

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

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

Misión ¹

Promover el acceso equitativo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital mediante el otorgamiento de subsidios, concesiones y permisos; profundizar la competencia en el mercado, actualizando el marco normativo del sector y reformulando la institucionalidad, para asegurar la debida protección de los usuarios, fiscalizando el cumplimiento de las normas, en el contexto del rol subsidiario del Estado, permitiendo mayor igualdad de oportunidades y el incremento de la calidad de vida para todos los habitantes del país.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	2	0	2	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	2	1	1	0
3	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1	1	0	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)	0	0	0	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 <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	0 %	65 %	49 %	50 %	55 %
<i>N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t</i>	0	1.421	3.354	1.100	1.210
<i>N° total de personas encuestadas en el año t</i>	0	2.200	6.844	2.200	2.200

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	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	--	--	34 %	42 %	43 %
<i>Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t</i>			5.795.356	7.208.323	7.532.230
<i>Población total estimada del país al año t</i>			17.248.450	17.340.603	17.340.603

Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas"	--	--	45 %	87 %	96 %
<i>Número de establecimientos educacionales subvencionados adjudicados y conectados a banda ancha al año t</i>			5.078	8.213	9.062
<i>Número total de establecimientos educacionales subvencionados adjudicados por el proyecto</i>			11.254	9.440	9.440

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

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

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	36 días	33 días	26 días	31 días	30 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>	7.841	9.749	12.528	11.160	14.700
<i>Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t</i>	220	297	482	360	490

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

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	24 días	21 días	24 días	25 días	26 días
<i>Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t</i>	183.360	98.571	216.616	300.000	300.885
<i>Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t</i>	7.640	4.608	8.980	12.000	11.573

Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	87 días	91 días	89 días	84 días	133 días
<i>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t</i>	79.953	52.159	94.582	68.040	119.700
<i>Nº de concesiones otorgadas en el año t</i>	915	575	1.060	810	900

Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	25 días	26 días	25 días	24 días	21 días
<i>Sumatoria tiempo de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t</i>	19.600	15.737	18.615	15.600	15.540
<i>Nº de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t</i>	784	608	740	650	740

[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 2012.

[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 2012

[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.