

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2022

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo a Junio 2021	Meta 2022	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  1 Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de tramites de concesiones otorgadas en el año t	147 días 124461/846	141 días 122214/865	144 días 86086/598	122 días 35916/295	141 días 121260/860	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•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</li> </ul>	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  2 Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de accesos a internet fijos residenciales/Total de Hogares del país)*100	49 % (2792389/5657637)*100	54 % (3028136/5651637)*100	59 % (3323515/5651637)*100	63 % (3538945/5651637)*100	66 % (3730080/5651637)*100	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</li> </ul>	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Nacional.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Nacional al año t /N° total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Nacional)*100	N.M.	33 % (5/15)*100	60 % (9/15)*100	67 % (10/15)*100	93 % (14/15)*100	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de</li> </ul>	<u>Eficiencia/Producto</u>	(N° de denuncias resueltas en un tiempo máximo igual o inferior	68 % (540/799)*100	95 % (729/765)*100	87 % (583/672)*100	70 % (332/474)*100	68 % (624/917)*100	4

telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	4 Porcentaje de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en un tiempo máximo.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	a 25 días hábiles/N° de denuncias resueltas durante el año t)*100						
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Productos</u>  5 Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles/N° de reclamos con insistencia resueltos durante el año t)*100	91 % (31062/33974)*100	92 % (29697/32302)*100	95 % (55587/58728)*100	99 % (19020/19301)*100	93 % (46500/50000)*100	5
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Productos</u>  6 Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100	27 % (322/1212)*100	27 % (326/1212)*100	27 % (331/1212)*100	15 % (189/1253)*100	29 % (363/1253)*100	6

Notas:

- 1 El indicador mide el tiempo promedio de tramitación y el tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizatorio y la fecha de ingreso de la solicitud a Oficina de Partes de Subtel en días hábiles; considerando el total de trámites de autorizaciones de otorgamiento, modificación de concesión de servicios públicos e intermedios y modificación de radiodifusión sonora a través de Decreto, excluyendo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética
- 2 Mide el porcentaje de hogares con acceso a internet fija residencial. Cabe señalar que el porcentaje de penetración medido, se ve afectado por el nivel de ingreso per cápita de la población. Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de accesos fijos de internet de las empresas de telecomunicaciones. El total de Hogares del país (denominador del indicador) se obtiene del Censo 2017 realizado por el INE al valor fijo de 5.651.637.
- 3 El proyecto Fibra Óptica Nacional, considera la ejecución de los siguientes hitos:  
Bases de Concurso:  
  1. Bases Específicas del proyecto [Enero 2019 - Febrero 2019]
  2. Aprobación del proyecto por parte de Dipres [Marzo 2019 - Junio 2019]
Tramitación CGR Bases Concurales:  
  3. Ingreso a la Contraloría General de la República [Junio 2019 - Julio 2019]
  4. Toma de Razón Contraloría General de la República [Julio 2019 - Octubre 2019]
Presentación de propuestas:  
  5. Publicación llamado a Concurso en el Diario Oficial [Octubre 2019]
  6. Acto de apertura y evaluación de propuestas del proyecto [enero 2020 - abril 2020]

Evaluación y adjudicación:

7. Adjudicación del Proyecto por el Consejo Desarrollo de las Telecomunicaciones [Abril 2020]

Total Tramitación de Decretos que Otorgan Concesión:

8. Publicación Decreto(s) Diario Oficial por parte de la adjudicataria y/o adjudicatarias [mayo 2020 - julio 2020]

Implementación del Proyecto:

9. Inicio de Obras; Recepción Informe de Ingeniería de Detalle en plazo [Enero 2021 - Mayo 2021]

10. Hito Término de Obras por Macrozona adjudicada: Solicitud de recepción de obras e instalaciones x 5 Macrozonas adjudicadas [marzo 2022 ? Junio 2022]

11. Hito Inicio de Servicio: Oficios Subtel Autorización de Obras e instalaciones x 5 Macrozonas adjudicadas [mayo de 2022 ? Septiembre 2022]

Pagos Subsidio:

12. Pago Anticipo de subsidio: publicación decreto otorga concesión totalmente tramitado x 5 Macrozonas adjudicadas [Junio 2020 - Diciembre 2020]

13. Pago 1ra cuota del Subsidio: Solicitudes de pago de Subsidio x 5 Macrozonas adjudicadas con aprobación de Informe Ingeniería de Detalle [octubre 2021 - Diciembre 2021]

14. Pago 2da. Cuota del Subsidio: Recepciones de obras aprobadas x 5 Macrozonas adjudicadas [Junio 2022 - Diciembre 2022]

15. Pago 3era Cuota final de Subsidio: Visita inspectiva Fiscalización aprobatoria x 5 Macrozonas adjudicadas [Diciembre 2022 - Abril 2023]

El cumplimiento de los hitos asociados al proceso de implementación del proyecto, depende que la adjudicataria a su vez cumpla a cabalidad lo establecido en las bases de concurso y en el respectivo decreto de concesión, permitiendo con ello la realización de los hitos 10, 11 y 14 comprometidos para el año 2022.

Como línea base de esta programación se consideran los 11 hitos cumplidos en los años 2019, 2020 y 2021 (73%)

4 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de denuncias ingresadas de forma presencial y por Oficina de Partes de Subtel y resueltas al año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles según las fechas registradas en la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Fiscalización. El tiempo individual se refiere a la demora en resolver cada denuncia, dado que el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no es estándar; y según el nivel de complejidad requiere diferentes niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, pudiendo requerir mayor plazos. El indicador considerara las denuncias pendientes del año 2021.

5 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel, en tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo (mediante Resolución Exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes de Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. El indicador considerara los reclamos con insistencia pendientes del año 2021.

6 Se entiende por sitio crítico nivel I como: aquella infraestructura de telecomunicaciones de la estación base, con todos sus componentes y equipamiento técnico, asociado a telefonía fija, telefonía móvil y fibra óptica que deben mantener una autonomía energética de 48 horas. Un punto de sitio crítico contiene equipos, torres y antenas ubicados en la estación base. La fiscalización de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija, móvil y fibra óptica definida como estratégica Nivel I), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. Para efecto del cálculo del denominador se considerará el total de sitios de infraestructura crítica nivel I vigentes al año t-1 que asciende a 1.253 sitios.