



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL CUARTO
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 sólo 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 cuarto 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.

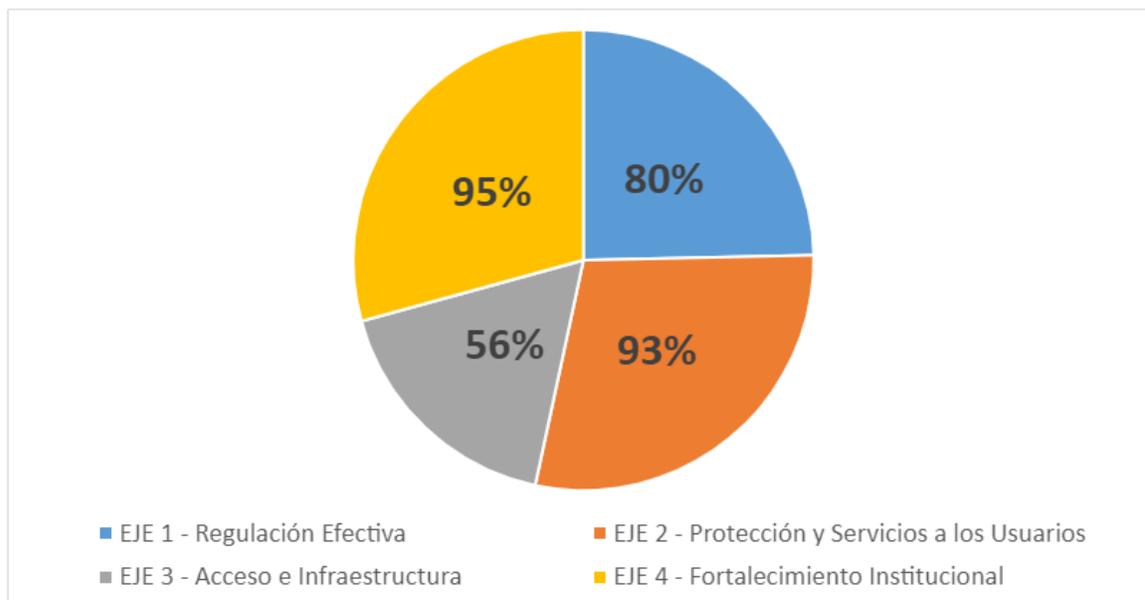
NIVEL DE EJECUCIÓN AL TERCER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO

Realizada la evaluación correspondiente al cuarto trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2023, correspondiente a 214 productos de 20 áreas, el nivel de ejecución fue de un 81% 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	44	41
Protección y Servicios a los Usuarios	47	52
Acceso e Infraestructura	17	23
Fortalecimiento Institucional	108	130
Total	216	246

Desempeño por eje estratégico al cuarto trimestre



Eje 1 Regulación Efectiva

El eje estratégico de Regulación Efectiva está 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 cuarto trimestre del 2023 presenta un nivel de cumplimiento de un 80 %.

Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia

La Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia dispone de una agenda regulatoria para el año 2023. Dentro de la agenda están siendo modificados los siguientes reglamentos: Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el de Autorizaciones para Servicios de Telecomunicaciones, para lo cual fueron realizadas reuniones consultivas con los diversos grupos interesados.

Durante este trimestre fueron aprobadas las actualizaciones de los Reglamentos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y el de Servicios de Radioaficionados.

Fue lanzado el proceso para la licitación pública internacional INDOTEL/LPI-001-2023, para el “otorgamiento de concesiones y las licencias vinculadas para la prestación de servicios públicos portadores y finales de telefonía y acceso a internet, a través de la explotación de frecuencias radioeléctricas dentro de las bandas de 698-806 MHz, 2340-2400 MHz y 3600-3700 MHz en todo el territorio nacional, en la actualizada se están recibiendo las dudas de los oferentes interesados en participar.

Fue finalizada la propuesta del proyecto de modificación de la Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98.

Dirección del Espectro Radioeléctrico

La Dirección del Espectro Radioeléctrico, cumplió con la meta programada de 90 % para los monitoreos del espectro radioeléctrico para los servicios de radiocomunicación, servicios de telecomunicaciones, servicios de difusión sonora FM y servicios monitoreo a los servicios de Difusión Televisiva. Los monitoreos de los

servicios de difusión sonora AM logró completar un 55 % debido a estaciones fijas de monitoreo fuera de operación desde donde se realizan los monitoreos.

La fecha del apagón tecnológico fue movida mediante el Decreto Presidencial No. 666-23 para el 31 de noviembre 2024, por lo que no se pudo cumplir con la meta establecida para el cambio a digital de la cantidad de concesionarios de servicios de radiodifusión televisiva.

En este trimestre, la Dirección de Espectro no tuvo ninguna emisión de licencia, ya que no fue recibida ninguna solicitud.

Dirección de Fiscalización

La Dirección de Fiscalización sobrepasó la meta que había programado a las fiscalizaciones para verificar el cumplimiento del servicio de difusión sonora FM y el servicio de reventa de internet; las fiscalizaciones para el servicio de difusión sonora AM, para el servicio de difusión televisiva y para el servicio de difusión por cable quedaron por debajo de lo programado.

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 número 016-15.

Fueron clausuradas 2 prestadoras de servicio de internet por encontrarse laborando de manera ilegal.

Se realizaron 17 informes para la comprobación y verificación de datos de calidad del servicio de telefonía e internet (móvil y fijo), donde se visitaron y se contactaron a las prestadoras que no se encontraban actualizando sus indicadores de calidad acorde a lo requerido.

Dirección Jurídica

En materia jurídica esta dirección cumplió con éxito sus productos, dentro de los que podemos destacar: elaboración de contratos para la adquisición de obras, bienes y servicios y descargos laborales, convenios, acuerdos o cartas compromisos interinstitucionales trabajados.

Por el momento el INDOTEL no ha logrado obtener los certificados de títulos de inmuebles, esto se debe a lo extenso que resulta el proceso para obtenerlos.

En cuanto a las solicitudes recibidas para las certificaciones, se logró responder el 57 % de lo recibido este trimestre acorde con el plazo; y con el 100 % para las respuestas a las solicitudes recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información de acuerdo con lo estipulado en la Ley número 200-04.

Dirección de Cumplimiento y Sanciones

En este trimestre el área de Cumplimiento y Sanciones lograron el 80 % de los casos en materia de procesos sancionadores administrativos que agotaron la fase de instrucción, quedando así debajo de lo programado. Para este período no se realizaron revocaciones de autorizaciones.

Se cumplió con el 15 % establecido para la elaboración de fichas de cumplimiento de 14 prestadoras que contienen el nivel de cumplimiento de la normativa.

Matriz de ejecución del primer eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	68 %	11	09	80 %
Dirección de Espectro Radioeléctrico	84 %	8	8	
Dirección de Fiscalización	79 %	11	10	
Dirección Jurídica	72 %	9	9	
Dirección de Cumplimiento y Sanciones	76 %	3	3	
Planificación Estratégica	100 %	2	2	
TOTAL		44	41	

Eje 2 Protección y Servicios a los Usuarios

El eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al cuarto 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; el área respondió las solicitudes de inscripciones 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 en los plazos establecidos en el reglamento de Autorizaciones.

Así como también cumplió con los plazos de respuestas de 3 días hábiles para las no objeciones de los equipos, las cuales se trabajan a través de la plataforma VUCE.

Por procesos internos no se logró completar este producto, quedando en incumplimiento con los plazos establecidos para responder la asignación de código NPA-NXX y no se recibió solicitudes para la evaluación técnica para la asignación del código MMSI-Callsing.

En este trimestre no se recibieron solicitudes para la transferencia, sesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso y constitución de gravamen de una concesión, tampoco para la ampliación y expansión de concesiones.

No se recibió solicitudes de renovación de una concesión. También se logró con el 100 % de la meta para la mitigación de frecuencias y la extinción de los derechos y efectos.

Dirección de Protección al Usuario

Desde la Dirección de Protección al Usuario en este cuarto trimestre no se llevaron a cabo charlas educativas en materia de protección al usuario. Se quedó por debajo la

cantidad de personas impactadas sensibilizadas a través de las redes sociales. Fueron realizadas 44 fiscalizaciones en materia de protección al usuario.

En la aplicación del INDOTEL se registraron 200 nuevos usuarios en el trimestre, logrando un total de 1,784 registrados. Por el momento no se ha realizado ninguna encuesta a los usuarios de la APP.

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

Centro INDOTEL

Las metas establecidas para la cantidad de visitas de personas pertenecientes a centros educativos y visitas por motivos didácticos al Centro INDOTEL quedaron por debajo de la meta establecida, debido a que durante el mes de diciembre las escuelas se encuentran de vacaciones. En materia de producción audiovisual, el Centro INDOTEL cumplió con lo programado.

Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, en este trimestre no recibió solicitudes para la renovación de una entidad de certificación para prestar servicios de certificación digital ni se recibieron solicitudes de autorización como unidad de registro para registrar suscriptores de firma digital.

Tampoco se recibieron solicitudes para la incorporación de nuevos servicios electrónicos de confianza autorizados y para la renovación de una entidad de certificación para registrar suscriptores de firma digital.

Se recibieron dos solicitudes de inscripción de proveedor de forma electrónica las cuales fueron respondidas en el tiempo establecido, logrando cumplir con el 100 % de la meta.

Matriz de ejecución del segundo eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) A 4to. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	98 %	20	20	93 %
Dirección de Protección al Usuario	85 %	11	17	
Centro INDOTEL	95 %	5	9	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	93 %	11	6	
TOTAL		47	52	

Eje 3 Accesibilidad e Inclusión Digital

El eje de Accesibilidad e Inclusión Digital muestra al cuarto trimestre del año 2023, un nivel de cumplimiento de un 56 %. 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 proyecto especial del Plan Bianual 2023-2024 fue aprobado por el Consejo Directivo, en el cual se trabajó el pliego de condiciones quedando el lanzamiento del proceso pendiente para el siguiente trimestre.

Actualmente el Proyecto de Subsidio de la Canasta Digital a 2,000 jefas de hogares 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 310 jóvenes.

Mediante el programa 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

La unidad Ejecutora BID lleva al corte de este informe, un total de 118,900 en la entrega de los equipamientos y distribución decodificadores y receptores de la señal digital para la implementación de la televisión digital. Para la licitación de la ampliación de redes alámbricas de acceso a internet en municipios en el marco del Plan Nacional de Bana Ancha (PNBA), se ha extendido por diversas razones dentro de las cuales se puede mencionar la objeción del BID y por impugnaciones al proceso.

Fueron remodelados centros en Moca, Bani y Pedernales con el propósito de contar con un espacio que imparte capacitaciones de temas tecnológicos dentro de estas comunidades, cumpliendo con la Estrategia Nacional de Desarrollo de lograr acceso universal a nivel nacional.

Matriz de ejecución del tercer eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	73 %	11	14	56 %
Unidad Ejecutora Proyecto BID	39 %	6	9	
TOTAL		17	23	

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 el que INDOTEL entrega sus servicios; este eje tuvo un cumplimiento de las metas establecidas al cuarto trimestre de 2023 de un 95 %.

Dirección de Planificación Estratégica

La Dirección de Planificación Estratégica completó la meta de la elaboración de los reportes estadísticos que establece la normativa y con la publicación en el portal web del Indotel de la data de los indicadores del sector de las telecomunicaciones. Se cumplió con la realización de la evaluación al Plan Operativo Anual (POA) 2023, correspondiente del trimestre.

Se realizó el informe de la Memoria Anual del INDOTEL 2023, cumpliendo con los parámetros establecidos por el Ministerio de la Presidencia.

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

Desde el departamento de Equidad de Género se realizó en el mes de la lucha para eliminar la violencia contra la mujer, un conversatorio con tres expertos en el tema sobre la violencia contra la mujer para educar a los y las colaboradores.

Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones ejecutó un desempeño óptimo, logrando un cumplimiento superior a lo 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.

En el trimestre no se realizaron medias tours, ya que no hubo necesidades que cubrir durante este período. Hay que destacar que se logró un superávit en la participación de la institución en los medios de comunicación, tanto en impresos como digitales.

Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC), cumplió con el sistema ITICGE obteniendo un 68.34 % de calificación.

También obtuvo un 95 % de satisfacción con los servicios brindados por esta área a los colaboradores.

La ejecución del proyecto de automatización de procesos se encuentra en la etapa final de entrenar a los usuarios y realizando las pruebas al sistema.

El área de Tecnología de la Información y Comunicación cumplió con el porcentaje programado para realizar Backup a las máquinas de los usuarios con perfiles sensibles y que manejan informaciones confidenciales.

El proceso de compras para robustecer la arquitectura de la base de datos de series negadas, fue declarado desierto y este se volvió a lanzar y el proceso para la implementación de sistemas de respaldo de datos (cintas) se encuentra en su etapa final en la apertura de los sobres.

En el cuarto trimestre el área de Tecnología se mantuvo supervisando las redes para detectar y rechazar las posibles amenazas que se identifiquen.

Gerencia de Asuntos Institucionales

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

Dirección Financiera

La Dirección Financiera cumplió de manera excelente con recaudar el 98 % de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT), ejecutó el cobro de RD\$ 23,039,419.06 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 que le fueron requeridas. Se cumplió con el pago a proveedores en un 90% de lo 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 fue de un 82%.

Se trabajó con el 70% restante de lo programado para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024 y se elaboró el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) para el año 2024.

Para el producto de adecuación de espacios físicos se encontró suspendido por motivos de la nueva edificación que la institución está por desarrollar, la cual se encuentra pendiente de las entidades responsables para el otorgamiento de unos permisos y licencias. Se logró con el cumplimiento del mantenimiento preventivo de la infraestructura física de los aires acondicionados y fumigaciones de todas las áreas.

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 las actividades necesarias 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 la reunión presencial del Comité Consultivo Permanente I de la CITEI (CCP.I), la

Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (WRC-23) y la participación de reunión ordinaria de la junta directiva de COMTELCA.

No hubo solicitud de elaboración de convenios o acuerdos internacionales.

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 a que cumplió en otorgar en los plazos establecidos, las respuestas de las solicitudes de información recibidas a través de 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 referentes a la ética e integridad gubernamental.

Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital se encuentra a la espera del primer pago al adjudicatario en la adquisición e implementación de una plataforma de entrega electrónica y para la implementación del SOC INDOTEL.

También se cumplió de acuerdo con la programación, a la adquisición del sistema de monitoreo de servicios electrónicos de confianza y al portal web para el sello de confianza de comercio electrónico se encuentra en etapa de pruebas.

Matriz de ejecución del cuarto eje por área

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	
Dirección de Planificación Estratégica	100 %	26	32	95%
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	100 %	9	13	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	88 %	16	15	
Gerencia de Asuntos Institucionales	100 %	3	3	
Dirección de Financiera	91 %	11	10	
Departamento de Revisión y Análisis	100 %	7	6	
Dirección Administrativa	82 %	7	7	
Dirección de Gestión Humana	94 %	12	13	
Dirección de Relaciones Internacionales	100 %	4	20	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100 %	4	4	
Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	100 %	1	1	

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2023 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	82 %	8	6	
TOTAL		108	130	