicio de difusión televisiva y el de reventa de internet quedaron por debajo de lo programado. Se realizaron 3 informes para la comprobación y verificación de calidad de los servicios (móvil y fijo) y se realizaron 255 comprobaciones para verificar la activación de las líneas móviles sobrepasando lo programado.

Fueron clausuradas siete (7) estaciones ilegales, dentro de las que se encuentran una (1) de radiodifusión sonora y seis (6) prestadoras de servicio de internet. No se recibieron denuncias que requirieran fiscalizar los servicios fijos de acuerdo con lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet Núm. 016-15.

### **Dirección Jurídica**

En materia jurídica, esta dirección cumplió con éxito sus productos, dentro de los que podemos destacar: elaboración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios y descargos laborales, documentos de contrataciones públicas, convenios, acuerdos o cartas compromisos interinstitucionales trabajados, acciones jurisdiccionales interpuestas contra actos administrativos emanados del INDOTEL contestadas.

En cuanto a las certificaciones respondidas, se logró cumplir con el 82% de las solicitudes de certificaciones recibidas con el plazo establecido.

### **Dirección de Cumplimiento y Sanciones**

Este trimestre el área de Sanciones logró concluir 100% los casos en materia de procesos sancionadores administrativos, que agotaron la fase de instrucción. Para este periodo no se realizaron revocaciones de autorizaciones.

## Matriz de ejecución del primer eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	54%	10	10	<b>76%</b>
Dirección de Espectro Radioeléctrico	98%	6	6	
Dirección de Fiscalización	86%	11	11	
Dirección Jurídica	80%	9	9	
Dirección de Cumplimiento y Sanciones	61%	3	3	
Planificación Estratégica	N/A	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>40</b>	

## Eje 2 Protección y Servicios a los Usuarios

El eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al segundo trimestre del año 2023, un nivel de cumplimiento de un 93%. Este eje está integrado por la Dirección de Autorizaciones, Dirección de Protección al Usuario, Centro INDOTEL y la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital.

### Dirección de Autorizaciones

Esta Dirección tuvo un excelente desempeño en este trimestre, cumpliendo con los plazos establecidos para otorgar los diferentes tipos de autorizaciones que requieren las empresas para operar, superando las metas programadas para responder las

solicitudes de inscripciones en registro especial para el servicio de radioaficionados, renovación de inscripción en registro especial para el servicio de radioaficionados, inscripciones en registro especial de servicios de telecomunicaciones, renovaciones de inscripciones en registro especial, concesiones que no requieren concurso público, expansión de concesión y ampliación de concesión. También se cumplió con el tiempo de respuesta de la evaluación técnica para la asignación de código NPA-NXX, código MMSI-Callsing, homologaciones de equipos y las no objeciones las cuales se trabajan a través de la plataforma VUCE.

Este trimestre no se recibieron solicitudes para la renovación de una concesión, para la transferencia, sesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso y constitución de gravamen de una concesión.

### **Dirección de Protección al Usuario**

Desde la Dirección de Protección al Usuario se alcanzó la meta programada de las fiscalizaciones en materia de protección a los usuarios realizadas a las empresas y en la elaboración del informe. En este segundo trimestre se realizaron 12 charlas educativas en materia de protección al usuario de las 8 programadas para este periodo. Cabe destacar que hubo un superávit en las personas impactadas a través de capacitaciones, siendo 105 la cantidad de personas impactadas y en la cantidad de encuestas realizadas a los usuarios. Se quedó por debajo la cantidad de personas impactadas sensibilizadas a través de las redes sociales.

También cumplieron con los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente para recibir y gestionar las reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones, las cuales fueron tipificadas en los siguientes tipos de casos, Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Queja (CQ), Casos de Denuncia (CD) y Casos de Pre-Formalización (CPF).

### **Centro INDOTEL**

EL Centro INDOTEL sobrepasó la meta establecida para eventos programados y de las visitas presenciales recibidas al museo de las telecomunicaciones, por centros educativos u organizaciones. También la cantidad de personas que visitaron de manera presencial para asistir a actividades didácticas, aportaron a que sobrepase la

meta para este periodo. En materia de producción audiovisual, el Centro INDOTEL cumplió con el 77% de lo programado.

### **Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital**

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, ejecutó en este trimestre una auditoria ordinaria a la entidad de certificación Novosit y fueron renovadas el 100% de las solicitudes de unidades de registro para registrar suscriptores de firma digital recibidas, siendo las empresas renovadas GSI international y Sap Puerto Rico.

No se recibieron solicitudes para la incorporación de nuevos servicios electrónicos de confianza autorizados, para la inscripción en el registro de proveedores de firma digital y para la renovación de una entidad de certificación para registrar suscriptores de firma digital.

### **Matriz de ejecución del segundo eje por área**

<b>DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS</b>	<b>EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS</b>			
	<b>NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2023 (%)</b>	<b>CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE</b>	<b>CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE</b>	<b>DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE</b>
Dirección de Autorizaciones	99%	18	18	<b>93%</b>
Dirección de Protección al Usuario	96%	8	16	
Centro INDOTEL	87%	3	7	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	88%	9	9	
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>	<b>50</b>	

### **Eje 3 Accesibilidad e Inclusión Digital**

El Eje de Accesibilidad e Inclusión Digital muestra al segundo trimestre del año 2023, un nivel de cumplimiento de un 99%. Este eje está integrado por la Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y la Dirección de la Unidad Ejecutora Proyecto BID.

#### **Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)**

El Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo para el bienio 2023-2024, fue aprobado por el Consejo Directivo el 15 de junio mediante la Resolución número 056-2023. Respecto al Plan Bianual 2021-2022 “Conectar a los no Conectados”, se realizó el informe de seguimiento correspondiente a este periodo.

Actualmente el proyecto de subsidio de la canasta digital a jefas de hogares pobres sigue desarrollándose y de acuerdo con los contratos el INDOTEL realizó el pago de las facturas correspondientes a este subsidio.

El producto capacitación y desarrollo de habilidades a jóvenes de provincias priorizadas en el marco del Plan Bianual 2021-2022 fueron capacitados 287 jóvenes. Mediante Dominicana Conectada se mantienen a nivel nacional el pago de los puntos Wi-Fi en funcionamiento y las cuatro estaciones del metro con servicio de internet.

#### **Dirección de la Unidad Ejecutora BID**

Para este trimestre la Dirección de la Unidad Ejecutora BID realizó la publicación de la licitación luego de haber concluido la etapa de consulta y respuestas para el producto de ampliación de redes inalámbricas de acceso a internet en municipios en el marco del Plan Nacional de Banda Ancha (PNBA).

## Matriz de ejecución del tercer eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	98%	7	8	99%
Unidad Ejecutora Proyecto BID	100%	2	2	
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>10</b>	

### Eje 4 Fortalecimiento Institucional

En este eje se concentra la mayor producción institucional y la mayor cantidad de áreas trabajando y mejorando las competencias, condiciones de trabajo y fluidez con que el INDOTEL entrega sus servicios, este eje tuvo un cumplimiento de las metas establecidas al segundo trimestre de 2023 de un 94 %.

#### Dirección de Planificación Estratégica

La Dirección de Planificación Estratégica, completó la meta de la elaboración de los reportes estadísticos que establecen la normativa y fueron remitidos los indicadores de telecomunicaciones al Observatorio Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación. Se cumplió con la realización de la evaluación al Plan Operativo Anual (POA) 2022.

Todavía la institución se encuentra a la espera de los resultados de la auditoría de la Implementación del Sello de Igualdad. El Departamento de Equidad de Género ha estado dando seguimiento al uso inclusivo del lenguaje en la institución, así como también a la recolección de la data en materia de enfoque de género.

De acuerdo con la programación del área de Planificación, se realizaron la actualización y elaboración de los procedimientos y políticas que fueron requeridos en este trimestre.

## **Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones tuvo un desempeño óptimo, logrando un desempeño superior al programado en la cantidad de visualizaciones en las redes sociales y las publicaciones institucionales en prensa y digital.

Las notas de prensas publicadas, la coordinación de la participación de la presidencia en programas, encuentros con el sector y visitas de campo y la cantidad de resúmenes editoriales de diarios de prensa elaborados cumplieron con lo programado.

Se cumplió con los media tours realizados de acuerdo con las necesidades que la institución fue requiriendo durante este periodo. Hay que destacar que se logró un superávit en la participación de la institución en los medios, tanto en prensa como digital.

En el mes de mayo se llevó a cabo de manera exitosa la celebración del Día Mundial de las Telecomunicaciones, día en el cual se realizó una misa de acción de gracias y la rendición de cuentas anual de la gestión llevada a cabo por el presidente del INDOTEL.

## **Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)**

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC), completó la auditoría y logró obtener la certificación A5. Con relación al cumplimiento de ITICGE, se enviaron nuevas evidencias y se está a la espera de la próxima evaluación.

Fueron finalizados en este trimestre dos grandes proyectos los cuales son la implementación de una nueva central telefónica y la implementación de la plataforma de hiperconvergencia.

La ejecución del proyecto de automatización de procesos se encuentra en su fase final, la data histórica que se tenía en el SGI fue migrada al Gazella y también fueron migradas las informaciones estadísticas, actualmente se está trabajando en entrenar a los usuarios y realizar las pruebas al sistema.

Se instalaron las cámaras de seguridad en la sede central y el almacén, quedando para una segunda etapa la instalación de las cámaras del Centro INDOTEL y el Centro Tételo-ITLA, San Pedro de Macorís.

Fue lanzada y puesta en funcionamiento la App del INDOTEL la misma se encuentra disponible para la ciudadanía.

## **Gerencia de Asuntos Institucionales**

El área de Asuntos Institucionales cumplió con la meta de elaborar los acuerdos y convenios nacionales que le fueron requeridos.

## **Dirección Financiera**

La Dirección Financiera cumplió de manera excelente con recaudar el 95.48% de la contribución al desarrollo de las telecomunicaciones (CDT), ejecutó el cobro a 121 empresas del monto facturado por Derecho de Uso (DU) y validó el 100% de los pagos recibidos por concepto de tasas por servicios.

Fueron elaborados los estados financieros y las ejecuciones presupuestarias que se habían programados y fueron emitidas el 100% de las certificaciones de disponibilidad presupuestaria requeridas. Se cumplió con el pago a proveedores que se había programado.

## **Departamento de Revisión y Análisis**

El área de Revisión y Análisis cumplió en su totalidad las metas programadas para este trimestre, dentro de sus productos se encuentran revisar los informes financieros, los expedientes financieros y los cheques liquidados.

Fue implementado un nuevo proceso para ejecutar de manera trimestral inventarios al área de suministro, los cuales se llevaron a cabo con la asistencia del área de Revisión y Análisis.

## **Dirección Administrativa**

En otro orden, el nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP), para este trimestre no se encontró disponible por actualización de la plataforma.

Esta Dirección cumplió la meta programada en cuanto al producto de adecuación de espacios físicos y el mantenimiento preventivo de la infraestructura física de los aires acondicionados y fumigaciones de todas las áreas y en el avance del proyecto de construcción de edificio de la sede central del INDOTEL.

### **Dirección de Gestión Humana**

La Dirección de Gestión Humana cumplió con las acciones formativas dispuestas en el Plan de capacitación y con lo establecido en su Plan de Fortalecimiento Institucional, en las inducciones otorgadas al personal de nuevo ingreso y al desarrollo de pasantías en la institución. También se llevaron a cabo actividades para el cumplimiento del Plan de Prevención y Contención sobre los Riesgos Laborales.

### **Dirección de Relaciones Internacionales**

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, cumplió con la coordinación de la participación de los colaboradores/as en eventos internacionales como fueron la reunión del grupo asesor de desarrollo de las telecomunicaciones (GAD-23) y la reunión del Comité de normalización COMTELCA y fueron emitidos los informes generados sobre los avances y proyectos ejecutados para el Programa Ministerial de la GSMA.

Fue organizada y coordinada de manera exitosa la 42 Cumbre internacional de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones I (CCP.I) y fueron elaborados los acuerdos internacionales que le fueron requeridos.

### **Oficina Acceso a la Información**

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) incide de forma positiva en el desempeño de este eje con el cumplimiento de las metas establecidas, debido que cumplió en otorgar en los plazos establecidos las respuestas de las solicitudes de información recibidas a través en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública y en la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Portal 311.

### **Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo**

Desde la comisión se ha estado realizando un trabajo arduo para concientizar a los y las colaboradores sobre los temas referente a la ética e integridad gubernamental.

## Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital cumplió con las metas establecidas para la adquisición e implementación de una plataforma de entrega electrónica certificada el cual se encuentra actualmente en proceso de compras, auditoría TIC realizada al INDOTEL, sistema de monitoreo de servicios electrónicos de confianza, portal web, sello de confianza de comercio electrónico y robustecimiento de la seguridad de la base de datos de series negadas.

### Matriz de ejecución del segundo eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	
Dirección de Planificación Estratégica	90%	16	20	<b>94%</b>
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	100%	9	13	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	94%	16	16	
Gerencia de Asuntos Institucionales	75%	2	2	
Dirección de Financiera	83%	11	11	
Departamento de Revisión y Análisis	100%	7	7	
Dirección Administrativa	99%	5	5	
Dirección de Gestión Humana	93%	10	10	

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
Dirección de Relaciones Internacionales	100%	4	8	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	4	4	
Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	100%	1	1	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	94%	8	8	
<b>TOTAL</b>		<b>93</b>	<b>105</b>	