

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas))	126 días	88 días	78 días	85 días	100 días	SI	118%	15%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	
●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas))	123 días	97 días	85 días	93 días	100 días	SI	107%	6%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	
●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados))	25 días	24 días	34 días	24 días	25 días	SI	103%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas))</p>	10.5 meses	6.2 meses	5.0 meses	4.8 meses	5.0 meses	SI	105%	3%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión</p>	
<p>●Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de Estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados por Subtel en relación a lo programado</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados en el año/Total de estudios, normas técnicas y reglamentos programados para el año)*100)</p>	n.m.	n.m.	83.3 %	100.0 %	63.6 %	SI	157%	10%	<p>Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Política Regulatoria y Estudios, Dpto. Regulación Económica</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p> <p>•Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de uso promedio de los Telecentros</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros)</p>	n.c.	n.m.	47.06 %	17.73 %	15.00 %	SI	118%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p> <p>•Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de telecentros comunitarios monitoreados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Numero de telecentros monitoreados/Numero total de telecentros vigentes)*100)</p>	n.c.	n.c.	0 %	81 %	80 %	SI	102%	7%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p> <p>•Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.0 %	100.0 %	75.0 %	SI	133%	7%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	2
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p> <p>•Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Promedio de tasa de uso de los Telecentros por habitante</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((sumatoria de tasa de uso anual por habitante/Numero de telecentros))</p>	n.m.	n.m.	0.0 horas	1.0 horas	0.3 horas	SI	340%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p> <p>•Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Procentaje de escuelas monitoreadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Numero de escuelas monitoreadas/Numero de escuelas en operación)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	99 %	70 %	SI	142%	10%	Formularios/Fichas Informe Mensula de Gestión de Subtel	4
<p>•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de denuncias resueltas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100)</p>	72 %	82 %	98 %	86 %	83 %	SI	104%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	
<p>•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas))</p>	48 días	35 días	84 días	89 días	45 días	NO	51%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° insistencia de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos ingresados)*100)</p>	82 %	86 %	88 %	83 %	70 %	SI	118%	15%	<p><u>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</u></p>	
<p>●Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos))</p>	s.i.	117 días	42 días	52 días	90 días	SI	172%	6%	<p><u>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</u></p>	6
<p>●Institucional</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento del gasto</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100)</p>	107 %	86 %	96 %	106 %	95 %	SI	112%	3%	<p><u>Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, Informe de ejecución presupuestaria</u></p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<i>Eficiencia/Proceso</i> Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total Aplica Enfoque de Género: NO	((Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100)	43 %	48 %	49 %	58 %	59 %	SI	102%	3%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos Finanzas	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	97%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	97%

Notas:

1.-La elaboración de normas técnicas, reglamentos y estudios considero para el periodo 2006 un total de 14, lo que se divide en 10 normas técnicas y 4 estudios.Las gestiones de la Subsecretaria en esta materia estuvieron dirigidas a cumplir en un 100% la planificación efectuada en marzo 2006.

2.-Durante el año 2006 la Subsecretaria de Telecomunicaciones elaboró un programa de fiscalización que permitio aumentar la cobertura de telefonos públicos rurales monitoreados.

3.-El sobrecumplimiento se debe a que las instituciones a cargo del funcionamiento de los telecentros generaron actividades de difusión y mayor coordinación con centros comunitarios. Cabe señalar que para el año 2006 la administración del 62,43% de los telecentros se encuentra bajo la administración de la Dibam y el Injuv.

4.-El programa de trabajo para las acciones de monitoreo incorporó el total de escuelas con recepciones obras aprobadas. A la fecha del total de 667 escuelas adjudicadas, 639 se encuentran en operación y 635 han sido monitoreadas.

5.-Respecto del proceso de atención y resolución de denuncias del año 2006, y considerando que no se trató sólo de denuncias entre operadores sino que también se atendieron denuncias de la ciudadanía en general, se presentaron una serie de dificultades relacionadas con la oportunidad y celeridad que una denuncia pudo tener producto de la complejidad de su temática y factores tales como: climáticos, geográficos, accesibilidad, situaciones de emergencia, etc. que retrasaron el tiempo y la posibilidad de asistir en el lugar de la denuncia. Adicionalmente, el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre son estándares. Muchas de ellas requirieron mayores niveles de análisis, estudio e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requirió de mayor tiempo.

6.-A partir del año 2005 la Subsecretaria ha procurado mejorar el proceso de resolución de reclamos. Se redefinió el proceso y se desarrollaron mejoras a las aplicaciones informáticas, las cuales durante el año 2006 se han ido perfeccionando logrando que este proceso sea mas eficiente. También se puede apreciar una disminución en el numero de reclamos ingresados durante el año 2006 en comparación al año 2005, donde fueron 14.275 y 19706 reclamos respectivamente.