

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2026

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
Objetivo 1. Reducir la brecha digital para que toda la población tenga la posibilidad de conectarse digitalmente, incorporando el acceso a internet como un servicio público esencial, adaptando y fortaleciendo la institucionalidad, atendiendo las necesidades de las personas, con perspectiva de género según corresponda, mediante la generación de normativas y modelos, el desarrollo de proyectos, el otorgamiento de subsidios y autorizaciones, junto con la articulación con organismos competentes para la alfabetización digital.	Penetración de internet fijo residencial	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>  1. Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar.	(Cantidad de accesos a internet fijos residenciales/Total de Hogares del país)*100	67.00 %	68.00 %	68.00 %	1
	Solicitudes de concesión o permisos resueltos	<i>Eficacia/Producto*</i>  2. Porcentaje de solicitudes de Otorgamiento y Modificación de Concesión o de Permiso Resueltas, asociados a proyectos de inversión	(N° de solicitudes de otorgamiento y modificación o permisos ingresadas y resueltas e en el período t/N° total de solicitudes de otorgamiento y modificación o permisos ingresadas en el período t ) *100	35.00 %	35.00 %	50.00 %	2
	Conexiones móviles 5G activas	<i>Eficacia/Producto</i>  3. Porcentaje de conexiones móviles 5G	(Cantidad de conexiones Móviles 5G/Total Conexiones Móviles 2G+3G+4G+5G)*100	23.00 %	30.00 %	34.00 %	3
Objetivo 2. Promover y Aumentar el acceso de la ciudadanía a los servicios de	Kilómetros de fibra óptica desplegada y recepcionada	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>  4. Porcentaje de KM de fibra óptica	(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	62.00 %	88.00 %	100.00 %	4

telecomunicaciones, con perspectiva de género según corresponda, 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.		desplegada con recepción conforme de proyectos de infraestructura vigentes al año t.					
	Entidades censales rurales y zonas urbanas con cobertura 5G	<u>Eficacia/Producto</u>  5. Porcentaje de entidades censales rurales de 5 o más habitantes y la totalidad de las zonas urbanas con cobertura de servicios de telecomunicaciones móviles 5G	(N° de entidades censales rurales de 5 o más habitantes y las zonas urbanas con cobertura de servicio móvil 5G/N° total de entidades censales con 5 o más habitantes, y la totalidad de las zonas urbanas con cobertura de servicio móvil 5G)*100	NM	73.00 %	74.00 %	5
Objetivo 3. Proteger y fortalecer los derechos de las usuarias y 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.	Resoluciones de reclamos con insistencia (RCI) cumplidas por empresas	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  6. Porcentaje de resoluciones de reclamos con insistencia cumplidas por parte de las empresas de telecomunicaciones dentro del año t.	(N° de resoluciones de reclamos cumplidas/N° de resoluciones resueltas y acogidas por Subtel durante el año t)*100	21.00 %	24.00 %	25.00 %	6
	Reclamos con insistencia (RCI) resueltos dentro de plazo	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>  7. 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	93.00 %	98.00 %	98.00 %	7
	Variación de reclamos de telecomunicaciones recibidos año t respecto a t-1	<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	-10.00 %	-6.00 %	-20.00 %	8

\* Indicador nuevo a partir de 2026

Notas:

- 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. Este año la penetración de internet fija ha bajado respecto de años anteriores, ya que se cambió el criterio del número de hogares. En años anteriores se consideraba el valor del Censo 2017 (5,6 millones) y este año se ha trabajado con proyecciones del Censo, que van a superar los 6,4 millones de hogares.

- 2 Considera las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesión o permisos asociados a los servicios de Públicos, Intermedios, Limitados y de Radiodifusión Sonora.
- 3 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.
- 4 El indicador está asociado a proyectos adjudicados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.  
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.
- 5 El indicador mide la cantidad de entidades censales con 5 o más habitantes y la totalidad de las zonas urbanas, con cobertura de servicios móvil de telecomunicaciones 5G. La cantidad total es de 29.986, según distribución del INE.

Entiéndase como Entidad Censal el área mínima de división geográfica definida por el INE, en el censo de población y vivienda.

Entiéndase como Zona Urbana, a una agrupación intermedia de la división geográfica definida por el INE, en el Censo de Población y Vivienda y que agrupa a manzanas censales.

- 6 El denominador del indicador considera una muestra de resoluciones de RCI que acogen un reclamo del usuario y en donde el usuario consultado entrega una respuesta a Subtel.  
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).
- 7 El indicador considerará los reclamos con insistencia resueltos dentro del año 2026 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 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 los reclamos, encuestas de satisfacción y otras variables como fallas en servicios de telecomunicaciones (actos vandálicos) puede generar un aumento en las reclamaciones.