

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2021

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**



I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

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.

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, 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. 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: 2015
Año de término: Permanente
Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> El programa no presenta deficiencias evidentes en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2021. 	Programa no aplica criterios de focalización, ya que por Ley debe atender todas las denuncias
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro del rango definido (85% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto ley 2021. Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro de rango (90% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto final 2021. Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial anual (tres años consecutivos). Gasto por beneficiario: El programa presenta un gasto por beneficiario 2021 fuera de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores. Es decir se encuentra fuera del intervalo del 20% (superior) del promedio 2020-2019. Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra incorrectamente estimado. 	Se advierte una posible sub estimación del gasto administrativo, dado que según la metodología de cálculo definida, se deberían estimar en el Subtítulo 21 sueldos y bonificaciones del personal que realiza labores administrativas relacionadas al programa (equipos de coordinación y dirección, personal de áreas de soporte, auditoría, entre otros), que correspondería estimar e imputar directamente al presupuesto del Servicio.

Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Respecto al indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, mejoró su rendimiento. 	Sin observaciones en la dimensión.
----------	--	------------------------------------

III. DESEMPEÑO 2021 DEL PROGRAMA

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 (M\$2022)

Subtítulo *	Total ejecutado
21 (Gastos en personal)	750.648
22 (Bienes y servicios de consumo)	69.768
Gasto total ejecutado	820.416

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

GASTO COMPONENTES (M\$2022)

DESAGREGACIÓN REGIONAL *

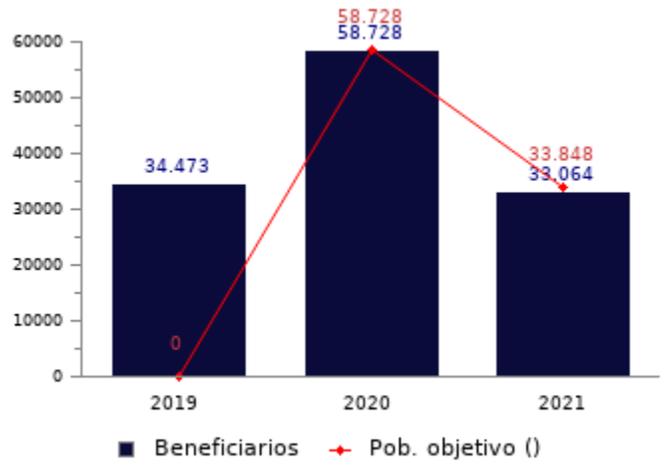
Región	Total ejecutado
Nivel central	820.416
Gasto total ejecutado componentes	820.416

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos. Que un programa presente población beneficiada en una región no significa necesariamente que dicho gasto se impute (registre) en dicha región. Por ejemplo, el gasto de un programa con beneficiarios desagregados regionalmente, puede ser imputado exclusivamente a nivel central.

POBLACIÓN

Población objetivo

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



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
	100%	98%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
24,4	14,2	24,8

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

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

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. (Reclamos)	794.991	832.556	750.648	32.302	58.728	33.064	24,6	14,2	22,7
Fiscalizaciones preventivas ejecutadas en atención a la tipología de reclamos ingresados a Subtel (Fiscalizaciones)	0	0	0	0	71	0	0	0	0
Generar y difundir información del sector para ayudar a la toma de decisiones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (Actividades de capacitación y difusión)	0	0	0	1.500	0	0	0	0	0
Gasto administrativo	46.087	0	69.768						
Total	841.078	832.556	820.416						
Porcentaje gasto administrativo	5%	0%	9%						

* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes discontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)*100	18	16	11

IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

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

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).

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

VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

PRESUPUESTO:

- **Gastos administrativos:** La Subtel, no cuenta con una metodología para identificar los gastos administrativos de este programa.

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: 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 el año 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Nota técnica 5: 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.