

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

| Objetivo Estratégico al que se Vincula | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2020 | Efectivo 2021 | Estimado 2022 | Estimado 2023 | Notas |
|---|---|---|--|--|--|--|--|-------|
| Reducir la brecha digital en todas sus dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, mediante la generación de normativas y modelos, el desarrollo de proyectos, el otorgamiento de subsidios y autorizaciones, y la articulación con organismos competentes para la alfabetización digital. | Penetración de banda ancha fija residencial | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1. Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar. | (Cantidad de accesos a internet fijos residenciales/Total de Hogares del país)*100 | 59.00 % (3323515.00 / 5651637.00)*100 | 67.00 % (3813494.00 / 5651637.00)*100 | 63.00 % (3980000.00 / 6362000.00)*100 | 63.00 % (4080000.00 / 6453000.00)*100 | 5 |

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

| Objetivo Estratégico al que se Vincula | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2020 | Efectivo 2021 | Estimado 2022 | Estimado 2023 | Notas |
|--|--|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------|
| Proteger y fortalecer los derechos de los usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo, realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio. | Reclamos con insistencia resueltos | <u>Calidad/Resultado Intermedio</u> 1. Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo. | (N° de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo de 20 días hábiles/Total de reclamos con insistencia resueltos durante año t)*100 | 75.00 % (42578.00 / 56557.00)*100 | 89.00 % (26791.00 / 30177.00)*100 | 98.00 % (29500.00 / 30000.00)*100 | 75.00 % (14232.00 / 18976.00)*100 | 7 |
| Impulsar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones, estableciendo mecanismos que faciliten tanto la adquisición de estos servicios, en sectores aislados, excluidos y vulnerables del país, como asimismo la entrada de nuevos operadores de servicios. | Kilómetros de fibra óptica desplegada con recepción conforme | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2. Porcentaje de KM de fibra óptica desplegada con recepción conforme de proyectos de infraestructura vigentes al año t. | (Sumatoria de Km. de Fibra Óptica aprobadas de proyectos adjudicados vigentes al año t/Sumatoria de Km. de Fibra Óptica adjudicadas en proyectos vigentes al año t)*100 | 24.00 % (3775.00 / 15637.00)*100 | 28.00 % (4392.00 / 15637.00)*100 | 48.00 % (7535.00 / 15637.00)*100 | 85.00 % (13278.00 / 15637.00)*100 | 8 |
| Proteger y fortalecer los derechos de los usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo, realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y | Resoluciones de reclamos con insistencia cumplidas | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 3. Porcentaje de resoluciones de reclamos con insistencia cumplidas por parte de las empresas de telecomunicaciones | (N° de resoluciones de reclamos cumplidas/N° de resoluciones resueltas y acogidas por Subtel durante el año t)*100 | NM | NM | 50.00 % (450.00 / 900.00)*100 | 60.00 % (540.00 / 900.00)*100 | 9 |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|----|----|--|--|----|
| nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio. | | dentro del año t. | | | | | | |
| Reducir la brecha digital en todas sus dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, mediante la generación de normativas y modelos, el desarrollo de proyectos, el otorgamiento de subsidios y autorizaciones, y la articulación con organismos competentes para la alfabetización digital. | Penetración móvil 5G | <u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de penetración móvil 5G | (Cantidad de conexiones Móviles 5G/Total Conexiones Móviles 2G+3G+4G+5G)*100 | NM | NM | 5.00 % (1150000.00 / 22870000.00)*100 | 9.00 % (2076000.00 / 23000000.00)*100 | 10 |
| Impulsar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones, estableciendo mecanismos que faciliten tanto la adquisición de estos servicios, en sectores aislados, excluidos y vulnerables del país, como asimismo la entrada de nuevos operadores de servicios. | Entidades censales rurales con cobertura | <u>Eficacia/Producto</u> 5. Porcentaje de entidades censales rurales con cobertura de servicio de telecomunicaciones | (N° de entidades censales rurales con cobertura de servicio móvil/N° total de entidades censales rurales con más 5 habitantes)*100 | NM | NM | 89.00 % (21314.00 / 23921.00)*100 | 91.00 % (21680.00 / 23921.00)*100 | 11 |
| Liderar y fortalecer un ecosistema integrado de telecomunicaciones que incluya a personas, organizaciones, instituciones públicas y empresas de servicios de telecomunicaciones, propiciando la participación activa del Estado, articulando el | Nuevos Operadores de servicio público | <u>Eficacia/Producto</u> 6. Porcentaje de nuevos operadores de servicios públicos de telecomunicaciones * | (N° de autorizaciones entregadas a nuevos operadores de servicio público de telecomunicaciones/N° total de autorizaciones de servicios públicos entregadas en el año t)*100 | NM | NM | 9.00 % (2.00 / 22.00)*100 | 11.00 % (3.00 / 28.00)*100 | 12 |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|--|---|----|
| desarrollo de iniciativas que permitan avanzar hacia un país conectado de forma inclusiva y sustentable. | | | | | | | | |
| Liderar y fortalecer un ecosistema integrado de telecomunicaciones que incluya a personas, organizaciones, instituciones públicas y empresas de servicios de telecomunicaciones, propiciando la participación activa del Estado, articulando el desarrollo de iniciativas que permitan avanzar hacia un país conectado de forma inclusiva y sustentable. | Convenios de habilidades digitales realizados | <u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de convenios realizados asociados a habilidades digitales * | (Total de convenios asociados a habilidades digitales realizados en el año t/Total de convenios programados a realizar en el año t, para fortalecer e incorporar nuevos actores al ecosistema integrado de telecomunicaciones)*100 | NM | NM | 20.00 % (1.00 / 5.00)*100 | 60.00 % (3.00 / 5.00)*100 | 13 |
| Proteger y fortalecer los derechos de los usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo, realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio. | Variación de reclamos de telecomunicaciones presentados en Subtel. | <u>Eficacia/Producto</u> 8. Tasa de variación de reclamos de servicios de telecomunicaciones recibidos por Subtel. | ((N° de reclamos de servicios de telecomunicaciones ingresados en el año t/N° de reclamos ingresados en el año t-1)-1)*100 | 95.00 % ((101369.00 / 51915.00)-1)*100 | -44.00 % ((56449.00 / 101369.00)-1)*100 | 15.00 % ((64979.00 / 56449.00)-1)*100 | 8.00 % ((70000.00 / 64979.00)-1)*100 | 14 |

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

| Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2021 | Notas |
|--|--|--|----------|
| <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1. Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados*</p> | <p>(N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100</p> | <p>28.00 % (355.00 / 1253.00)*100</p> | <p>1</p> |
| <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2. Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora. *</p> | <p>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de tramites de concesiones otorgadas en el año t</p> | <p>116.00 días 99836.00 / 864.00</p> | <p>2</p> |
| <p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>3. Porcentaje de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en un tiempo máximo. *</p> | <p>(N° de denuncias resueltas en un tiempo máximo igual o inferior a 25 días hábiles/N° de denuncias resueltas durante el año t)*100</p> | <p>74.00 % (669.00 / 899.00)*100</p> | <p>3</p> |
| <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4. Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo. *</p> | <p>(N° de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles/N° de reclamos con insistencia resueltos durante el año t)*100</p> | <p>99.00 % (32736.00 / 33064.00)*100</p> | <p>4</p> |
| <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5. Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Nacional. *</p> | <p>(N° de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Nacional al año t /N° total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Nacional)*100</p> | <p>73.00 % (11.00 / 15.00)*100</p> | <p>6</p> |

- * El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 Se entiende por sitio crítico nivel I como: aquella infraestructura de telecomunicaciones de la estación base, con todos sus componentes y equipamiento técnico, asociado a telefonía fija, telefonía móvil y fibra óptica que deben mantener una autonomía energética de 48 horas. Un punto de sitio crítico contiene equipos, torres y antenas ubicados en la estación base. La fiscalización de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija, móvil y fibra óptica definida como estratégica Nivel I), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. Para efecto del cálculo del denominador se considerará el total de sitios de infraestructura crítica nivel I vigentes al año t-1 que asciende a 1.253 sitios.
- 2 El indicador mide el tiempo promedio de tramitación y el tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizatorio y la fecha de ingreso de la solicitud a Oficina de Partes de Subtel en días hábiles; considerando el total de trámites de autorizaciones de otorgamiento, modificación de concesión de servicios públicos e intermedios y modificación de radiodifusión sonora a través de Decreto, excluyendo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética
- 3 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de denuncias ingresadas de forma presencial y por Oficina de Partes de Subtel y resueltas al año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles según las fechas registradas en la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Fiscalización. El tiempo individual se refiere a la demora en resolver cada denuncia, dado que el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no es estándar; y según el nivel de complejidad requiere diferentes niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, pudiendo requerir mayor plazos. El indicador considerara las denuncias pendientes del año 2021.
- 4 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel, en tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo (mediante Resolución Exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes de Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. El indicador considerara los reclamos con insistencia pendientes del año 2021.
- 5 Mide el porcentaje de hogares con acceso a internet fija residencial. Cabe señalar que el porcentaje de penetración medido, se ve afectado por el nivel de ingreso per cápita de la población. Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de accesos fijos de internet de las empresas de telecomunicaciones. Estos valores están en base a la proyección del Censo 2017 a diciembre 2022 y diciembre 2023 respectivamente.
- 6 El proyecto Fibra Óptica Nacional, considera la ejecución de los siguientes hitos:
Bases de Concurso:
 1. Bases Específicas del proyecto [Enero 2019 - Febrero 2019]
 2. Aprobación del proyecto por parte de Dipres [Marzo 2019 - Junio 2019]Tramitación CGR Bases Concurales:
 3. Ingreso a la Contraloría General de la República [Junio 2019 - Julio 2019]
 4. Toma de Razón Contraloría General de la República [Julio 2019 - Octubre 2019]Presentación de propuestas:
 5. Publicación llamado a Concurso en el Diario Oficial [Octubre 2019]
 6. Acto de apertura y evaluación de propuestas del proyecto [enero 2020 - abril 2020]Evaluación y adjudicación:
 7. Adjudicación del Proyecto por el Consejo Desarrollo de las Telecomunicaciones [Abril 2020]Total Tramitación de Decretos que Otorgan Concesión:
 8. Publicación Decreto(s) Diario Oficial por parte de la adjudicataria y/o adjudicatarias [mayo 2020 - julio 2020]Implementación del Proyecto:
 9. Inicio de Obras; Recepción Informe de Ingeniería de Detalle en plazo [Enero 2021 - Mayo 2021]

10. Hito Término de Obras por Macrozona adjudicada: Solicitud de recepción de obras e instalaciones x 5 Macrozonas adjudicadas [marzo 2022 – Junio 2022]

11. Hito Inicio de Servicio: Oficios Subtel Autorización de Obras e instalaciones x 5 Macrozonas adjudicadas [mayo de 2022 – Septiembre 2022]

Pagos Subsidio:

12. Pago Anticipo de subsidio: publicación decreto otorga concesión totalmente tramitado x 5 Macrozonas adjudicadas [Junio 2020 - Diciembre 2020]

13. Pago 1ra cuota del Subsidio: Solicitudes de pago de Subsidio x 5 Macrozonas adjudicadas con aprobación de Informe Ingeniería de Detalle [octubre 2021 - Diciembre 2021]

14. Pago 2da. Cuota del Subsidio: Recepciones de obras aprobadas x 5 Macrozonas adjudicadas [Junio 2022 - Diciembre 2022]

15. Pago 3era Cuota final de Subsidio: Visita inspectiva Fiscalización aprobatoria x 5 Macrozonas adjudicadas [Diciembre 2022 - Abril 2023]

El cumplimiento de los hitos asociados al proceso de implementación del proyecto, depende que la adjudicataria a su vez cumpla a cabalidad lo establecido en las bases de concurso y en el respectivo decreto de concesión, permitiendo con ello la realización de los hitos 10, 11 y 14 comprometidos para el año 2022.

Como línea base de esta programación se consideran los 11 hitos cumplidos en los años 2019, 2020 y 2021 (73%)

7 El indicador considerará los reclamos con insistencia resueltos dentro de 2023 con número y fecha dada por oficina de partes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuya resolución sea resorte y de directa responsabilidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

El tiempo de resolución es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de Ingreso del reclamo, en días hábiles. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.

8 Los medios de verificación del denominador del presente indicador, son los Decretos supremos y sus modificaciones, del total de KM de cable de fibra óptica adjudicados.

El medio de verificación del numerador de este indicador, son los Oficios de recepciones de obras aprobados, por la División de Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

9 El denominador del indicador considerará un total de 900 resoluciones que acogen los reclamos con insistencia de los usuarios, resueltos por Subtel durante el año t.

La verificación del indicador se llevará a efecto a través de consulta a las empresas y/o contacto directo con los usuarios a objeto de verificar el cumplimiento de la resolución que acoge el reclamo. Los datos de control se llevarán en planilla excel en conjunto con los antecedentes registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).

10 Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de accesos móvil de internet de las empresas de telecomunicaciones.

11 Mide la cantidad de entidades censales rurales según la distribución del INE que tengan más de 5 habitantes, con cobertura 4G de servicio móvil de telecomunicaciones. La cantidad total de entidades censales rurales con más de 5 habitantes es de 23.921

12 Corresponde a las solicitudes de autorizaciones de servicios públicos ingresadas a oficina de partes.

13 Corresponde a las gestiones que realizará la Subsecretaría de Telecomunicaciones con diversas entidades públicas y/o privadas destinada a aumentar las capacidades de uso de las tecnologías digitales de los ciudadanos.

14 El indicador medirá la variación de reclamos recibidos por Subtel dentro del año t respecto del año t-1.

La eventual disminución de reclamos depende por una parte de la fiscalización al comportamiento de la industria respecto de la correcta prestación de servicios.

Sin perjuicio de ello, y en el marco de la difusión de los derechos de los usuarios, la publicación del ranking de calidad de reclamos, encuestas de satisfacción y otras variables como fallas en servicios de telecomunicaciones (actos vandálicos) puede generar un aumento en las reclamaciones situación que ya quedó en evidencia en la pandemia del COVID 19 el año 2020 y 2021.