

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo a Junio 2006	Estimación 2012	Meta 2007	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	126 días (2142/17)	88 días (2387/27)	78 días (17194/221)	87 días (17593/202)	96 días (28224/294)	95 días (25175/265)	15%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	1	
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	123 días (369/3)	97 días (2716/28)	85 días (1524/18)	94 días (1035/11)	100 días (2200/22)	98 días (1862/19)	9%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	2	
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	25 días (22874/915)	24 días (22632/943)	34 días (34663/1011)	30 días (10559/357)	29 días (20706/714)	28 días (24080/860)	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División	3	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --									Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos		
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	10.5 meses (966.0/92.0)	6.2 meses (2108.0/340.0)	5.0 meses (889.0/178.0)	5.5 meses (631.0/114.0)	5.3 meses (1205.4/228.0)	5.0 meses (1100.0/220.0)	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión	4	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de denuncias resueltas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	72 % (286/396) *100	82 % (261/320) *100	98 % (256/262) *100	17 % (25/146)*100	75 % (219/292)*100	83 % (208/250) *100	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	5	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u> 6 Tiempo promedio de resolución de denuncias Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	48 días (13728/286)	35 días (9135/261)	84 días (21504/256)	66 días (1650/25)	50 días (10950/219)	60 días (13500/225)	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	6	
•Resolución de los	<u>Eficacia/Resultado</u>	(N° insistencia	82 %	86 %	88 %	70 %	70 %	70 %	15%	Formularios/Fi	7	

reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Intermedio</u> 7 Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos ingresados)*100	(8954/10949)*100	(20914/24447)*100	(17336/19706)*100	(5197/7462)*100	(10500/15000)*100	(12600/18000)*100		chas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores		
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u> 8 Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	S.I.	117 días (2446938/20914)	42 días (723629/17236)	41 días (215156/5197)	80 días (840000/10500)	80 días (1008000/12600)	15%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	8	
•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local. <i>-Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</i>	<u>Eficacia/Resultado</u> <u>Final</u> 9 Porcentaje de uso promedio de los Telecentros Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros	N.C.	N.M.	47.06 % 6400.30/136.00	23.94 % 3567.30/149.00	18.00 % 2340.00/130.00	15.00 % 1500.00/100.00	4%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	9	
•Financiamiento de	<u>Eficacia/Producto</u>	(Numero de	N.M.	N.M.	N.M.	17.3 %	75.0 %	75.0 %	10%		10	

proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	10 Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	teléfonos públicos rurales monitoreados/ Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100				(1039.0/602.0)*100	(4501.5/6002.0)*100	(1911.0/2549.0)*100		Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel		
•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local. <i>-Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</i>	<u>Eficacia/Resultado</u> <u>Final</u> 11 Promedio de tasa de uso de los Telecentros por habitante Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(sumatoria de tasa de uso anual por habitante/Numero de telecentros)	N.M.	N.M.	N.M.	0.5 horas (68.3/149.0)	0.3 horas (39.0/130.0)	0.3 horas (30.0/100.0)	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	11	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u> 12 Porcentaje de insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telefonía móvil por incumplimiento de sus derechos	(N° insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos/Total de insistencia de reclamos de telefonía móvil ingresados)*100	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	70 % (1691/2415)*100	9%	Base de Datos/Software Sistema de Gestión de Reclamos	12	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --											
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>13 Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año/Total de reclamos ingresados en el año)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	40 % (10496/26000)*100	3%	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Gestión de Reclamos</p>	13	
<p>•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>14 Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de escuelas monitoreados con servicio disponible y N° de escuelas monitoreadas sin conexión con inicio de proceso sancionatorio/ N° de escuelas con recepción de obras aprobadas)*100</p>	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0 %	80 % (534/667)*100	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de interfase de gestión de calidad de servicio de escuelas rurales.</p>	14	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de concesiones manteniéndose los recursos existentes.
- 2 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de concesiones manteniéndose los recursos existentes.
- 3 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de concesiones manteniéndose los recursos existentes.
Se aumenta la meta 2007, debido a que la realidad del desarrollo del proceso a la fecha es del alrededor de los 30 días.
- 4 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de concesiones manteniéndose los recursos existentes.

5 Considerando que no se trata sólo de denuncias entre operadores sino que también se atienden denuncias de la ciudadanía en general, se presentan una serie de “dificultades” relacionadas con la oportunidad y celeridad que una denuncia puede tener producto de la complejidad de su temática, factores climáticos y geográficos, accesibilidad, consulta a empresas, desarrollo de investigaciones de mercado paralelas, etc. que pueden retrasar el tiempo y la posibilidad de apercibirse en el lugar de la denuncia así como su proceso de resolución.

Del mismo modo, el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre son estándares. Muchas de ellas requieren de mayores niveles de análisis, estudio e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo.

6 Deben darse todas las condiciones técnicas, legales y ambientales que permitan el normal desarrollo del proceso de atención de denuncias.

7 Directamente relacionado con el número de reclamos ingresados, a mayor número mayor riesgo de no cumplir la meta.

8 El tiempo de resolución de reclamos depende de la dotación de personal asignado.

9 Este indicador depende de los telecentros en operación y que emitan información.

10 El monitoreo de los teléfonos públicos rurales (TPR) se realizará en base a los TPR con recepciones de obras aprobadas a noviembre de 2006 que no estén en régimen de excepción. Se entenderá por régimen de excepción aquellas situaciones donde no se encuentren operativos bajo apercibimiento de sanciones contempladas en la ley. Se incluyen en el régimen de excepción aquellos que cumplen con su plazo de obligación de servicio.

11 El número de telecentros depende de los que se encuentren en operación y que envíen información a Subtel, dado que estos no tienen la obligación legal de enviar dicha información.
Se asume una disminución de número de telecentros dado el aumento de la conectividad a nivel de hogar.

12 el proceso de tramitación y resolución de reclamos en segunda instancia se desarrolle en el marco del reglamento de atención y resolución de reclamos

13 Debe existir un programa de fiscalización.

Las empresas de telecomunicaciones deben acatar las resoluciones de Subtel y atender los reclamos de primera instancia

14 Se asume que las empresas permisionarias cumplen lo establecido en las bases de concurso del FDT y mantienen con disponibilidad de servicio a las escuelas.