

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Concesiones, permisos, licencias	<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))	88 días	78 días	85 días	72 días	95 días	SI	132%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos. Sistema de Autorizaciones (SGA)	1
•Concesiones, permisos, licencias	<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))	97 días	85 días	93 días	71 días	98 días	SI	138%	9%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	2
•Concesiones, permisos, licencias	<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))	24 días	34 días	24 días	17 días	28 días	SI	165%	3%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Concesiones, permisos, licencias</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>	6.2 meses	5.0 meses	4.8 meses	4.5 meses	5.0 meses	SI	111%	3%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión</p>	4
<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>●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.m.	47.06 %	17.73 %	29.67 %	15.00 %	SI	198%	4%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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><i>Eficacia/Producto</i></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.	100.0 %	100.0 %	75.0 %	SI	133%	10%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	6
<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>●Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. Evaluado en: 2003</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Final</i></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.	1.0 horas	1.3 horas	0.3 horas	SI	447%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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>Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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.	100 %	80 %	SI	125%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Sistema de interfase de gestión de calidad de servicio de escuelas rurales.</p>	8
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</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>	82 %	98 %	86 %	98 %	83 %	SI	117%	3%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	9
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</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>	35 días	84 días	89 días	55 días	60 días	SI	109%	3%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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>	86 %	88 %	83 %	94 %	70 %	SI	135%	15%	<p><u>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</u></p>	11
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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>	117 días	42 días	52 días	29 días	80 días	SI	276%	15%	<p><u>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</u></p>	12

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  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  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos} / \text{Total de insistencia de reclamos de telefonía móvil ingresados}) * 100)$	n.m.	n.m.	n.c.	97 %	70 %	SI	139%	9%	Base de Datos/Software Sistema de Gestión de Reclamos	13
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año} / \text{Total de reclamos ingresados en el año}) * 100)$	n.m.	n.m.	n.c.	29 %	40 %	SI	138%	3%	Base de Datos/Software Sistema de Gestión de Reclamos	14

(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	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

- 1.-El sobrecumplimiento de esta meta se debe a que durante el año 2007, se realizó una reestructuración de la División Concesiones, que implicó un mejoramiento de los procesos internos del Departamento de Servicios Públicos, el cual tiene a cargo el desarrollo de los procesos de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios.
- 2.-El sobrecumplimiento de esta meta se debe a que durante el año 2007, se realizó una reestructuración de la División Concesiones, que implicó un mejoramiento de los procesos internos del Departamento de Servicios Públicos, el cual tiene a cargo el desarrollo de los procesos de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios.
- 3.-El sobrecumplimiento de esta meta se debe principalmente a un rediseño del proceso de trámite de servicios limitados, donde se acordó con la División Jurídica que las solicitudes de personas naturales, no requieren un informe legal y posterior visación de la resolución que autorice o rechace las solicitudes, permitiendo reducir el tiempo total de tramitación.
- 4.-La meta comprometida para el proceso de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión, refleja el límite de eficiencia de este proceso, dada las características y las etapas reglamentarias que se deben cumplir en este trámite. Por lo tanto no es posible comprometer menores tiempos en esta materia.
- 5.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a las estrategias que las instituciones administradoras de los telecentros han llevado a cabo para el uso de los ellos y a la creciente utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como medio habitual, de acceso a la información y a la comunicación. Cabe señalar que el cálculo de estos indicadores se efectuó en función de los telecentros que se encontraban operando y enviando información a Subtel.
- 6.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe al mejoramiento en el proceso de monitoreo de los Teléfonos Públicos Rurales (TPR), para lo cual se implementó un plan de monitoreo remoto, con un procedimiento de llamada y confirmación de respuesta de los concesionarios y visitas en terreno, logrando con ello, el monitoreo del 100% de los TPR.
- 7.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a las estrategias que las instituciones administradoras de los telecentros han llevado a cabo para el uso de los ellos y a la creciente utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como medio habitual, de acceso a la información y a la comunicación. Cabe señalar que el cálculo de estos indicadores se efectuó en función de los telecentros que se encontraban operando y enviando información a Subtel.
- 8.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe al mejoramiento en el proceso de monitoreo de las escuelas rurales y a la exigencia de Subtel a los permisionarios, de poner a disposición de esta Subsecretaría un Sistema Remoto de Monitoreo.
- 9.-El cumplimiento de esta meta, se debe a un mejoramiento de los procesos internos de la División Fiscalización, que consistió en: Mejorar registros y asignación de fiscalizadores; Establecer un patrón de respuesta para las denuncias que impliquen casos similares; Diseñar una planificación para el proceso de atención de denuncias, aspectos que generaron una mayor eficiencia en la línea de trabajo. En el año 2008 se evaluará el comportamiento de estas metas, con el objeto de realizar los ajustes en el proceso presupuestario 2009.
- 10.-El cumplimiento de esta meta, se debe a un mejoramiento de los procesos internos de la División Fiscalización, que consistió en: Mejorar registros y asignación de fiscalizadores; Establecer un patrón de respuesta para las denuncias que impliquen casos similares; Diseñar una planificación para el proceso de atención de denuncias, aspectos que generaron una mayor eficiencia en la línea de trabajo. En el año 2008 se evaluará el comportamiento de estas metas, con el objeto de realizar los ajustes en el proceso presupuestario 2009.
- 11.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a una disminución del número de reclamos recibidos durante el año 2007 y al mejoramiento de la eficiencia de los procesos internos del Departamento de Gestión de Reclamos.
- 12.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a una disminución del número de reclamos recibidos durante el año 2007 y al mejoramiento de la eficiencia de los procesos internos del Departamento de Gestión de Reclamos.
- 13.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a una disminución del número de reclamos recibidos durante el año 2007 y al mejoramiento de la eficiencia de los procesos internos del Departamento de Gestión de Reclamos.
- 14.-El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a que las compañías de telecomunicaciones durante el año 2007 comenzaron a mejorar los canales de atención de reclamos de primera instancia, debido a las acciones fiscalizadoras y estudios que Subtel elaboró (Encuestas y Ranking de reclamos).

