

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2020

PROGRAMA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS POR USUARIOS Y OPERADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE TELECOMUNICACIONES VIGENTE.

**SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES**



I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa busca proteger los derechos de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, respondiendo en forma adecuada y oportuna a sus requerimientos. Opera fiscalizando en terreno la atención y resolución de denuncias presentadas por los usuarios.

El programa atiende en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Bío-Bío, Ñuble, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Magallanes, Metropolitana.

PROPÓSITO

Proteger los derechos de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, respondiendo en forma adecuada y oportuna a sus requerimientos

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: Sin información

Evaluación Ex-Ante de diseño: Sin evaluación ex ante

Evaluaciones Ex Post: no se cuenta con información de evaluaciones Ex Post en los últimos 6 años

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO:

RESULTADOS ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización y Cobertura	El programa no presenta deficiencias evidentes en su focalización 2020 Sin criterios nuevos	Sin observaciones.
Eficiencia y Ejecución Presupuestaria	Ejecución presupuestaria inicial dentro de rango Ejecución presupuestaria final dentro de rango Variación GB dentro de rango No reporta gasto administrativo o presupuesto ejecutado total	Sin observaciones.
Eficacia	El indicador es pertinente El indicador cumple con el criterio de calidad El resultado del indicador mejora significativamente	Sin observaciones.

III. DESEMPEÑO 2020 DEL PROGRAMA

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN

Ejecución Presupuestaria por año (M\$ 2021)	Presupuesto (\$M 2021)														
Presupuesto en MM\$ 2021	Año														
	2018	2019	2020												
	<table border="1"> <tr> <td>Ejecución presupuestaria inicial *</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Ejecución presupuestaria final **</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto ejecutado ***</td> <td>97.512</td> <td>97.436</td> <td>90.213</td> </tr> </table>	Ejecución presupuestaria inicial *	100%	100%	100%	Ejecución presupuestaria final **	100%	100%	100%	Presupuesto ejecutado ***	97.512	97.436	90.213		
Ejecución presupuestaria inicial *	100%	100%	100%												
Ejecución presupuestaria final **	100%	100%	100%												
Presupuesto ejecutado ***	97.512	97.436	90.213												

	Recursos extrapresupuestarios ****	0	0	0
--	--	---	---	---

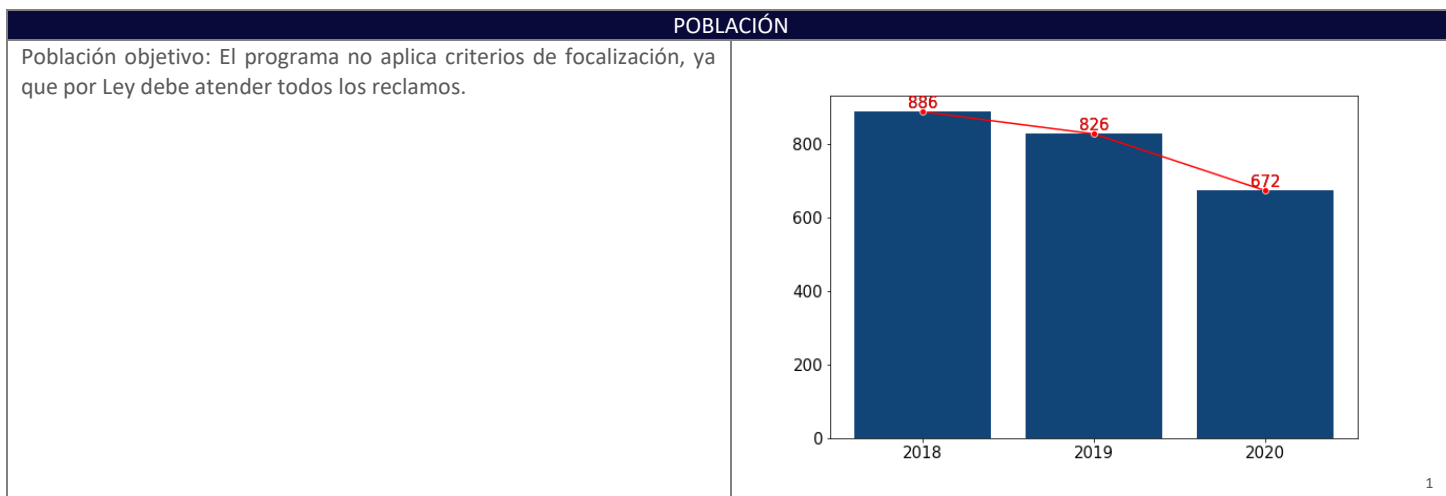
* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a (presupuesto ejecutado año t / presupuesto inicial año t) *100. El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa/iniciativa no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

** La ejecución presupuestaria final corresponde a (presupuesto ejecutado año t / presupuesto final año t) *100. El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

*** El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extrapresupuestarios declarados.

**** Detalla si el programa/iniciativa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$ 2021)		
Subtítulo	Gastos administrativos	Total ejecutado
21 (Gastos en Personal)	0	87.878
22 (Bienes y Servicios de Consumo)	0	2.335
Gasto total ejecutado	0	90.213



COBERTURA POR AÑO			EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2021)*		
2018	2019	2020	2018	2019	2020
100%	100%	100%	110	117	134

* Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t)

COMPONENTES									
GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2021)									
Componente (Unidad)	Gasto ejecutado (Miles de \$ (2021))			Producción (Unidad)			Gasto unitario (Miles de \$ (2021))		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	97.512	97.436	90.212	799	765	672	122	126	134
Gasto Administrativo	0	0	S/I						
Total	97.512	97.436	90.213						
Porcentaje gasto administrativo	0%	0%	S/I						

¹ Barra azul: Población objetivo

Punto rojo: Población beneficiada



INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores	22	20	18

IV. OTROS ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Sin información.

V. OBSERVACIONES INSTITUCIÓN

AJUSTES POR SITUACIÓN SOCIO SANITARIA

El programa declara no haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Sin observaciones.

Nota técnica 1: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas e iniciativas públicas, a partir de la información auto reportada por los Servicios. La cual no corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta pública.

Nota técnica 2: Cada proceso de evaluación de desempeño de la oferta, considera el ajuste de la metodología utilizada. Esto, con el objeto de fortalecer su contribución a la calidad de la oferta en términos de su diseño y gestión.

Nota técnica 3: La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para los periodos 2018 y 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2021.

S/I: Valor no informado.

N/A: No aplica.

N/C: Valor no comparable.

