

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Etapas de Desarrollo I	Prioridad	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	30 días	Mediana	15.00
2	Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	26 días	Menor	5.00
3	Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	133 días	Mediana	10.00
4	Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	21 días	Alta	20.00
5	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	43 %	Mediana	15.00
6	Porcentaje de estudiantes matriculados en establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación" y conectados a internet banda ancha	98 %	Alta	20.00

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de Compras Urgentes	2.10 %	Menor	7.00
2	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio, respecto del total de horas requeridas	98.50 %	Menor	8.00