

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2017

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

### Misión <sup>1</sup>

Promover el acceso equitativo e inclusivo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital, generando un mayor balance entre los distintos actores del mercado, agilizando su desarrollo, resguardando la debida defensa de los usuarios y fomentando la prestación de servicios con altos estándares de calidad, en el contexto de un regulador activo que refuerce el marco normativo e institucional, logrando que los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todos y todas quienes habitan el territorio nacional, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.	1	0	1	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	3	2	1	0
3	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1	0	1	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)	1	1	0	0
<b>Total Indicadores</b>		9	4	5	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	44%	56%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

#### Indicadores Transversales

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de la población en el país con acceso gratuito a Zonas WiFi ChileGob	0,0 %	8,5 %	0,0 %	63,0 %	90,0 %
<i>Población del país con acceso a Zonas WiFi al año t</i>	0,0	973.334,0	0,0	7.460.380,0	10.658.070,0
<i>Población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGob</i>	11.405.850,0	11.405.850,0	0,0	11.842.301,0	11.842.301,0

#### Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones

**(fiscalización de servicios e infraestructura).**

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	93 %	91 %	93 %	92 %	92 %
<i>N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t</i>	6.560	10.397	12.801	12.604	12.880
<i>N° total de personas encuestadas en el año t</i>	7.054	11.425	13.764	13.700	14.000

**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	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	45 %	48 %	55 %	55 %	60 %
<i>Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t</i>	7.901.765	8.553.146	9.892.092	10.055.595	11.077.840
<i>Población total estimada del país al año t</i>	17.556.815	17.819.054	18.006.407	18.282.901	18.463.068

**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	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país	49 %	0 %	70 %	74 %	76 %
<i>Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles</i>	8.643.512	0	12.683.738	13.529.346	14.031.931
<i>Total de población del país</i>	17.633.910	0	18.052.776	18.282.901	18.463.068

**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	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas	26 días	24 días	23 días	25 días	25 días

por la Subsecretaría					
<i>Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t</i>	12.502	16.816	14.706	13.500	14.300
<i>Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t</i>	472	701	648	540	572

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

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	22 días	23 días	22 días	23 días	23 días
<i>Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t</i>	293.553	453.960	408.792	348.362	572.470
<i>Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t</i>	13.454	20.065	18.468	15.146	24.890

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

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	74 días	111 días	78 días	114 días	110 días
<i>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t</i>	29.523	51.515	44.549	31.920	72.380
<i>N° de concesiones otorgadas en el año t</i>	397	464	574	280	658

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2017.

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2017

[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.