

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	Partida	19
Servicio	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Capítulo	02

Misión ¹

Promover el acceso equitativo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital mediante el fomento a la inversión, profundizando la competencia en el mercado, el otorgamiento de subsidios, actualizando el marco normativo del sector y reformulando la institucionalidad, para asegurar la debida protección de los usuarios, fiscalizando el cumplimiento de las normativa, en el contexto del rol subsidiario del Estado, permitiendo mayor igualdad de oportunidades y el incremento de la calidad de vida para todos los habitantes del país.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	2	0	2	0
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	2	1	1	0
3	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	0	0	0	0
4	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	3	1	2	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		7	2	5	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	29%	71%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	65 %	49 %	92 %	70 %	75 %
<i>N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t</i>	1.421	3.354	6.381	1.550	5.290
<i>N° total de personas encuestadas en el año t</i>	2.200	6.844	6.935	2.200	7.054

Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	--	34 %	40 %	49 %	46 %
<i>Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t</i>		5.795.356	6.927.371	8.532.230	8.031.070
<i>Población total estimada del país al año t</i>		17.248.450	17.402.630	17.340.603	17.402.630

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	33 días	26 días	26 días	27 días	29 días
<i>Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t</i>	9.749	12.528	12.116	13.100	13.688
<i>Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t</i>	297	482	460	490	472

Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	21 días	24 días	27 días	23 días	23 días
<i>Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t</i>	98.571	216.616	332.423	290.885	286.074
<i>Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t</i>	4.608	8.980	12.524	12.573	12.438

Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	91 días	89 días	75 días	90 días	120 días
<i>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t</i>	<i>52.159</i>	<i>94.582</i>	<i>42.641</i>	<i>80.700</i>	<i>120.000</i>
<i>N° de concesiones otorgadas en el año t</i>	<i>575</i>	<i>1.060</i>	<i>565</i>	<i>900</i>	<i>1.000</i>

Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	0,0 días	26,8 días	22,7 días	24,7 días	23,0 días
<i>Sumatoria días hábiles de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t</i>	<i>0,0</i>	<i>20.223,0</i>	<i>16.627,0</i>	<i>17.675,0</i>	<i>16.882,0</i>
<i>N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t</i>	<i>0,0</i>	<i>756,0</i>	<i>733,0</i>	<i>715,0</i>	<i>734,0</i>

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2014.

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.