

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Reducir la brecha digital en todas sus dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, con perspectiva de género según corresponda, 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.		<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	71.00 % (3997545.00 / 5651637.00)*100	66.00 % (4241047.00 / 6430921.00)*100	63.00 % (4100000.00 / 6542930.00)*100	68.00 % (4499338.00 / 6606957.00)*100	1
Proteger y fortalecer los derechos de las usuarias y usuarios		<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>	(N° de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo	100.00 % (32438.00 / 32510.00)*100	97.00 % (27590.00 / 28411.00)*100	98.00 % (18020.00 / 18388.00)*100	98.00 % (25833.00 / 26360.00)*100	2

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.		2. Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	máximo de 20 días hábiles/Total de reclamos con insistencia resueltos durante año t)*100					
Impulsar el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones, con perspectiva de género según corresponda, 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.		<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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	48.00 % (7535.00 / 15637.00)*100	53.00 % (8285.00 / 15637.00)*100	94.00 % (14688.00 / 15637.00)*100	100.00 % (15637.00 / 15637.00)*100	3
Proteger y fortalecer los derechos de las usuarias y usuarios mediante la fiscalización institucional y ciudadana con énfasis preventivo,		<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4. Porcentaje de resoluciones de reclamos con insistencia cumplidas por parte de las empresas de	(N° de resoluciones de reclamos cumplidas/N° de resoluciones resueltas y acogidas por Subtel durante el año t)*100	50.00 % (450.00 / 900.00)*100	25.00 % (233.00 / 915.00)*100	25.00 % (250.00 / 1000.00)*100	30.00 % (375.00 / 1250.00)*100	4

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.		telecomunicaciones dentro del año t.						
Liderar y fortalecer un ecosistema integrado de telecomunicaciones que incluya a personas, organizaciones, instituciones públicas y empresas de servicios de telecomunicaciones, articulando el desarrollo de iniciativas que propicien la participación activa del Estado, mediante la realización de acciones que permitan que toda la ciudadanía cuente y acceda a los servicios de telecomunicaciones, avanzando hacia un país conectado de forma inclusiva y sustentable.		<u>Eficacia/Producto</u> 5. 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	44.00 % (35.00 / 80.00)*100	13.00 % (4.00 / 32.00)*100	60.00 % (42.00 / 70.00)*100	5
Proteger y fortalecer los derechos de las usuarias y usuarios mediante la		<u>Eficacia/Producto</u> 6. Tasa de variación de reclamos	((N° de reclamos de servicios de telecomunicaciones ingresados en el año	15.00 % ((64979.00 / 56449.00)-1)*100	-9.00 % ((29927.00 / 32909.00)-1)*100	-4.00 % ((30000.00 / 31315.00)-1)*100	-6.00 % ((28038.00 / 29720.00)-1)*100	6

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.		de servicios de telecomunicaciones recibidos por Subtel.	t/N° de reclamos ingresados en el año t-1)-1)*100					
Reducir la brecha digital en todas sus dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, con perspectiva de género según corresponda, 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.		<u>Eficacia/Producto</u> 7. Porcentaje de entidades censales rurales de 5 o más habitantes y la totalidad de las zonas urbanas con cobertura de servicios de telecomunicaciones móviles 5G	(N° de entidades censales rurales de 5 o más habitantes y las zonas urbanas con cobertura de servicio móvil 5G/N° total de entidades censales con 5 o más habitantes, y la totalidad de las zonas urbanas con cobertura de servicio móvil 5G) * 100	NM	NM	71.30 % (21380.00 / 29986.00)*100	73.00 % (21890.00 / 29986.00)*100	7
Reducir la brecha digital en todas sus		<u>Eficacia/Producto</u>	(Cantidad de conexiones Móviles	5.00 % (1150000.00 /	14.00 % (3144038.00 /	25.00 % (5742217.00 /	30.00 % (6906037.00 /	8

dimensiones adaptando y fortaleciendo la institucionalidad para atender las necesidades de las personas, con perspectiva de género según corresponda, 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.		8. Porcentaje de conexiones móviles 5G	5G/Total Conexiones Móviles 2G+3G+4G+5G)*100	22870000.00)*100	22747785.00)*100	22968869.00)*100	23168283.00)*100	
---	--	--	---	------------------	------------------	------------------	------------------	--

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. Este año la penetración de internet fija ha bajado respecto de años anteriores, ya que se cambió el criterio del número de hogares. En años anteriores se consideraba el valor del Censo 2017 (5,6 millones) y este año se ha trabajado con proyecciones del Censo, que van a superar los 6,4 millones de hogares.
- 2 El indicador considerará los reclamos con insistencia resueltos dentro del año 2025 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 El indicador esta asociado a proyectos adjudicados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. 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 1.250 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 El indicador mide los documentos autorizatorios otorgados por Subtel a nuevos operadores durante el año 2025, es decir, nuevos RUT que obtengan una concesión de servicios públicos de telecomunicaciones.

6 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.

7 El indicador mide la cantidad de entidades censales con 5 o más habitantes y la totalidad de las zonas urbanas, con cobertura de servicios móvil de telecomunicaciones 5G. La cantidad total es de 29.986, según distribución del INE.

Entiéndase como Entidad Censal el área mínima de división geográfica definida por el INE, en el censo de población y vivienda.

Entiéndase como Zona Urbana, a una agrupación intermedia de la división geográfica definida por el INE, en el Censo de Población y Vivienda y que agrupa a manzanas censales.

8 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.