

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2020**PROGRAMA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS CON INSISTENCIA PRESENTADOS POR USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE TELECOMUNICACIONES VIGENTE.****SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES**Dirección de
PresupuestosMinisterio de
Desarrollo
Social y
Familia

Gobierno de Chile

Gobierno de Chile

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 los reclamos presentados. Opera atendiendo los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones.

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 y Metropolitana.

PROPÓSITO

Proteger los derechos de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, respondiendo en forma adecuada y oportuna a sus requerimientos. Lo anterior, con la finalidad de generar y difundir información del sector para ayudar a la toma de decisiones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

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



* 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.

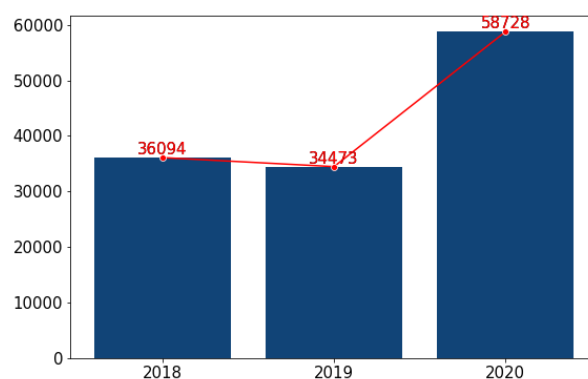
*** El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extrapresupuestarios declarados.

**** 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	699.439
22 (Bienes y Servicios de Consumo)	0	65.008
Gasto total ejecutado	0	764.447

POBLACIÓN

Población objetivo: El programa no aplica criterios de focalización, ya que por Ley debe atender todas las denuncias.



1

COBERTURA POR AÑO			EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2021)*		
2018	2019	2020	2018	2019	2020
100%	100%	100%	21	22	13

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

¹ Barra azul: Población objetivo

Punto rojo: Población beneficiada



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
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones	772.725	726.819	764.447	33.974	32.302	58.728	22	22	12
Gasto Administrativo	0	42.135	S/I						
Total	772.725	768.954	764.447						
Porcentaje gasto administrativo	0%	6%	S/I						

INDICADORES			
INDICADORES DE PROPÓSITO			
Indicador	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	18	18	16

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.

