

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2019



Dirección de Presupuestos

NOMBRE: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS POR USUARIOS Y OPERADORES

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES  
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES

Gobierno de Chile

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.

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA:

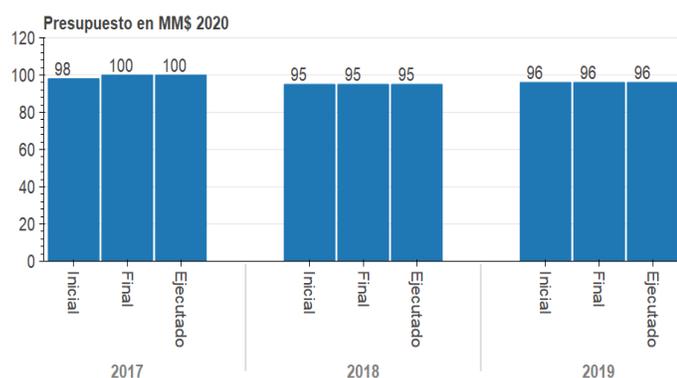
Año de inicio: Sin información

Monitoreado desde: 2015

Evaluación Ex-Ante de diseño: Sin evaluación ex ante en los últimos tres años

Evaluación ex post: Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN



Presupuesto por subtítulo	Monto ejecutado (M\$ (2020))
Subtítulo 21	91.357
Subtítulo 22	4.305
Total	95.662

Ejecución respecto a:	Año		
	2017	2018	2019
Presupuesto inicial	102%	100%	100%
Presupuesto final	100%	100%	100%

Recursos extrapresupuestarios año (M\$ (2020))		
No	Fuente	No aplica
	Monto	No aplica



COSTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2020): BIENES									
Componente (Unidad)	Gasto ejecutado (Miles de \$ (2020))			Producción (Unidad)			Gasto unitario (Miles de \$ (2020))		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias (Fiscalizaciones)	100.086	95.292	95.662	693	799	765	144	119	125
Gasto Administrativo subtítulo 24	Sin información	Sin información	Sin información						
Gasto Administrativo subtítulo (21,22, etc.)	No aplica	No aplica <sup>1</sup>	Sin información						
<b>Total</b>	100.086	95.292	95.662						
Porcentaje gasto administrativo	Sin información	Sin información	Sin información						

POBLACIÓN BENEFICIADA			
	2017	2018	2019
<b>Objetivo</b>	787 personas	886 personas	826 personas
<b>Beneficiada (Beneficiada/Objetivo)</b>	787 100%	886 100%	826 100%
<b>Nueva (Nueva/Beneficiada)</b>	787 100%	886 100%	826 100%
<b>Egresada (Egresada/Beneficiada)</b>	787 100%	886 100%	826 100%

GASTO POR BENEFICIARIO (MILES DE \$ (2020))		
2017	2018	2019
127	108	116

CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN
El programa no aplica criterios de focalización, ya que por Ley debe atender todas las denuncias.

LOGROS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN				
Componente (Unidad)	Etapas	2017	2018	2019
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	N° de denuncias fiscalizadas	693	799	765
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	N° de denuncias presentadas	787	886	826

<sup>1</sup> La información desagregada de gasto administrativo según subtítulo fue requerida a partir del año 2019, por lo que no está disponible para los años precedentes

**RESULTADOS REPORTADOS POR EL PROGRAMA A NIVEL DE PROPÓSITO**

**Propósito**

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

Nombre indicador	Fórmula de cálculo	2017	2018	2019
<b>Días promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores</b>	(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)*100	19 días (15.727/693)	18 días (17.757/799)	18 días (14.919/765)

**COMENTARIOS EVALUADORES**

<b>Eficiencia</b>	Gasto por beneficiario: Variación dentro de rango, no aumenta/disminuye considerablemente respecto del promedio de los años 2017-2018. Ejecución inicial: Ejecución dentro de rango Ejecución final: Ejecución dentro de rango Gasto administrativo: No reporta
<b>Focalización</b>	Cumple con criterios de focalización: No aplica
<b>Eficacia</b>	Pertinencia del Indicador: El indicador permite medir el propósito/objetivo del programa/iniciativa. Calidad del Indicador: No se advierten deficiencias metodológicas en el indicador. Resultado (respecto de 2018): Sin variación

