

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2002

MINISTERIO	TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	2
PROGRAMA		PROGRAMA	1

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula (*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/Subtítulo /ítem/ asignación (**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Concesiones de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones / N° de concesiones otorgadas	250 días	200 días	180 días	120 días	100 días	2531515-09; 2213001; 2217002; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto de Servicios Públicos
Concesiones de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones / N° de concesiones otorgadas	250 días	200 días	180 días	120 días	100 días	2531515-09; 2213001; 2217002; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto de Servicios Públicos
Concesiones de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios con nuevas tecnología	Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones / N° de concesiones otorgadas				320 días	200 días	2531515-09; 2213001; 2217002; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto de Servicios Públicos
Concesiones de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de tramite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	Sumatoria tiempo de tramitación de permisos / N° de permisos otorgados					45 días	2531515-09; 2213001; 2217002; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto de Servicios Limitados
Concesiones de telecomunicaciones	<u>Eficacia</u> Dictación de decreto tarifarios de empresas de telecomunicaciones	N° decretos tarifarios dictados	5 Decretos	4 Decreto s	2 Decreto s	1 Decreto	6 Decretos	2531515-07; 2213001; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Política Regulatoria y Estudios, Dpto. Regulación Económica.
Concesiones de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios de radiodifusión	Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones / N° de concesiones otorgadas tramitadas	12 meses	12 meses	12 meses	6 meses	5 meses	2531515-09; 2213001; 2217002; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto de Radiodifusión.
	<u>Calidad</u>								

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2002

MINISTERIO	TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	2
PROGRAMA		PROGRAMA	1

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula (*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/Subtítulo /ítem/ asignación (**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Resolución de reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones	Porcentaje de denuncias resueltas	(Nº de denuncias resueltas / Total de denuncias ingresadas)*100		80,8%	83,8%	85%	85%	2531512-12; 2213001; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones
Resolución de reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de resolución de denuncias	Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias / Total de denuncias resueltas		100 días	85 días	85 días	80 días	2531512-12; 2213001; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones
Resolución de reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Porcentaje de reclamos resueltos	(Nº de reclamos resueltos / Total de reclamos ingresados)*100		31,20%	85,20%	90%	90%	2531512-12; 2213001; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores
Resolución de reclamos y denuncias de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de resolución de reclamos	Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos / Total de reclamos resueltos				100 días	100 días	2531512-12; 2213001; 2219004	Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores

(*) Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula: De acuerdo a lo señalado en el recuadro producto relevante del formulario A-1 Ficha de Identificación Año 2002.

(**) Programa/Subtítulo/ Ítem/ Asignación: El indicador se puede asociar directamente a una asignación o varias asignaciones, un ítem o varios ítems, un subtítulo o varios subtítulos, y un programa o un conjunto de programas.