

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2022

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

Año de inicio: 2018
Año de término: Permanente

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.

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, BíoBío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

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

Evaluaciones Ex-Ante : No

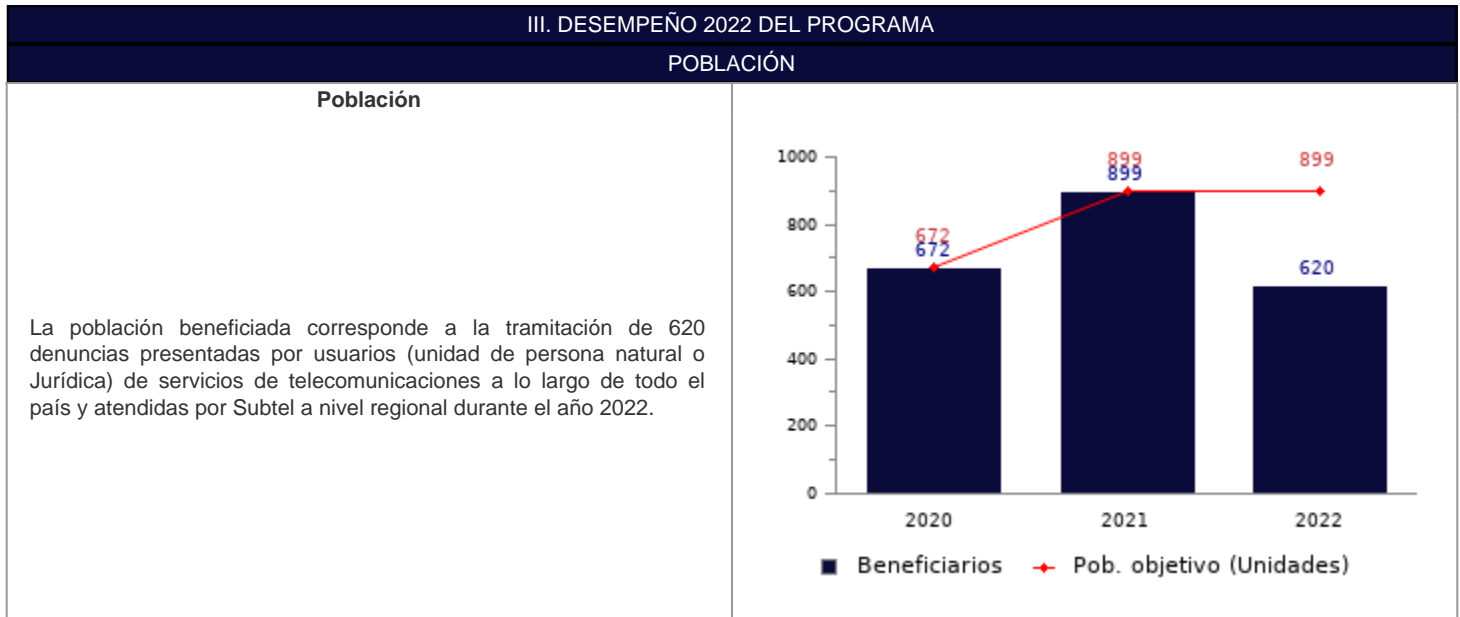
Evaluación Ex-Post DIPRES: No

Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

DIMENSIÓN	RESULTADOS	HALLAZGOS
Focalización y Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Dado el diseño del programa, no aplica revisar los criterios de focalización. 	El programa no aplica criterios de focalización, ya que por Ley debe atender todas las denuncias presentadas por los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones.
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria inicial 2022: El programa presentó una ejecución respecto a su presupuesto inicial 2022 dentro del rango esperado (85% y el 110%). Ejecución presupuestaria final 2022: El programa presentó una ejecución respecto a su presupuesto final 2022 dentro del rango esperado (90% y el 110%). Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial. Gasto por beneficiario: En comparación al promedio de los dos años anteriores, el programa presenta un gasto por beneficiario 2022 fuera del rango esperado (más o menos del 20%). Gasto administrativo: Se advierten falencias metodológicas en la estimación del gasto administrativo. 	El Gasto por Beneficiario aumentó en un 70% respecto al promedio de los dos años anteriores, producto de una disminución del número de denuncias presentadas por usuarios respecto al año 2021. Se advierte una posible sub estimación de los Gastos Administrativos, dado que según la metodología de cálculo definida, se deberían estimar no sólo para los Subtítulos 21 y 22, sino que también para el Subtítulo 29, el cual presentó una gran ejecución concentrada en el último trimestre del año 2022.

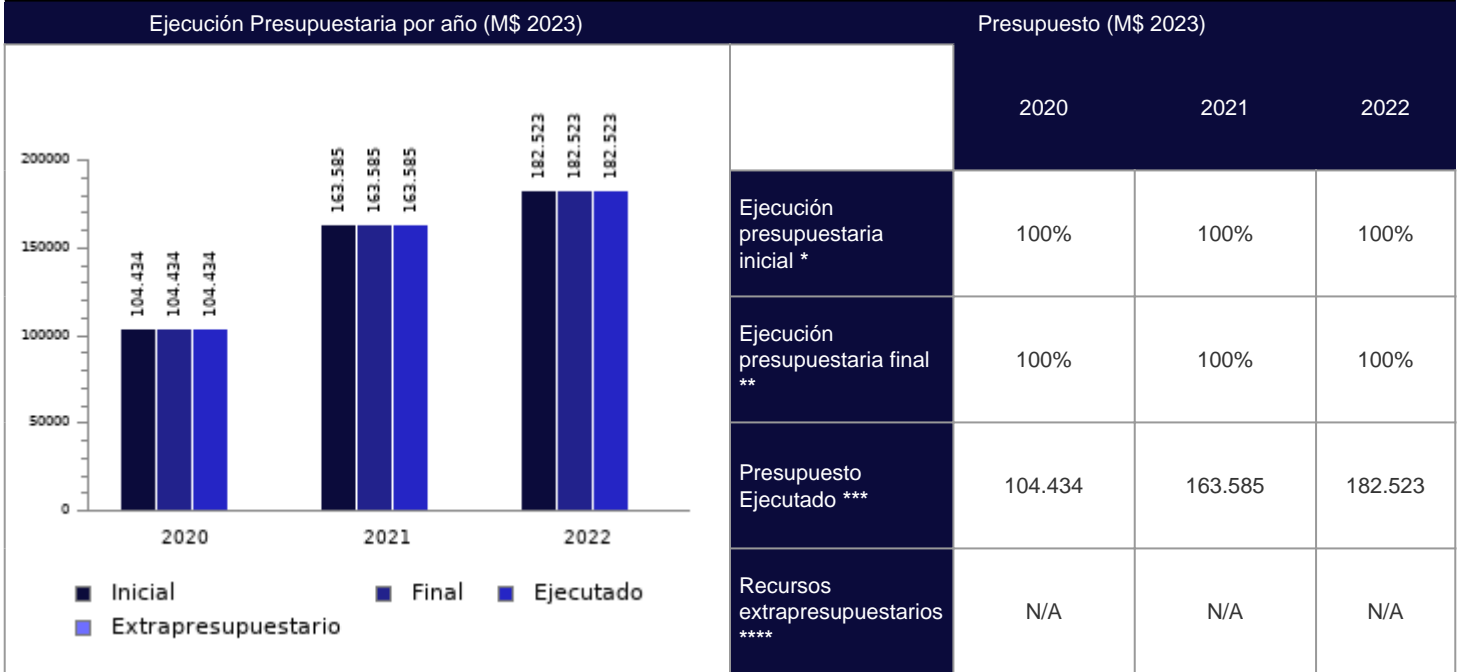
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto al indicador de propósito, el indicador es pertinente, dado que permite medir el propósito del programa. • Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. • El indicador de propósito aumentó, señalando un mejor desempeño del programa respecto a la ejecución del año anterior. 	El indicador de propósito es descendente, por lo que la disminución del tiempo promedio en la resolución de denuncias refleja un mejor desempeño.
----------	--	---



COBERTURA POR AÑO*		
2020	2021	2022
100,0%	100,0%	69,0%

* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)*100.

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN



* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) \times 100$. 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 no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

** La ejecución presupuestaria final corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) \times 100$. 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 extra presupuestarios declarados.

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

GASTO POR SUBTÍTULOS	
Subtítulo *	Total ejecutado (M\$2023)
21 (Gastos en personal)	153.410
22 (Bienes y servicios de consumo)	29.113
Gasto total ejecutado	182.523

* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2023)									
Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2023)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2023)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias (Fiscalizaciones)	104.434	130.868	121.379	672	899	620	155,4	145,6	195,8
Ejecución de programas preventivos de fiscalización. (Fiscalizaciones)	0	32.717	52.019	71	87	11	0,0	376,1	4.729,0
Gasto administrativo	0	7.149	9.126						
Total	104.434	170.735	182.523						
Porcentaje gasto administrativo	0,0%	4,2%	5,0%						

* Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2022, la suma total para los años 2020 y 2021 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes descontinuados.

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$2023)*		
2020	2021	2022
155,4	189,9	294,4

* Gasto por Beneficiario: ((gasto componentes + gasto administrativo ejecutado año t) / número beneficiarios efectivos año t).

DESAGREGACIÓN REGIONAL DE GASTO COMPONENTES Y POBLACIÓN BENEFICIADA *		
Región	Total ejecutado (M\$ 2023)	Población beneficiada
Arica y Parinacota		5
Tarapacá		9
Antofagasta		38
Atacama		11
Coquimbo		24
Valparaíso		86
Libertador General Bernardo OHiggins		27
Maule		23
Bíobío		44
Ñuble		9
La Araucanía		28
Los Ríos		16
Los Lagos		37
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo		4
Magallanes y Antártica Chilena		10
Metropolitana de Santiago		249
Nivel central	173.398	
TOTAL	173.398	620

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos y/o tienen beneficiarios, identificados por región.

INDICADOR DE PROPÓSITO					
Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Resultado respecto al periodo anterior

<p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)</p>	<p>18,2</p>	<p>21,8</p>	<p>20,0</p>	<p>El indicador de propósito aumentó, señalando un mejor desempeño del programa respecto a la ejecución del año anterior.</p>
---	--	-------------	-------------	-------------	---

IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El programa no identifica contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ENFOQUE DE GÉNERO

El programa no declara incorporar enfoque de género en su implementación.

COMPLEMENTARIEDADES *

El programa no presenta complementariedades.

* Las complementariedades corresponden a la relación entre programas que apuntan al mismo fin superior de política pública y/o que consideran aspectos comunes en su gestión, ya sea dentro de la misma institución o con otro Servicio Público.

V. CONTINGENCIA SANITARIA

Fondo de Emergencia Transitorio (FET): El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

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

VI. RECOMENDACIONES

Eficacia:

La fórmula del indicador de propósito se ajustó en Monitoreo (corresponde a promedio de días por reclamo y no a un porcentaje). Se debería corregir en Ex Ante.

VII. NOTAS TÉCNICAS

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

Nota técnica 2: El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática puede considerar actualizaciones respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

Nota técnica 3: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2023. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2020-2022, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Inflatores:

2020: 1,1837

2021: 1,1325

2022: 1,063

Nota técnica 4: Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.