

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)</p>	89 días	75 días	74 días	111 días	120 días	SI	108%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p>	1
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria días hábiles de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t)</p>	26.8 días	22.7 días	0.0 días	19.7 días	23.0 días	SI	116%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•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</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100)</p>	34 %	40 %	45 %	48 %	46 %	SI	104%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u>            Ficha de reporte mensual del indicador/Informe de Fiscalización.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u>            Informe de canales de TV con apertura de nuevas transmisiones</p>	
<p>•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</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	n.c.	13 %	17 %	35 %	20 %	SI	175%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u>            Ficha de reporte mensual del indicador Informes de Fiscalización Departamento Fiscalización de Redes y Servicios y Departamento Análisis y Planificación</p>	3
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)</p>	26 días	26 días	26 días	24 días	29 días	SI	120%	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u>            Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t))	24 días	27 días	22 días	23 días	23 días	SI	100%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100)	49 %	92 %	93 %	91 %	75 %	SI	121%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	5

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

#### Notas:

1.-La diferencia entre el denominador de la meta y efectivo 2014, se debe al aumento de solicitudes de desistimiento, la incorporación paulatina del código de soporte, herramientas más expeditas como Arcgis y mejoras en el sistema de apoyo administrativo SIGA y la simplificación de algunas solicitudes que se tramitan ahora mediante Resolución. Cabe señalar que las condiciones que originaron las desviaciones frente a lo presupuestado, reflejan en comportamiento del año 2014 y pueden no producirse nuevamente en el futuro, produciendo desviaciones en sentido positivo o negativo.

2.-Los factores que aportaron al sobrecumplimiento, las herramientas de cálculo de cobertura (software tecnológico), apoyo administrativo, un aumento en la proporción de solicitudes de permisos de servicios limitados de baja complejidad, como cambios de titular, extinciones y renovaciones de permisos y el incremento de solicitudes de personas naturales que no requieren de la revisión jurídica y por tanto, requieren menor plazo para su tramitación. Cabe señalar que las condiciones que originaron las desviaciones frente a lo presupuestado, reflejan en comportamiento del año 2014 y pueden no producirse nuevamente en el futuro, produciendo desviaciones en sentido positivo o negativo.

3.-Durante el año 2014, se fiscalizaron un total de 302 sitios de infraestructura crítica. De ellos, 132 son adicionales a los comprometidos en el indicador. El motivo central de dicha acción fue la decisión de la Autoridad en cuanto a potenciar y ejecutar un proceso de fiscalización preventivo a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, Nivel 1, ubicada en las regiones XV, I, II, III, IV y V. Lo anterior, se debió principalmente a la serie de sismos que se presentaron en distintos puntos de la zona norte del país a inicios del año 2014 los cuales derivaron en los dos terremotos que afectaron la zona norte de Chile los días 01 y 02 de abril del año 2014. A ello, se agrega el incendio que afectó a los cerros de Valparaíso el día 13 de abril de 2014. La fiscalización preventiva ejecutada en las regiones antes indicadas así como las acciones de supervisión en terreno desarrolladas de forma posterior al terremoto e incendio, permitieron asegurar a la población el acceso a la información y orientación frente a la situación de emergencia evitando que las comunicaciones telefónicas fijas y móviles (voz, datos, redes sociales) fueran interrumpidas interrupciones y/o se presentaran cortes del servicio telefónico.

4.-Durante el año 2014 ingresaron un total de 772 denuncias y se tramitaron 701 en un tiempo promedio de 23,99 días hábiles. Los resultados obtenidos en los tiempos promedios de tramitación alcanzados el 2014 se explican por: Se mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a casos similares. Sumado a esto, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas. Es importante destacar la optimización de la planificación operativa desde el nivel central hacía las cuatro Macro Zonas instaladas (II, IV, VIII Y X Región), permitiendo mejorar los tiempos de respuesta entre los años 2009 y 2013, incorporando el proceso de autogestión de las denuncias, llegando a un tiempo promedio de respuesta de 26 días hábiles. La situación el año 2014, se optimiza aún con la entrada en operación de la Macro Zona Araucanía, con sede en la ciudad de Temuco, situación que permite abordar la atención y tramitación de las denuncias de las regiones IX y XIV de forma más eficiente y oportuna. En conclusión, con la entrada en operación de 5 Macro Zonas Regionales el proceso de respuesta de denuncias se ha mejorado

5.-Los resultados del indicador se explican por las diversas campañas de difusión ejecutados por medios de prensa radial, escrita, televisión, redes sociales, en atención a la entrada en vigencia y operación de importantes cambios de orden regulatorio que han impactado directamente a los usuarios como las estrategias de negocio y operación de las empresas de telecomunicaciones. Hitos relevantes que fundan lo anterior, son las acciones de difusión relacionadas con los temas de calidad de servicio de la red de telefonía móvil y de la red de internet, fiscalización a la implementación de la eliminación de la larga distancia nacional, servicios que emiten ondas electromagnéticas, frecuencias experimentales de televisión digital, la fiscalización a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones y su normativa asociada (descuentos e indemnizaciones, suspensión de servicios, calidad de internet, roaming, servicios paquetizados, etc.). A ello, se agregan acciones ejecutadas en forma previa y que dicen relación con la puesta en marcha de la portabilidad fija y móvil en todo el país, La ampliación de numeración como paso previo a la eliminación de la larga distancia nacional, La presentación de la autoridad de los resultados del Ranking de Calidad de servicio, Los indicadores y velocidad del servicio de internet bajo los parámetros definidos en la ley de neutralidad de red, etc. Cada una de las acciones, tiene una cobertura en diferentes medios de co