

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2018

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

Misión ¹

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 todos y todas quienes habitan el territorio nacional, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		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.	0	0	0	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	3	2	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)	1	0	1	0
Total Indicadores		8	3	5	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	38%	63%	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	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	91 %	93 %	0 %	92 %	92 %
<i>N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t</i>	10.397	12.801	0	12.880	12.880
<i>N° total de personas encuestadas en el año t</i>	11.425	13.764	0	14.000	14.000

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	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país	0 %	70 %	84 %	89 %	92 %
<i>Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles</i>	0	12.683.738	15.338.345	16.352.786	17.068.040
<i>Total de población del país</i>	0	18.052.776	18.191.884	18.373.917	18.552.218

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	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	48 %	55 %	56 %	60 %	65 %
<i>Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t</i>	8.553.146	9.892.092	10.243.354	11.077.840	12.026.895
<i>Población total estimada del país al año t</i>	17.819.054	18.006.407	18.191.884	18.463.068	18.552.218

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Indicadores Transversales

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.	160 días	146 días	165 días	156 días	150 días
<i>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t</i>	121.976	131.800	101.320	118.365	128.000
<i>Nº de tramites de concesiones otorgadas en el año t</i>	763	901	614	759	851

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

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Tiempo promedio de resolución de reclamos de segunda instancia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	23 días	22 días	18 días	23 días	22 días
<i>Sumatoria de días hábiles de resolución de reclamos de segunda instancia realizados durante el año t</i>	453.960	408.792	414.434	572.470	631.840
<i>Total de reclamos de segunda instancia resueltos en el año t</i>	20.065	18.468	22.523	24.890	28.720

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

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	24 días	23 días	22 días	25 días	25 días
<i>Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t</i>	16.816	14.706	11.423	14.300	19.200
<i>Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t</i>	701	648	513	572	768

[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 de ley de presupuestos 2018.

[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 de ley de presupuestos 2018

[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.