

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

<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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioafisionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)</p>	72 días	88 días	87 días	91 días	93 días	SI	103%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)</p>	
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioafisionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t)</p>	17 días	25 días	25 días	26 días	26 días	SI	100%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en la página Web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización /N° de paquetes de estadísticas de los de segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	100 %	74 %	SI	136%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Correo electrónico del Depto. de Desarrollo Tecnológico informando a la Unidad responsable que la Serie estadística trimestral ha sido publicada en el portal Web de Subtel.El sistema informático instaurado en Subtel, genera un registro de la hora y fecha de creación del link de almacenamiento para la publicación de las series en la página Web de Subtel, sin embargo, cuando éstas se actualizan, el sistema por defecto emite un registro que indica sólo la hora de actualización y no la fecha.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Impresión de foto de pantalla de la página Web de Subtel, la cual se indica la fecha de publicación de la serie estadística.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de penetración a Internet en los hogares de las localidades beneficiadas por el proyecto de Infraestructura de conectividad digital</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de hogares abonados con servicio de Internet durante el año t/Número total de hogares de las localidades con conectividad funcionando en el año t)*100)</p>	n.c.	n.c.	0.00 %	0.51 %	7.00 %	NO	7%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Oficios de recepción de obras de las localidades</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Estadística de hogares abonados</p>	2
<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 de servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de denuncias resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año t/Número total de denuncias ingresadas a la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante los meses de enero a septiembre del año t)*100)</p>	98 %	100 %	100 %	100 %	90 %	SI	111%	13%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	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><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)</p>	55 días	44 días	36 días	33 días	45 días	SI	137%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	4
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Porcentaje de reclamos con insistencia 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° de reclamos con insistencia resueltos por Subtel durante el año t/N° total de reclamos con insistencia ingresados a Subtel en el año t)*100)</p>	94 %	95 %	92 %	91 %	87 %	SI	104%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento de Gestión de Reclamos</p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Sistema de gestión de reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	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>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t))	29 días	32 días	24 días	21 días	33 días	SI	154%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	5
•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 usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100)	50 %	58 %	0 %	65 %	50 %	SI	129%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	6

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

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	92%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	8%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-La meta se cumplió por sobre lo establecido, debido a que no se presentaron dificultades internas de carácter comunicacional o políticas, para publicar las series planificadas, asimismo, las empresas del sector cumplieron con el envío de la información. Durante el último trimestre del año 2010 el equipo a cargo de este proceso realizó un esfuerzo adicional demostrando eficacia y eficiencia para elaborar y publicar anticipadamente a fines de diciembre, todas las series con corte a septiembre 2010.

2.-El no cumplimiento a cabalidad de la meta, se debe principalmente al desistimiento de la empresa INVERCA, que inicialmente fue la adjudicataria del proyecto Infraestructura de Conectividad Digital, provocando el retraso de casi un año el inicio del despliegue de redes necesarias para la ejecución del proyecto, dicha situación fue contemplada en el supuesto del indicador donde se establece como: "la adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases".

3.-El sobrecumplimiento de este indicador se explica debido a que mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, permitiendo un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generando un patrón de respuesta a casos similares. Asimismo, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en importantes acciones ejecutadas como el levantamiento y rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las cuatro Macro Zonas Regionales con sede en la ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.

4.-El sobre cumplimiento se explica debido a que se perfeccionaron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, permitiendo un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generando un patrón de respuesta a casos similares. Asimismo, la una mayor eficiencia en la línea de trabajo implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Lo anterior, se sustenta en importantes acciones ejecutadas como el levantamiento y rediseño de los procesos de fiscalización, condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las cuatro Macro Zonas Regionales con sede en la ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt.

5.-En primer lugar, se observa una baja en la cantidad de reclamos con insistencia (RCI) ingresados durante el año 2010 (5.061 reclamos ingresados y 4.608 resueltos) respecto de aquellos ingresado durante el año 2009 (8.135 reclamos ingresados y 7.640 resueltos). Lo anterior se explica por el trabajo asociado a fiscalización y a la difusión de los rankings de empresas realizados por Subtel en estos últimos años, asimismo las empresas de telecomunicaciones han cumplido con atender y solucionar los reclamos de los usuarios en una primera instancia. (Subtel resuelve los de 2ª instancia).

6.-El sobrecumplimiento se explica producto de diferentes acciones de difusión y capacitación regional, emprendidas por Subtel, respecto de los derechos y deberes de los usuarios, lo que ha fomentado que las empresas mejoren la atención de los reclamos, así como la continuidad del Convenio Subtel ? Sernac en las 15 regiones ha posibilitado generar una estructura territorial que permitirá hacer más eficiente y oportuna las tareas de difusión, atención y resolución de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones.