

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<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 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioafisionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)</p>	85 días	72 días	88 días	87 días	95 días	SI	109%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)</p>	
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioafisionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesiones otorgadas durante en el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)</p>	144 días	135 días	97 días	141 días	150 días	SI	106%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioafisionados.</p>	<p><u>Calidad/Producta</u></p> <p>Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t)</p>	24 días	17 días	0 días	25 días	26 días	SI	104%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos</p>	
<p>●Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de informes y documentos asociados al proceso tarifario publicados en página Web de la Subsecretaría de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de informes y documentos publicados en la página web de Subtel asociados al proceso tarifario año t/N° de informes y documentos programados para ser publicados en la página web de Subtel, asociados al proceso tarifario establecido para el año t)*100)</p>	n.c.	100 %	0 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes y documentos publicados en el portal Web de Subtel., División Política Regulatoria y Estudios</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100)</p>	100.0 %	100.0 %	100.0 %	97.4 %	95.0 %	SI	103%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	
<p>•Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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.	100 %	100 %	86 %	80 %	SI	107%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de interfase de gestión de calidad de servicio de escuelas rurales.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de proyectos adjudicados y recepcionados del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de proyectos adjudicados y recepcionados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en el año t/N° de proyectos adjudicados a través del FDT hasta el mes de octubre del año t)*100)</p>	n.c.	100 %	0 %	100 %	100 %	SI	100%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informes parciales estadísticos</p>	
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de denuncias de servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de denuncias resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año t/Número total de denuncias ingresadas a la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante los meses de enero a septiembre del año t)*100)</p>	86 %	98 %	100 %	100 %	85 %	SI	118%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	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><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)</p>	89 días	55 días	44 días	36 días	55 días	SI	154%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	1
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de reclamos con insistencia resueltos, presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos con insistencia resueltos por Subtel durante el año t/N° total de reclamos con insistencia ingresados a Subtel en el año t)*100)</p>	83 %	94 %	95 %	92 %	85 %	SI	108%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento de Gestión de Reclamos</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de gestión de reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	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><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t))</p>	52 días	29 días	32 días	24 días	35 días	SI	146%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	2
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</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>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos con insistencia de telefonía móvil resueltos por Subtel en el año t/N° de reclamos con insistencia de telefonía móvil ingresados a Subtel en el año t)*100)</p>	n.c.	97 %	91 %	85 %	85 %	SI	100%	15%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Gestión de Reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	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/Proceso</u>  Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año t/Total de reclamos ingresados en el año t)*100)	n.c.	29 %	40 %	35 %	40 %	SI	113%	5%	Base de Datos/Software Sistema de Gestión de Reclamos	

(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>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-El sobre cumplimiento de la meta, se explica debido a que durante el año 2009, se presentó una disminución del número de denuncias ingresadas y resueltas en comparación a años anteriores y principalmente a que las denuncias en este periodo presentaron un menor nivel de complejidad en su resolución. Adicionalmente a la mejora de las prácticas de trabajo efectuadas en el año 2008, se suma que durante el periodo 2009 se fortalecieron las visitas a terreno incorporadas en el plan de fiscalización en las macrozonas regionales, lo que permitió optimizar los tiempos y recursos asociados para el cumplimiento de esta meta. Cabe señalar, que en el proceso presupuestario del año 2010, se ajustó la meta de este indicador disminuyendo el tiempo de 55 a 45 días.

2.-El sobre cumplimiento de la meta, se explica debido a la baja en el ingreso de reclamos presentada en los últimos años asociada a que las empresas de telecomunicaciones han cumplido con la obligación de atender y solucionar los reclamos de los usuarios y a la optimización del proceso de resolución de reclamos de la Subsecretaría que ha implicado mejorar los sistemas de información. Cabe señalar, que en el proceso presupuestario del año 2010, se ajustó la meta de este indicador disminuyendo el tiempo de 35 días a 33 días.