

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo a Junio 2009	Estimación 2012	Meta 2010	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	85 días 38600/45 2	72 días 53024/73 7	88 días 58520/66 5	109 días 24198/222	95 días 85500/900	93 días 62310/67 0	10%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	1	
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	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	24 días 20384/84 2	17 días 13039/76 7	25 días 25500/10 20	25 días 9050/362	26 días 21840/840	26 días 21580/83 0	12%	Formularios/Finchas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	2	
•Normas jurídicas,	<u>Calidad/Producto</u>	(N° de	0 %	N.M.	N.M.	78 %	0 %	74 %	6%	Reportes/Infor	3	

<p>normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p>3 Porcentaje de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en la página Web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización /Nº de paquetes de estadísticas de los de segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL)*100</p>				<p>(7/9)*100</p>		<p>(14/19)*100</p>	<p><u>mes</u> Correo electrónico del Depto. de Desarrollo Tecnológico informando a la Unidad responsable que la Serie estadística trimestral ha sido publicada en el portal Web de Subtel.El sistema informático instaurado en Subtel, genera un registro de la hora y fecha de creación del link de almacenamiento para la publicación de las series en la página Web de Subtel, sin embargo, cuando éstas se actualizan, el sistema por defecto emite un registro que indica sólo la hora de actualización y no la fecha.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Impresión de foto de pantalla de la página Web de Subtel, la cual se indica la fecha de publicación de la serie estadística.</p>		
--	--	---	--	--	--	------------------	--	--------------------	--	--	--

<p>•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Porcentaje de penetración a Internet en los hogares de las localidades beneficiadas por el proyecto de Infraestructura de conectividad digital</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de hogares abonados con servicio de Internet durante el año t/Número total de hogares de las localidades con conectividad funcionando en el año t)*100</p>	0.00 %	N.C.	N.C.	N.C.	0.00 %	7.00 % (52098.00/744271.00)*100	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Oficios de recepción de obras de las localidades</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Estadística de hogares abonados</p>	4	
<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>5 Porcentaje de denuncias de servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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 % (239/278)*100	98 % (342/350)*100	100 % (229/229)*100	66 % (101/154)*100	85 % (306/360)*100	90 % (243/270)*100	13%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	5	
<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>6 Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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</p>	89 días 21271/239	55 días 18810/342	44 días 10076/229	28 días 2841/101	55 días 16830/306	45 días 12150/270	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	6	

		sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t										
<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>7 Porcentaje de reclamos con insistencia resueltos, presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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 % (11826/14275)*100	94 % (11865/12562)*100	95 % (7493/7928)*100	80 % (3450/4298)*100	85 % (11900/14000)*100	87 % (7830/9000)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento de Gestión de Reclamos</p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Sistema de gestión de reclamos</p>	7	
<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>8 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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 (619682/11826)	29 días (344085/11865)	32 días (239776/7493)	25 días (86250/3450)	35 días (416500/11900)	33 días (258390/7830)	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	8	
<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>9 Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de</p>	<p>(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de</p>	0 %	50 % (987/1974)*100	58 % (1260/2174)*100	68 % (1443/2116)*100	0 %	50 % (1075/2150)*100	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición</p>	9	

	telecomunicaciones. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	personas encuestadas en el año t)*100										
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 El cumplimiento de esta meta está sujeto a que no exista un aumento significativo superior 900 solicitudes o que el promedio mensual de ingreso sea superior a 75.
- 2 El cumplimiento de esta meta esta sujeto a que no exista un aumento significativo superior 840 solicitudes o que el promedio mensual de ingreso sea superior a 70 en el año t.
- 3 Las empresas entregan la información en los plazos y sin datos erróneos.
- 4 La adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidos en las bases.
Condiciones climáticas favorables que permitan a las empresas implementar el proyecto en las zonas rurales y aisladas.
La media de los hogares de las localidades beneficiadas, cuentan con un ingreso familiar que les permita contratar el servicio.
- 5 El cumplimiento de esta meta está condicionada a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución.
- 6 El cumplimiento de esta meta está condicionada a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución.
- 7 El cumplimiento de esta meta esta condicionado a que durante el periodo de medición no exista una demanda superior a 15.000 reclamos ingresados.
- 8 El cumplimiento de esta meta esta condicionado a que durante el periodo de medición no exista una demanda superior a 15.000 reclamos ingresados.
- 9 Cambio fundamentales en la normativa que regula los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.