

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados))	34 días	24 días	17 días	25 días	26 días	SI	104%	8%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios Públicos e Intermedios de Telecomunicaciones  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión/N° de concesiones otorgadas)	78 días	85 días	72 días	88 días	95 días	SI	108%	15%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	150 días	144 días	135 días	97 días	150 días	SI	154%	5%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados</p>	<p>((Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100)</p>	n.m.	100.0 %	100.0 %	100.0 %	75.0 %	SI	133%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	2
<p>•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales</p>	<p>((N° de escuelas monitoreados con servicio disponible y N° de escuelas monitoreadas sin conexión con inicio de proceso sancionatorio /N° de escuelas con recepción de obras aprobadas)*100)</p>	n.c.	n.c.	100 %	100 %	80 %	SI	125%	3%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de interfase de gestión de calidad de servicio de escuelas rurales.</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados</p>	<p><math>((N^{\circ} \text{ de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados} / N^{\circ} \text{ total de habitantes de los Barrios implementados}) * 100)</math></p>	n.c.	n.c.	n.c.	0.00 %	10.00 %	NO	0%	3%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión Subtel.Registros de la División Acceso Universal a la Sociedad de la Información</p>	4
<p>•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios implementados</p>	<p><math>((N^{\circ} \text{ de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios} / N^{\circ} \text{ total de habitantes de los Barrios implementados}) * 100)</math></p>	n.c.	n.c.	0 %	0 %	5 %	NO	0%	3%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión Subtel.Registros de la División Acceso Universal a la Sociedad de la Información</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de denuncias resueltas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100)	98 %	86 %	98 %	100 %	85 %	SI	118%	4%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de resolución de denuncias  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	84 días	89 días	55 días	44 días	60 días	SI	136%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	6
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° insistencia de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos ingresados)*100)	88 %	83 %	94 %	95 %	80 %	SI	118%	15%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos))</p>	42 días	52 días	29 días	32 días	50 días	SI	156%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	7
<p>●Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telefonía móvil por incumplimiento de sus derechos</p>	<p>((N° insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos/Total de insistencia de reclamos de telefonía móvil ingresados)*100)</p>	n.m.	n.c.	97 %	91 %	70 %	SI	131%	9%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Gestión de Reclamos</p>	8
<p>●Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones</p>	<p>((N° de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año /Total de reclamos ingresados en el año )*100)</p>	n.m.	n.c.	29 %	40 %	40 %	SI	101%	3%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Gestión de Reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de telecentros y áreas de cobertura de servicio de Internet fiscalizados, considerados en el proyecto "Un barrio para la sociedad de la Información" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de telecentros y áreas de cobertura fiscalizadas/N° total de telecentros y áreas de cobertura del proyecto Un Barrio para la sociedad de la información del FDT recepcionadas al 31/12/2007)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	0.00 %	70.00 %	NO	0%	9%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización.	9

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	85%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	15%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Por decisión de la autoridad, en el periodo noviembre?diciembre 2008, se inicio un proceso de revisión en la ejecución de los procesos internos asociados al Otorgamiento de Concesiones de servicios radiodifusión, y sólo se tramitaron decretos que modifican concesiones de radios, postergando la tramitación de decretos de otorgamiento de nuevas concesiones. Esta decisión provocó una rebaja en los tiempos promedios del proceso, situación que un proceso normal no debería producirse. En términos comparativos en el año 2007 se tramitaron 285 decretos, de los cuales 137 son decretos de otorgamiento de nuevas concesiones y en el 2008 se tramitaron 266 decretos, de los cuales 75 son decretos de otorgamiento de nuevas concesiones, esto significa una disminución del 45% respecto al año anterior.

2.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, se presentó una considerable disminución en el número de teléfonos públicos rurales con obligación de servicio, quedando 1.413 teléfonos con obligación legal de funcionamiento; siendo estos la base para medición de este indicador. Adicionalmente la División a cargo de esta materia se propuso mejorar y aumentar el monitoreo de estos teléfonos, para lo cual implementó un plan de monitoreo remoto, con un procedimiento de llamada y confirmación de respuesta de los concesionarios y visita en terreno para los casos difíciles. Cabe señalar que para el año 2009, la Subsecretaría aumento la meta en un 95%.

3.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, la División a cargo de esta materia, se propuso mejorar y aumentar el monitoreo de las escuelas, para lo cual, solicitó a los permissionarios poner a disposición de Subtel un sistema remoto de monitoreo, lo cual optimizó este proceso.

4.-El no cumplimiento de este indicador se debe a que la Subsecretaria, se vio imposibilitada de contar en el año 2008 con la operación de los telecentros en los barrios seleccionados del ?Programa Quiero mi Barrio?, Este no logro, se debe primero a la tardanza en la definición de los barrios y la habilitación del espacio físico, por parte del MINVU y principalmente a problemas relacionados con la adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros de los primeros 80 barrios seleccionados; donde se realizó en 2 oportunidades el llamado a concurso, el primero de ellos declarándose desierto y el segundo caso el adjudicatario desistió de la propuesta. Estos acontecimientos, no controlados por Subtel, han imposibilitado medir y cumplir con los indicadores asociados a usabilidad, alfabetización digital y fiscalización de los telecentros en los Barrios seleccionados, para los cuales se supone contar con telecentros operativos, requisito que fue declarado en las notas y en los supuestos.

5.-El no cumplimiento de este indicador se debe a que la Subsecretaria, se vio imposibilitada de contar en el año 2008 con la operación de los telecentros en los barrios seleccionados del ?Programa Quiero mi Barrio?, Este no logro, se debe primero a la tardanza en la definición de los barrios y la habilitación del espacio físico, por parte del MINVU y principalmente a problemas relacionados con la adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros de los primeros 80 barrios seleccionados; donde se realizó en 2 oportunidades el llamado a concurso, el primero de ellos declarándose desierto y el segundo caso el adjudicatario desistió de la propuesta. Estos acontecimientos, no controlados por Subtel, han imposibilitado medir y cumplir con los indicadores asociados a usabilidad, alfabetización digital y fiscalización de los telecentros en los Barrios seleccionados, para los cuales se supone contar con telecentros operativos, requisito que fue declarado en las notas y en los supuestos.

6.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, se presentó una disminución del número de denuncias ingresadas y resueltas en un 33% en comparación a las del año 2007 (342 en el año 2007 a 229 en el año 2008 y se mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a caso similares. Estas acciones implicaron el diseño de una planificación para el proceso de atención y resolución de denuncias.

7.-El sobrecumplimiento se explica debido a la baja en el ingreso de reclamos presentada en el año 2008, donde ingresaron 7.928 y se resolvieron 7493 en comparación al 2007 con 12.562 y 11.865 respectivamente. Esta disminución, es atribuible a que las empresas de telecomunicaciones han cumplido con la obligación de atender y solucionar los reclamos de los usuarios. Cabe señalar que en edificio donde se ubica el Departamento de Gestión de Reclamos de Subtel que atiende los reclamos de los usuarios de telecomunicaciones, importantes compañías como Telefónica, Movistar, Entel PCS, Claro y Telmex han instalado el área de atención de clientes, permitiendo que Subtel derive sin registrar, los reclamos de 1º instancia a dichas compañías, las cuales a su vez han mejorado su proceso de resolución de reclamos. Dicha mejora en la atención por parte de las compañías es atribuible a la publicación y difusión del ranking de reclamos efectuado por Subtel a partir del año 2007.

8.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2008, se presentó una notable disminución en el ingreso de los reclamos de telefonía móvil en comparación al año 2007 (3.417 reclamos ingresados en el año 2007 y 441 en el año 2008). Esta disminución es atribuible a que las empresas de telefonía móvil han mejorado su proceso de atención de reclamos a consecuencia de los resultados de ranking de reclamos publicado por Subtel y a la instalación de oficinas de atención de clientes en el mismo edificio del Departamento de Gestión de Reclamos de Subtel. Dichas compañías son Movistar, Entel PCS y Claro. Adicionalmente la Subsecretaria ha mejorado sus procesos, logrando mayores eficiencias internas.

9.-El no cumplimiento de este indicador se debe a que la Subsecretaria, se vio imposibilitada de contar en el año 2008 con la operación de los telecentros en los barrios seleccionados del ?Programa Quiero mi Barrio?, Este no logro, se debe primero a la tardanza en la definición de los barrios y la habilitación del espacio físico, por parte del MINVU y principalmente a problemas relacionados con la adjudicación de la administración, gestión y operación de los telecentros de los primeros 80 barrios seleccionados; donde se realizó en 2 oportunidades el llamado a concurso, el primero de ellos declarándose desierto y el segundo caso el adjudicatario desistió de la propuesta. Estos acontecimientos, no controlados por Subtel, han imposibilitado medir y cumplir con los indicadores asociados a usabilidad, alfabetización digital y fiscalización de los telecentros en los Barrios seleccionados, para los cuales se supone contar con telecentros operativos, requisito que fue declarado en las notas y en los supuestos.