

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo a Junio 2005	Estimación 2012	Meta 2006	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	142 días (61202/431)	126 días (2142/17)	88 días (2387/27)	69 días (5690/83)	90 días (12980/144)	100 días (14000/140)	15%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	188 días (9223/49)	123 días (369/3)	97 días (2716/28)	99 días (989/10)	100 días (2000/20)	100 días (2200/22)	6%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	34 días (27539/805)	25 días (22874/915)	24 días (22632/943)	38 días (15947/418)	30 días (21000/700)	25 días (20250/810)	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	3	

<p>•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)</p>	<p>6.3 meses (1806.0/286.0)</p>	<p>10.5 meses (966.0/92.0)</p>	<p>6.2 meses (2108.0/340.0)</p>	<p>5.7 meses (616.0/109.0)</p>	<p>5.5 meses (1050.0/191.0)</p>	<p>5.0 meses (1250.0/250.0)</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión</p>	<p>4</p>	
<p>•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de denuncias resueltas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100</p>	<p>80 % (265/331)*100</p>	<p>72 % (286/396)*100</p>	<p>82 % (261/320)*100</p>	<p>18 % (33/179)*100</p>	<p>75 % (262/350)*100</p>	<p>83 % (274/330)*100</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	<p>5</p>	
<p>•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio de resolución de denuncias</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)</p>	<p>47 días (9306/198)</p>	<p>48 días (13728/286)</p>	<p>35 días (9135/261)</p>	<p>47 días (1551/33)</p>	<p>45 días (13410/298)</p>	<p>45 días (13500/300)</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	<p>6</p>	
<p>•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de insistencia</p>	<p>(N° insistencia de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos)</p>	<p>88 % (6433/7293)*100</p>	<p>82 % (8954/10949)*100</p>	<p>86 % (20914/2447)*100</p>	<p>76 % (7751/10171)*100</p>	<p>70 % (15400/22000)*100</p>	<p>70 % (16100/23000)*100</p>	<p>15%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de</p>	<p>7</p>	

infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	ingresados)*10 0								Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores		
•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	<u>Calidad/Producto</u>  8 Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	124 días (797692/6433)	S.I.	117 días (2446938/20914)	37 días (286787/7751)	75 días (1155000/15400)	90 días (1449000/16100)	6%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	8	
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u>  9 Porcentaje de cumplimiento del gasto  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100	87 % (1223205/1401211) *100	107 % (7288756/6784536) *100	86 % (5213394/6078649) *100	102 % (2636087/2589064)*100	95 % (6718476/7072080)*100	95 % (6456139/6795936) *100	3%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, Informe de ejecución presupuestaria	9	
•Institucional	<u>Eficiencia/Proceso</u>  10 Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	37 % (1852187805/4995220426)*100	43 % (3135899/7288482) *100	48 % (2758242/5778676) *100	70 % (1850614/2636088)*100	48 % (3394598/7072080)*100	59 % (4006123/6795936) *100	3%	Base de Datos/Software Base de datos Finanzas	10	
•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para	<u>Eficacia/Resultado</u> <u>Final</u>  11 Porcentaje de uso	Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros	N.C.	N.C.	N.M.	23.89 % 3034.50/127.00	21.00 % 2667.00/127.00	15.00 % 2610.00/174.00	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de	11	

telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. -Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003	promedio de los Telecentros  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --									Subtel		
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>Eficacia/Proceso</u>  12 Porcentaje de Estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados por Subtel en relación a lo programado  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados en el año/Total de estudios, normas técnicas y reglamentos programados para el año)*100	N.M.	N.M.	N.M.	25.0 % (3.0/12.0)* 100	58.3 % (7.0/12.0)* 100	63.6 % (7.0/11.0) *100	10%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Política Regulatoria y Estudios, Dpto. Regulación Económica	12	
•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. -Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003	<u>Eficacia/Producto</u>  13 Porcentaje de telecentros comunitarios monitoreados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Numero de telecentros monitoreados/ Numero total de telecentros vigentes)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0 %	80 % (139/174) *100	7%	Formularios/Finchas Informe Mensual de Gestión de Subtel	13	
•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales,	<u>Eficacia/Producto</u>  14 Porcentajes de teléfonos	(Numero de teléfonos públicos rurales	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	75.0 % (3946.0/5261.0)*100	7%	Formularios/Finchas Informe	14	

<p>subsídios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. -Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p>públicos rurales monitoreados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>monitoreados/ Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100</p>								<p>Mensual de Gestión de Subtel</p>		
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. -Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado</u> <u>Final</u></p> <p>15 Promedio de tasa de uso de los Telecentros por habitante</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(sumatoria de tasa de uso anual por habitante/Numero de telecentros)</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 horas	0.3 horas (52.0/174.0)	3%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	15	
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. -Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado</u> <u>Final</u></p> <p>16 Porcentaje de escuelas monitoreadas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Numero de escuelas monitoreadas/ Numero de escuelas en operación)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	70 % (467/667) *100	10%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensula de Gestión de Subtel</p>	16	

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 SE ASUME UN AUMENTO SUPERIOR AL 100% DE LAS SOLICITUDES DE CONCESIONES A TRAMITAR EN LOS AÑOS 2005 Y 2006, RESPECTO AL AÑO 2004  
EL SUPUESTO BASICO ES LA MANTENCION DE LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS PARA EL PRODUCTO ESTRATEGICO DE CONCESIONES.  
LA META ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO, SI LAS SOLICITUDES DE CONCESIONES SE MUEVEN EN UN RANGO NO SUPERIOR AL 10% RESPECTO AL PROMEDIO DE LOS ULTIMOS 2 AÑOS
- 2 EL SUPUESTO BASICO ES LA MANTENCION DE LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS PARA EL PRODUCTO ESTRATEGICO DE CONCESIONES.  
LA META ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO, SI LAS SOLICITUDES DE CONCESIONES SE MUEVEN EN UN RANGO NO SUPERIOR AL 10% RESPECTO AL PROMEDIO DE LOS ULTIMOS 2 AÑOS
- 3 EL SUPUESTO BASICO ES LA MANTENCION DE LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS PARA EL PRODUCTO ESTRATEGICO DE CONCESIONES.  
LA META ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO, SI LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS LIMITADOS SE MUEVEN EN UN RANGO NO SUPERIOR AL 10% RESPECTO AL PROMEDIO DE LOS ULTIMOS 2 AÑOS
- 4 EL SUPUESTO BASICO ES LA MANTENCION DE LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS PARA EL PRODUCTO ESTRATEGICO DE CONCESIONES DE RADIODIFUSIÓN.  
LA META ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO, SI LAS SOLICITUDES DE CONCESIONES SE MUEVEN EN UN RANGO NO SUPERIOR AL 10% RESPECTO AL PROMEDIO DE LOS ULTIMOS 2 AÑOS
- 5 LA META ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO, SI LAS DENUNCIAS INGRESADAS SE MUEVEN EN UN RANGO NO SUPERIOR AL 10% RESPECTO AL PROMEDIO DE LOS ULTIMOS 2 AÑOS
- 6 Los datos estimados se basan en el promedio de las denuncias resueltas años anteriores, ajustada a la disponibilidad presupuestaria vigente.
- 7 Se considerará una cantidad similar a lo estimado para el año 2005.
- 8 Se considerará la misma tendencia estimada para el año 2005. considerando igual cantidad de recursos presupuestarios.
- 9 Se asume la ejecución anual y se consideran los valores en M\$.
- 10 Ejecución del Subtítulo 21 y 22 informado en el marco presupuestario.  
El cumplimiento de esta meta esta sujeta a la ejecución del presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- 11 Para el año 2006 se estima una disminución en la tasa de uso promedio de los telecentros, por aumento en la tasa de penetración de Internet por hogares.  
Tasa actual es de 6 dispositivos por cada 100 habitantes.
- 12 El total programado puede variar durante el año 2006.
- 13 Se asume como N° total de telecentros 174. Este valor puede aumentar por reapertura de telecentros que a la fecha no estan en operación.
- 14 Se asume un monitoreo sobre un total 5.261 telefonos con obligacion de servicio.
- 15 1. Los telecentros deben estar operando.

2. No debe existir una variación negativa en la demanda por uso de los telecentros por parte de los usuarios.

16 Se asume el funcionamiento de 667 escuelas, con recepción de obras registradas en la División Fiscalización al 31 de diciembre 2005. Si no existen recepciones de obras, solicitada por los permisionarios que es un requisito legal, no se realiza el monitoreo.