

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2023
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Reducir la brecha digital en todas sus dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, mediante la generación de normativas y modelos, el desarrollo de proyectos, el otorgamiento de subsidios y autorizaciones, y la articulación con organismos competentes para la alfabetización digital.	Penetración de banda ancha fija residencial	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1. Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar.	(Cantidad de accesos a internet fijos residenciales/Total de Hogares del país)*100	59.00 % (3323515.00 / 5651637.00)*100	67.00 % (3813494.00 / 5651637.00)*100	63.00 % (3980000.00 / 6362000.00)*100	63.00 % (4080000.00 / 6453000.00)*100	1
Proteger y fortalecer los derechos de los usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo,	Reclamos con insistencia resueltos	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> 2. Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	(N° de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo de 20 días hábiles/Total de reclamos con insistencia resueltos	75.00 % (42578.00 / 56557.00)*100	89.00 % (26791.00 / 30177.00)*100	98.00 % (29500.00 / 30000.00)*100	75.00 % (14232.00 / 18976.00)*100	2

realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio.			durante año t)*100					
Impulsar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones, estableciendo mecanismos que faciliten tanto la adquisición de estos servicios, en sectores aislados, excluidos y vulnerables del país, como asimismo la entrada de nuevos operadores de servicios.	Kilómetros de fibra óptica desplegada con recepción conforme	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i> 3. Porcentaje de KM de fibra óptica desplegada con recepción conforme de proyectos de infraestructura vigentes al año t.	(Sumatoria de Km. de Fibra Óptica aprobadas de proyectos adjudicados vigentes al año t/Sumatoria de Km. de Fibra Óptica adjudicadas en proyectos vigentes al año t)*100	24.00 % (3775.00 / 15637.00)*100	28.00 % (4392.00 / 15637.00)*100	48.00 % (7535.00 / 15637.00)*100	85.00 % (13278.00 / 15637.00)*100	3
Proteger y fortalecer los derechos de los usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo, realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el	Resoluciones de reclamos con insistencia cumplidas	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i> 4. Porcentaje de resoluciones de reclamos con insistencia cumplidas por parte de las empresas de telecomunicaciones dentro del año t.	(N° de resoluciones de reclamos cumplidas/N° de resoluciones resueltas y acogidas por Subtel durante el año t)*100	NM	NM	50.00 % (450.00 / 900.00)*100	60.00 % (540.00 / 900.00)*100	4

país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio.								
Reducir la brecha digital en todas sus dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, mediante la generación de normativas y modelos, el desarrollo de proyectos, el otorgamiento de subsidios y autorizaciones, y la articulación con organismos competentes para la alfabetización digital.	Penetración móvil 5G	<u>Eficacia/Producto</u> 5. Porcentaje de penetración móvil 5G	(Cantidad de conexiones Móviles 5G/Total Conexiones Móviles 2G+3G+4G+5G)*100	NM	NM	5.00 % (1150000.00 / 22870000.00)*100	9.00 % (2076000.00 / 23000000.00)*100	5
Impulsar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones, estableciendo mecanismos que faciliten tanto la adquisición de estos servicios, en sectores aislados, excluidos y vulnerables del país, como asimismo la entrada de nuevos operadores de servicios.	Entidades censales rurales con cobertura	<u>Eficacia/Producto</u> 6. Porcentaje de entidades censales rurales con cobertura de servicio de telecomunicaciones	(N° de entidades censales rurales con cobertura de servicio móvil/N° total de entidades censales rurales con más 5 habitantes)*100	NM	NM	89.00 % (21314.00 / 23921.00)*100	91.00 % (21680.00 / 23921.00)*100	6

Liderar y fortalecer un ecosistema integrado de telecomunicaciones que incluya a personas, organizaciones, instituciones públicas y empresas de servicios de telecomunicaciones, propiciando la participación activa del Estado, articulando el desarrollo de iniciativas que permitan avanzar hacia un país conectado de forma inclusiva y sustentable.	Nuevos Operadores de servicio público	<i>Eficacia/Productos</i> 7. Porcentaje de nuevos operadores de servicios públicos de telecomunicaciones	(N° de autorizaciones entregadas a nuevos operadores de servicio público de telecomunicaciones/N° total de autorizaciones de servicios públicos entregadas en el año t)*100	NM	NM	9.00 % (2.00 / 22.00)*100	11.00 % (3.00 / 28.00)*100	7
Proteger y fortalecer los derechos de los usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo, realizando acciones que permitan a todas las personas el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, potenciando el rol regulador y fiscalizador de la institución para promover y contar con una mejor calidad de servicio.	Variación de reclamos de telecomunicaciones presentados en Subtel.	<i>Eficacia/Productos</i> 8. Tasa de variación de reclamos de servicios de telecomunicaciones recibidos por Subtel.	((N° de reclamos de servicios de telecomunicaciones ingresados en el año t/N° de reclamos ingresados en el año t-1)-1)*100	95.00 % ((101369.00 / 51915.00)-1)*100	-44.00 % ((56449.00 / 101369.00)-1)*100	15.00 % ((64979.00 / 56449.00)-1)*100	8.00 % ((70000.00 / 64979.00)-1)*100	8

Notas:

- 1 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. Estos valores están en base a la proyección del Censo 2017 a diciembre 2022 y diciembre 2023 respectivamente.

- 2 El indicador considerará los reclamos con insistencia resueltos dentro de 2023 con número y fecha dada por oficina de partes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuya resolución sea resorte y de directa responsabilidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
El tiempo de resolución es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de Ingreso del reclamo, en días hábiles. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.

- 3 Los medios de verificación del denominador del presente indicador, son los Decretos supremos y sus modificaciones, del total de KM de cable de fibra óptica adjudicados.

El medio de verificación del numerador de este indicador, son los Oficios de recepciones de obras aprobados, por la División de Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

- 4 El denominador del indicador considerará un total de 900 resoluciones que acogen los reclamos con insistencia de los usuarios, resueltos por Subtel durante el año t.
La verificación del indicador se llevará a efecto a través de consulta a las empresas y/o contacto directo con los usuarios a objeto de verificar el cumplimiento de la resolución que acoge el reclamo. Los datos de control se llevarán en planilla excel en conjunto con los antecedentes registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).

- 5 Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de accesos móvil de internet de las empresas de telecomunicaciones.

- 6 Mide la cantidad de entidades censales rurales según la distribución del INE que tengan más de 5 habitantes, con cobertura 4G de servicio móvil de telecomunicaciones. La cantidad total de entidades censales rurales con más de 5 habitantes es de 23.921

- 7 El indicador mide los documentos autorizatorios de nuevos concesionarios que ingresen a Subtel durante el año 2023, esto es, nuevos RUT que ingresen a Concesiones y obtengan una concesión de servicios públicos de telecomunicaciones, dado que esta concesión es la que causa un mayor impacto en la ciudadanía y que permite llegar con Internet a distintas zonas del país.

- 8 El indicador medirá la variación de reclamos recibidos por Subtel dentro del año t respecto del año t-1.
La eventual disminución de reclamos depende por una parte de la fiscalización al comportamiento de la industria respecto de la correcta prestación de servicios.
Sin perjuicio de ello, y en el marco de la difusión de los derechos de los usuarios, la publicación del ranking de calidad de reclamos, encuestas de satisfacción y otras variables como fallas en servicios de telecomunicaciones (actos vandálicos) puede generar un aumento en las reclamaciones situación que ya quedó en evidencia en la pandemia del COVID 19 el año 2020 y 2021.