

# INFORME DE GESTIÓN



## COORDINACIÓN ZONAL 3

Período: Enero – Diciembre 2020



**TABLA DE CONTENIDO**

ANTECEDENTES..... 3

OBJETIVO ..... 6

GESTIÓN TÉCNICA..... 6

    Logros alcanzados..... 6

    Dificultades encontradas ..... 6

GESTION JURIDICA..... 7

    Logros alcanzados..... 7

    Dificultades encontradas ..... 7

    Actividades no planificadas que se llevaron a cabo. .... 7

GESTION ADMINISTRATIVA ..... 8

    Logros Alcanzados ..... 8

    Dificultades encontradas ..... 8

    Actividades no planificadas que se llevaron a cabo ..... 8

GESTIÓN FINANCIERA..... 9

    Logros alcanzados..... 9

    Dificultades encontradas ..... 9

    Actividades no planificadas que se llevaron a cabo. .... 9

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO ..... 10

    Logros Alcanzados ..... 10

    Dificultades encontradas ..... 10

    Actividades no planificadas que se llevaron a cabo ..... 10

GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES..... 10

    Dificultades encontradas ..... 10

GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD..... 11

    Logros Alcanzados ..... 11

    Dificultades encontradas ..... 11

CONCLUSIONES..... 11

RECOMENDACIONES A FUTURO ..... 12

ANEXOS..... 14



## ANTECEDENTES

La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones.

La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente.

De acuerdo a la Constitución del Ecuador indica en el Art. 297.- *“(...) Las Instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, **rendición de cuentas** y control público.”*

Mediante la Ley Orgánica de Participación Ciudadana en su Art. 88 indica lo siguiente .- *“Derecho ciudadano a la rendición de cuentas.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, **podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos**, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público, así como a los medios de comunicación social, siempre que tal rendición de cuentas no esté contemplada mediante otro procedimiento en la Constitución y las leyes.”*

Mediante la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 142 se crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL que dice: *“Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y*



*su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”*

## ESTATUTO ORGÁNICO AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL TELECOMUNICACIONES

### 2. NIVEL DESCONCENTRADO

#### 2.1. PROCESO GOBERNANTE

##### 2.1.1. Nivel Directivo

##### 2.1.1.1. Direccionamiento

##### 2.1.1.1.1. Gestión Zonal.-

#### I. Misión:

Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

#### II. Responsable: Coordinador/a Zonal.

#### III. Atribuciones y responsabilidades:

a. Supervisar la atención de requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción y de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.

b. Supervisar la adecuada gestión de la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo.

c. Monitorear la ejecución de los procedimientos de talento humano, administrativo y financiero zonal en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Administrativa Financiera.



d. Supervisar las acciones de apoyo a procesos judiciales en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Jurídica.

e. Supervisar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.

f. Supervisar la gestión de control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.

g. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.

h. Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.

i. Coordinar y supervisar las actividades de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual, j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.

k. Monitorear el proceso desconcertado de soporte técnico de sistemas informáticos acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

l. Cumplir las demás atribuciones asignadas por la autoridad competente.

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la Coordinación Zonal 3 de la ARCOTEL evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con su misión o propósito fundamental y, lleve a cabo la entrega efectiva de los servicios orientados a satisfacer las necesidades en la sociedad. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos y obligaciones de usuarios de los servicios de las telecomunicaciones.



## **OBJETIVO**

Incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y en el control técnico del espectro radioeléctrico a los permisionarios y concesionarios que corresponden dentro de la jurisdicción de la Coordinación Zonal 3, para que los usuarios reciban los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.

## **GESTIÓN TÉCNICA**

### **Logros alcanzados**

La Unidad Técnica de Control ha realizado 566 informes técnicos de cumplimientos de las normas y reglamentos a los concesionarios y permisionarios de los servicios de las telecomunicaciones en las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza y Tungurahua, en lo principal la CZO3 ha combatido la utilización de frecuencias no autorizadas del espectro radioeléctrico.

Existe una planificación mensual y cumplimiento de metas de la Herramienta Gobierno por Resultados - GPR para lo cual se prioriza las revisiones técnicas más urgentes, y luego las planificadas con anterioridad, para lo cual se está trabajando directamente con la Coordinación Técnica de Control y todas las Direcciones, lo que ha permitido realizar una adecuada coordinación y optimización de recursos.

### **Dificultades encontradas**

El Estado de Emergencia por la declaratoria de la Pandemia a causa de la COVID-19 y por temas de salud pública que aquejó a nuestro país y al mundo entero, así como también las decisiones políticas que adoptó el Gobierno Nacional, la Coordinación Zonal 3 afrontó la disminución de servidores y trabajadores, las limitaciones que existieron por la declaratoria de estado de emergencia, la reducción de la jornada laboral a 6 horas, entre otras afectó al trabajo que se efectúa en campo, sin embargo a pesar de lo indicado se tomaron medidas de contingencia que ayudaron a solventar y cumplir con las actividades de control planificadas para el año 2020.



## **GESTION JURIDICA**

### **Logros alcanzados**

De las infracciones que encuentran los técnicos de la Coordinación Zonal 3, son procesados mediante la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) y su reglamento mediante los procedimientos administrativos sancionatorios.

En el ámbito de las competencias jurídicas se ha iniciado y resuelto las infracciones dentro del marco de la ley, cumpliendo plazos y tiempos, se ha emitido 12 Actos de Inicio y se ha emitido 13 Resoluciones.

### **Dificultades encontradas**

Por la emisión del estado de excepción por parte del Presidente de la República y las limitaciones por la reducción de horas y de personal, no se pudo iniciar 21 Procedimientos Administrativos Sancionatorios.

La no contratación de una empresa que preste el servicio de correos, dificultó la notificación a infractores que se encuentra en ciudades alejadas, sin embargo las notificaciones se realizaba en lo posible con el personal disponible cuando coincidía que se debía realizar trabajos de control en esas localidades.

### **Actividades no planificadas que se llevaron a cabo.**

#### **Clausuras**

Se logró en conjunto con la Fiscalía de Tungurahua que la estación de radiodifusión denominada "LA OTRA", de la ciudad de Ambato deje de operar su frecuencia, la estación en referencia se encontraba funcionando sin autorización debida por parte de la ARCOTEL.

#### **Denuncias en la Fiscalía del Estado.**

Se ha realizado 5 denuncias en la Fiscalía del Estado por el cometimiento de uso ilícito de los servicios de telecomunicaciones en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 3.



## **GESTION ADMINISTRATIVA**

### **Logros Alcanzados**

La Coordinación Zonal 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el año 2020 a pesar de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y el limitado personal administrativo, ha logrado satisfacer la necesidad de movilización para cumplir con las actividades relacionadas con la Administración, Regulación y Control de los Sistemas de Telecomunicaciones en las provincias de Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua.

La Coordinación Zonal 3 conforme a los montos establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General, de acuerdo a la necesidad de los usuarios de los sistemas de telecomunicaciones ha logrado de manera ágil y oportuna realizar los procesos desconcentrados referente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios.

La Coordinación Zonal 3, ha logrado dotar de los materiales y suministros necesarios para lograr un adecuado desarrollo en las actividades diarias de los servidores, ha dotado además de equipos de protección personal activando los protocolos de bioseguridad, para reducir el riesgo de contagio de COVID-19, velando por la seguridad del personal.

### **Dificultades encontradas**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017 publicado en el Registro Oficial Suplemento 163 de 17 de marzo de 2020, el Presidente de la República del Ecuador, licenciado Lenin Moreno Garcés, declaró el estado de excepción por coronavirus y pandemia de COVID-19, y debido a la Emergencia Sanitaria, se suspendió las actividades programadas ocasionando la reprogramación del Plan Operativo Anual.

Actividades no planificadas que se llevaron a cabo

La Emergencia Sanitaria por COVID-19, obligo a que la gestión administrativa dote, implemente y active los Protocolos de Bioseguridad que permitieron garantizar la salud y bienestar de todos los servidores y trabajadores, así como también, asegurar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales a la ciudadanía en general.



## **GESTIÓN FINANCIERA**

### **Logros alcanzados**

Se realizan procesos financieros con la emisión de la documentación respectiva para la administración y ejecución presupuestaria, cancelación a proveedores, cartera zonal por concepto de multas y/o sanciones de la Coordinación Zonal 3.

El Presupuesto Asignado 2020 Inicial fue de \$ 127.344,00, en el período fiscal se realizaron modificaciones de disminución por un valor de \$ 31.661,67, siendo el valor codificado final de \$ 95.682,33 para la aplicación en el año 2020. De lo cual se ejecutó el monto de \$89.175,71, para el cumplimiento de las actividades técnicas, administrativas y financieras de la Coordinación Zonal 3, cuyo valor que corresponde al 93,20 %.

Es importante señalar que el valor sin ejecutar durante el año 2020 corresponde a \$6.506,62 que es el 6,80% del valor total codificado para el año 2020.

### **Dificultades encontradas**

Con la declaratoria de Emergencia Sanitaria y Estado de Excepción por el virus COVID-19, se suspenden las actividades de gestión técnica y se realizan mediante la modalidad de teletrabajo, lo cual dificulta la ejecución de los proyectos programados para el año fiscal 2020, ya que no se realizan actividades presenciales tanto por los servidores; así como también por parte de los proveedores de servicio.

Ocasiona la falta de ejecución presupuestaria programada para el año 2020, sin embargo se realizan actividades coordinadas mediante telemática para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

### **Actividades no planificadas que se llevaron a cabo.**

Se realizaron las actividades mediante la modalidad de TELETRABAJO para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Coordinación Zonal 3, la cual no se encontraba prevista y se aplicó la nueva normalidad, como consecuencia se obtuvo resultados satisfactorios con la aplicación y apoyo de telemática en las tareas diarias.



## **GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

### **Logros Alcanzados**

En el año 2020 acorde a los lineamientos establecidos en la Política de Gestión Documental Archivo se ha gestionado: 885 ingresos, 214 oficios, 2074 memorandos y 4 circulares, siendo un total de 3177 documentos, todos han sido archivados tanto en el archivo digital ON BASE como en el archivo físico en el expediente que le corresponde.

### **Dificultades encontradas**

La recopilación de documentos que hasta mayo de 2020 se debían firmar en físico, para el archivo físico y digital.

La reducción de la Jornada Laboral a 6 horas durante 6 meses.

### **Actividades no planificadas que se llevaron a cabo**

Ser Back-Up de servidores de otras áreas que no son competencia de Secretaría, al existir déficit de personal, se cubría a compañeros por contagiarse por el virus Covid 19, otras enfermedades y vacaciones, lo que dificultaba hacer las labores propias de la gestión documental y archivo.

## **GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

En el año 2020 en la Coordinación Zonal 3 se han gestionado:

273 denuncias, 39 informaciones y 457 reclamos, con un total de 769 atenciones a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, todos ellos gestionados a través del sistema SUARV2.

### **Dificultades encontradas**

Debido a la modalidad de teletrabajo, ha existido un aumento en los reclamos de los servicios de telecomunicaciones en especial lo referente al servicio de internet.

La falta de personal en el área técnica para generar inspecciones a los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



## GESTIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

### Logros Alcanzados

**Visitas Técnicas.**- La Coordinación Zonal 3, como ente de control, ha recibido estudiantes de Instituciones de Educación Superior de las carreras de telecomunicaciones, para lo cual se planifica visitas técnicas, de esta manera se capacita sobre los procesos automáticos de control como el sistema SAMM y el sistema SACER, para este tema han llegado un número de 52 estudiantes.

**La ARCOTEL en Territorio.**- La Coordinación Zonal 3 por motivos de aumento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, el personal de la ARCOTEL visitó los Centros de Atención Ciudadano - CAU de las provincias de Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua de las operadoras CLARO, MOVISTAR, CNT, TVCABLE.

La Coordinación Zonal 3 participó activamente en conjunto con los municipios de las ciudades de Ambato y Riobamba, además de las empresas de telecomunicaciones y empresas eléctricas, en las actividades previstas en la ejecución del Plan Nacional de Soterramiento PNSO, esto es la implementación de los proyectos de soterramiento y cableado aéreo de los servicios de telecomunicaciones en éstas 2 ciudades.

### Dificultades encontradas

El estado de excepción provocó que las familias se queden en casa, de igual manera los trabajadores y estudiantes, esto dificultó llegar a dar capacitaciones en estas circunstancias.

## CONCLUSIONES

En el año 2020 la Coordinación Zonal 3 realizó 566 informes técnicos, enmarcado en los controles del Espectro Radioeléctrico y los Servicios de Telecomunicaciones.

A pesar de la emergencia sanitaria, las actividades administrativas y de contratación pública se lograron ejecutar, para contribuir con los logros y metas en el control en los Servicios de las Telecomunicaciones que ejerce la Coordinación Zonal 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.



La importancia de la gestión documental y archivo en la Coordinación es primordial, por lo que la alimentación física y digital de sus documentos en cada expediente es sumamente necesaria y se realizó de manera diaria, de esta manera se logró que todos los servidores tengan acceso a la información actualizada

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene una función en segunda instancia para la atención de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, en donde se debe velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios, se dio atención a 769 peticiones de reclamos de la ciudadanía de la Jurisdicción de la CZ03.

La ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal 3 correspondiente al período fiscal del 2020 asciende a un monto de \$ 89.175,71 (Ochenta y nueve mil ciento setenta y cinco 71/100 dólares U.S.), cuyo valor corresponde al 93,20 % del cupo presupuestario asignado para el presente período fiscal.

La ejecución presupuestaria no se cumplió según lo planificado debido a la declaratoria de Emergencia Sanitaria y Estado de Excepción por el virus COVID-19, lo cual afectó directamente en las actividades programadas de Gestión Técnica y de Gestión de Apoyo de la Coordinación Zonal 3.

### **RECOMENDACIONES A FUTURO**

Incrementar el número de servidores para el área técnica, en virtud que en los años 2019 y 2020, se ha desvinculado personal de la Gestión Técnica, siendo el Ing. William Calvopiña Hinojosa por renuncia voluntaria y el Ing. Hernán Velasco Jara por supresión de partida, lo que generó redistribución de actividades en la gestión técnica, incrementando la carga laboral a los servidores que se encuentran actualmente en funciones.

La Coordinación Zonal 3 necesita actualizar los equipos de control, en razón de que muchos ya no se encuentran calibrados y estarían por cumplir su vida útil, así también la renovación de equipos informáticos debido a que al momento dichos equipos empiezan a generar inconvenientes cuando se labora, lo cual sería una causal para el retraso en el trabajo cotidiano que se realiza.

Recomendar que todos los servidores públicos sean LOSEP o Código de Trabajo obtengan la firma electrónica, de esta manera se prioriza el archivo electrónico y digital de la información, generando el ahorro de recursos como: hojas, carpetas, cajas, espacio físico.



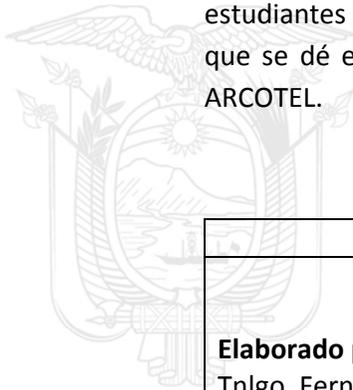
Implementar un filtro para la atención a los usuarios en donde se dé una respuesta oportuna a los reclamos planteados por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Fortalecer el trabajo en equipo en todas las dependencias de la ARCOTEL (matriz y coordinaciones) para priorizar la atención a los usuarios en los reclamos generados por la ciudadanía

Actualizar los equipos de control e informáticos, por cuanto en muchos de los casos su vida útil está por terminar y en otros su vida útil ha terminado.

Fortalecer la capacitación a instituciones públicas y privadas sobre los nuevos delitos en las redes sociales y en lo referente a los servicios de Telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico.

Realizar trabajo preventivo mediante capacitación a los permisionarios, concesionarios y estudiantes de las carreras afines a la prestación de servicios de Telecomunicaciones para que se dé el servicio de acuerdo a los permisos y parámetros técnicos entregados por la ARCOTEL.



	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b> Tnlgo. Fernando González Arroba.	Asistente Administrativo 4	
<b>Revisado por:</b> Ing. Vicente Ricaurte Costales, Mgs	Responsable de Apoyo en Territorio	
<b>Aprobado por:</b> Ing. Agustín Cortez Manzano, Mgs.	Director Técnico Zonal 3	



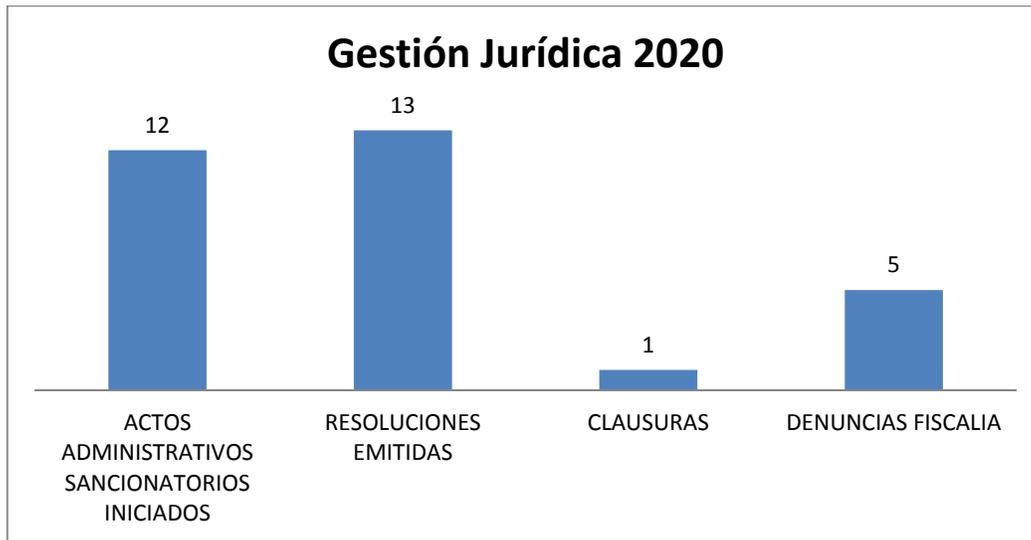
**ANEXOS**

**GESTIÓN TÉCNICA**

LOGROS ENERO A DICIEMBRE 2020 AGREGADOR DE VALOR				
<b>INSPECCIONES TÉCNICAS DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>				
La Coordinación Zonal 3, en las provincias de Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua y Pastaza ha realizado el control de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo al siguiente detalle.				
SISTEMAS	CHIMBORAZO	COTOPAXI	TUNGURAHUA	PASTAZA
SISTEMA MÓVIL AVANZADO	9	10	6	9
TELEFONÍA FIJA	18	12	13	11
SISTEMA ACCESO INTERNET	18	8	18	6
SISTEMA AUDIO Y VIDEO SUSCRIPCIÓN	6	7	---	3
COMUNALES/ FIJO MÓVIL	25	18	7	3
RADIODIFUSIÓN AM FM	69	10	20	34
TELEVISIÓN ABIERTA	53	3	37	37
RNI (Radiación No Ionizante de bases celulares)	13	---	7	---
TRONCALIZADOS	---	---	2	---
ORDENAMIENTO SOTERRAMENTO	1	---	1	---
SACER	12	---	26	22
Redes privadas	1	---	---	4
TOTAL	225	68	137	129
<b>TOTAL 2020</b>	<b>559</b>			
<b>CONTROLES ZONALES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>				
La Coordinación Zonal 3, efectúa mediciones de calidad de Servicio Móvil Avanzado (celular) Audio y Video por Suscripción (televisión por cable), servicio de Internet, mediante muestras basadas en puntos fijos localizados en varias zonas de esta jurisdicción, donde se han instalado sondas de medición del Sistema Autónomo de Mediciones de Redes Móviles (SAMM), y mediante la entrega reportes de calidad de servicio, usuarios, tarifas y facturación.				
CONTROL DE CALIDAD	ZONA 3			
BENCHMARKING DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL	12			
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN	16			
CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE ACCESO A INTERNET	50			



**GESTIÓN JURÍDICA**



**GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

AÑO 2020													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INGRESOS	86	44	43	2	17	130	156	65	75	105	103	59	885
OFICIOS	24	16	24	14	4	15	36	22	22	15	17	05	214
MEMORANDOS	230	166	171	126	129	172	217	173	218	143	159	170	2074
CIRCULARES	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>227</b>	<b>238</b>	<b>142</b>	<b>150</b>	<b>318</b>	<b>409</b>	<b>260</b>	<b>316</b>	<b>264</b>	<b>279</b>	<b>234</b>	<b>3177</b>

**GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

AÑO 2020													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DENUNCIA	9	7	11	14	34	48	20	33	29	28	18	22	273
INFORMACIÓN	29	2	0	2	2	0	1	1	0	1	0	1	39
RECLAMO	23	10	27	41	78	51	59	36	35	38	34	25	457
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>114</b>	<b>99</b>	<b>80</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>769</b>



**GESTIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA**

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>MOVILIZACION</b>	ORDENES DE MOVILIZACION CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO	97	24,25
	ORDENES DE MOVILIZACION INTERNAS	203	50,75
	ORDENES DE COMBUSTIBLE	100	25
	<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



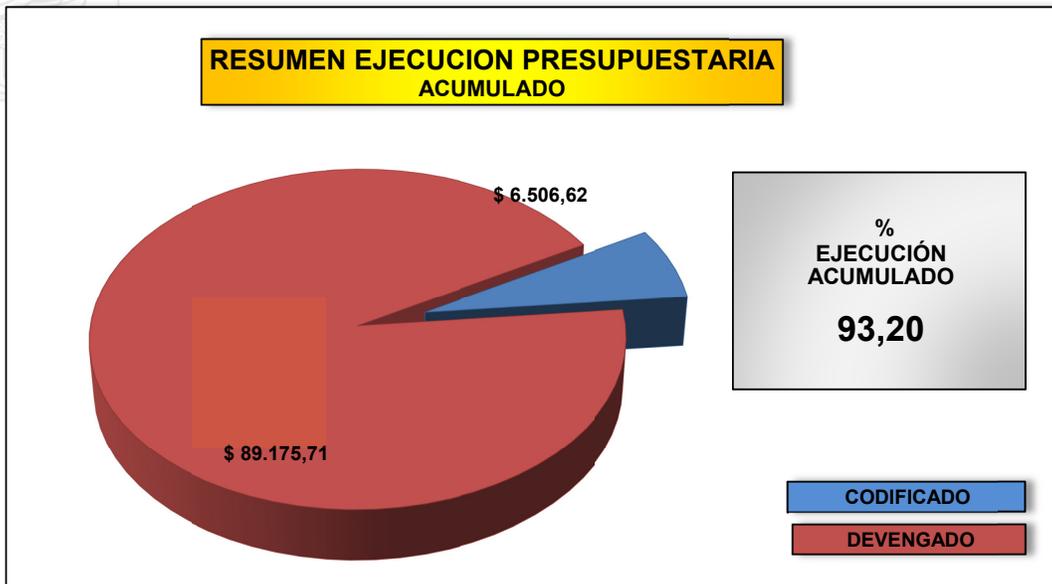
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>
<b>CONTRATACION PUBLICA</b>	ESTUDIOS PREVIOS E INFORMES ADMINISTRATIVOS	1-88
	ORDENES DE COMPRA	117-127
	ORDENES DE TRABAJO	219-243
	PROCESOS DE INFIMA CUANTIA	1-34
	PROCESOS DE CATALOGO ELECTRONICO	1-3



**GESTIÓN FINANCIERA**

**EJECUCIÓN.-**

PRESUPUESTO ASIGNADO 2020	\$ 127.344,00
- MODIFICACIONES 2020	<u>- \$ 31.661,67</u>
<b>= PRESUPUESTO CODIFICADO</b>	<b>\$ 95.682,33</b>
<b>PRESUPUESTO EJECUTADO ACUMULADO</b>	<b>\$ 89.175,71</b>
<b>SALDO POR DEVENGAR</b>	<b>\$ 6.506,62</b>
<b>PORCENTAJE PRESUPUESTARIO = ACUMULADO EJECUTADO</b>	<b>93,20 %</b>



ITEM	DESCRIPCIÓN	CODIFICADO	DEVENGADO	SALDO	% EJECUCIÓN
53.01.01.001	AGUA POTABLE	548,00	212,79	335,21	38,83
53.01.04.001	ENERGIA ELECTRICA	5.847,00	4.636,37	1.210,63	79,29
53.01.05.001	TELECOMUNICACIONES	1.097,00	641,84	455,16	58,51
53.01.06.001	SERVICIO DE CORREO				
53.02.03.001	ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, ENVASES Y RECARGA DE EXTINTORES	0,00	0,00	0,00	0,00
53.02.04.001	IMPRESIÓN, REPRODUCCION Y PUBLICACION	8,00	8,00	0,00	100,00
53.02.08.001	SERVICIO DE VIGILANCIA	18.149,83	18.132,15	17,68	99,90
53.02.09.001	SERVICIO DE ASEO Y LIMPIEZA	11.415,66	10.441,92	973,74	91,47
53.03.01.001	PASAJES AL INTERIOR	0,00	0,00	0,00	0,00
53.03.03.001	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR	4.615,91	4.615,91	0,00	100,00
53.04.02.001	MANTENIMIENTO EDIFICIOS, LOCALES RESIDENCIAS y CABLEADO	12.069,67	12.069,67	0,00	100,00
53.04.03.001	MANTENIMIENTO MOBILIARIO	30,00	30,00	0,00	100,00
53.04.04.001	MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPOS	2.140,96	2.074,88	66,08	96,91
53.04.05.001	MANTENIMIENTO VEHICULOS	2.120,36	1.714,92	405,44	80,88
53.04.18.001	MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES Y ARREGLOS DE VIAS INTERNAS	1.000,00	1.000,00	0,00	100,00
53.05.02.001	ARRENDAMIENTO EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIAS, CASILLEROS	6.977,60	6.348,16	629,44	90,98
53.06.04.001	FISCALIZACIÓN E INSPECCIONES TÉCNICAS				
53.07.04.001	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS	2.543,25	2.543,25	0,00	100,00
53.08.02.001	VESTUARIO, LENCERIA, PRENDAS DE PROTECCIÓN	1.539,28	1.539,28	0,00	100,00
53.08.03.001	COMBUSTIBLES y LUBRICANTES	4.920,86	3.204,36	1.716,50	65,12
53.08.04.001	MATERIALES DE OFICINA	0,00	0,00	0,00	
53.08.05.001	MATERIALES DE ASEO	631,61	631,52	0,09	99,99
53.08.06.001	HERRAMIENTAS-EQUIPOS Y MENAJES				
53.08.07.001	MATERIAL DE IMPRESIÓN, FOTOGRAFIA, REPRODUCCION	5.970,94	5.970,94	0,00	100,00
53.08.09.001	MEDICAMENTOS	0,00	0,00	0,00	0,00
53.08.11.001	MATERIAL DE CONSTRUCCION, ELECTRICOS, PLOMERIA Y CARPINTERIA	55,00	55,00	0,00	100,00
53.08.13.001	REPUESTOS Y ACCESORIOS	13.236,62	12.539,97	696,65	94,74
53.14.03.001	MOBILIARIO (NO DEPRECIABLE)				
53.14.04.001	MAQUINARIAS Y EQUIPOS NO DEPRECIABLE	134,40	134,40	0,00	100,00
53.14.11.001	PARTES Y REPUESTOS				
57.01.02.001	TASAS GENERALES IMPUESTOS CONTRIBUCIONES	396,72	396,72	0,00	100,00
57.02.01.001	SEGUROS	233,66	233,66	0,00	100,00
57.02.06.001	COSTAS JUDICIALES; TRAMITES NOTARIALES				
<b>TOTAL</b>		<b>95.682,33</b>	<b>89.175,71</b>	<b>6.506,62</b>	<b>93,20</b>

