

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2015

Ministerio	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	Partida	19
Servicio	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Capítulo	02

### Misión <sup>1</sup>

Promover el acceso equitativo e inclusivo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital, generando un mayor balance entre los distintos actores del mercado, agilizando su desarrollo, resguardando la debida defensa de los usuarios y fomentando la prestación de servicios con altos estándares de calidad, en el contexto de un regulador activo que refuerce el marco normativo e institucional, logrando que los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todas las chilenas y chilenos, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.	2	0	2	0
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	4	3	1	0
3	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1	0	1	0
4	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	3	1	2	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		10	4	6	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	40%	60%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

**Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	49 %	92 %	93 %	75 %	90 %
<i>N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t</i>	3.354	6.381	6.560	5.290	10.297
<i>N° total de personas encuestadas en el año t</i>	6.844	6.935	7.054	7.054	11.425

**Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	34 %	40 %	45 %	46 %	55 %
<i>Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t</i>	5.795.356	6.927.371	7.901.765	8.031.070	9.741.052
<i>Población total estimada del país al año t</i>	17.248.450	17.402.630	17.556.815	17.402.630	17.711.004

**Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país	0 %	41 %	49 %	50 %	55 %
<i>Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles</i>	0	7.170.061	8.643.512	8.943.512	9.863.466
<i>Total de población del país</i>	0	17.479.723	17.633.910	17.788.095	17.933.575

**Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Índice de Precio de un Plan básico de internet de 15 Megabit (\$USD)	0 %	--	--	100 %	98 %
<i>Precio año de medición del plan básico de internet de 15 Megabit</i>	0			4	4
<i>Precio año base del plan básico de internet de 15 Megabit</i>	0			4	4

**Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)**

**Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	26 días	26 días	26 días	29 días	25 días
Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t	12.528	12.116	12.502	13.688	12.500
Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t	482	460	472	472	500

**Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	24 días	27 días	22 días	23 días	23 días
Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t	216.616	332.423	293.553	286.074	513.268
Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t	8.980	12.524	13.454	12.438	22.316

**Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	89 días	75 días	74 días	120 días	100 días
Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t	94.582	42.641	29.523	120.000	45.000
Nº de concesiones otorgadas en el año t	1.060	565	397	1.000	450

**Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.**

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	26,8 días	22,7 días	0,0 días	23,0 días	20,0 días
Sumatoria días hábiles de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t	20.223,0	16.627,0	0,0	16.882,0	13.400,0
Nº de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t	756,0	733,0	0,0	734,0	670,0

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2015.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2015

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.