

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2022****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**

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 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**

Evaluaciones Ex-Ante : No

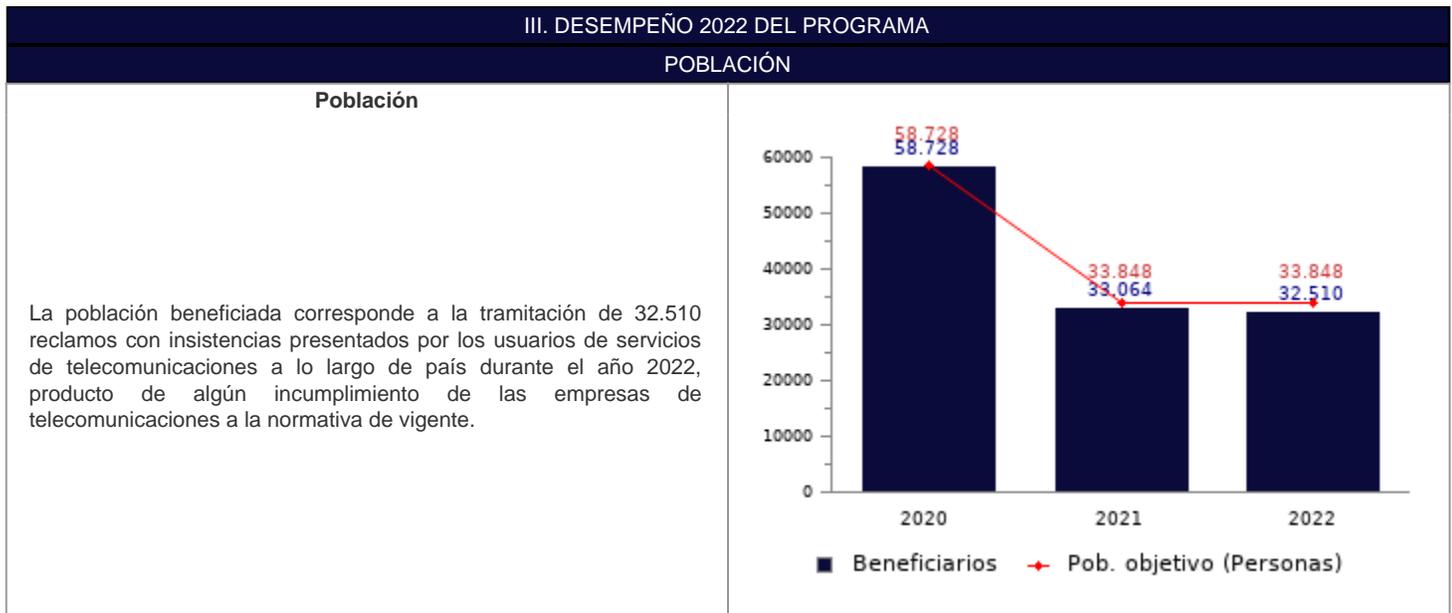
Evaluación Ex-Post DIPRES: No

Otras evaluaciones: No

**II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA**

DIMENSIÓN	RESULTADOS	HALLAZGOS
Focalización y Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dado el diseño del programa, no aplica revisar los criterios de focalización.</li> </ul>	<p>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.</p>

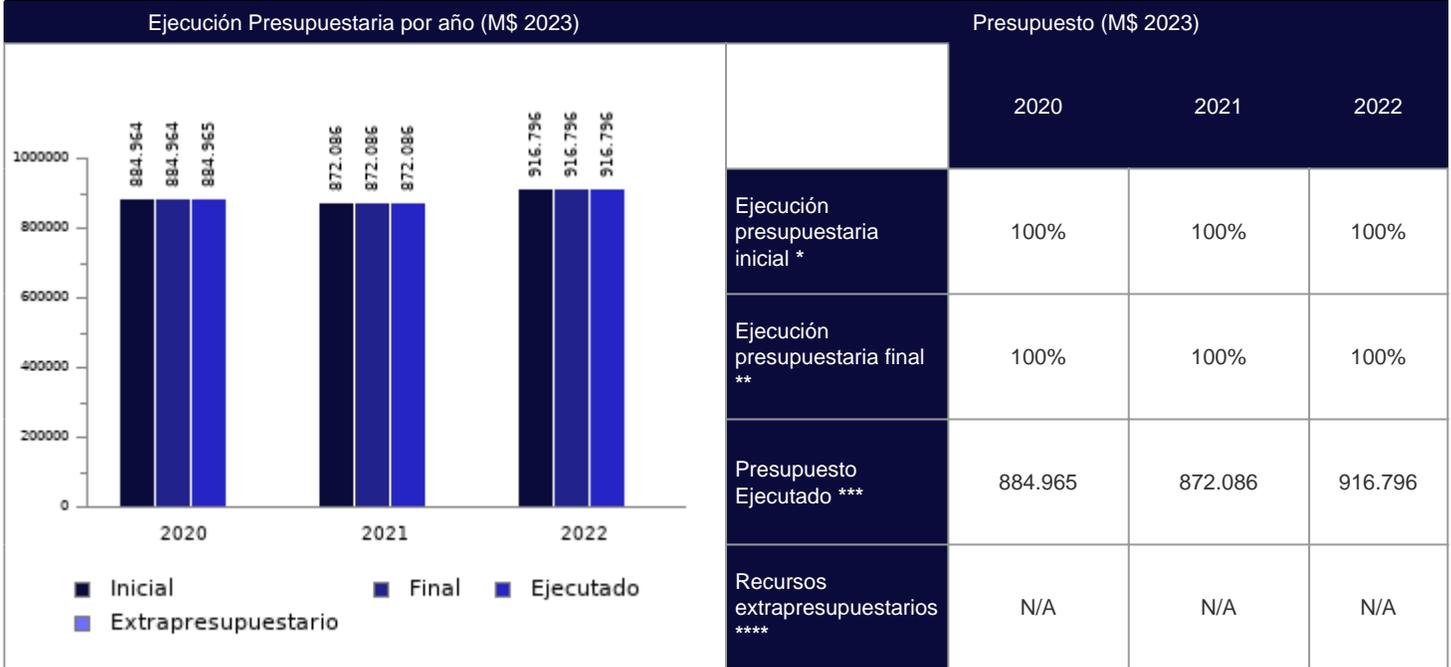
<p>Eficiencia y ejecución presupuestaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria inicial 2022: El programa presentó una ejecución respecto a su presupuesto inicial 2022 dentro del rango esperado (85% y el 110%).</li> <li>• Ejecución presupuestaria final 2022: El programa presentó una ejecución respecto a su presupuesto final 2022 dentro del rango esperado (90% y el 110%).</li> <li>• Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial.</li> <li>• 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%).</li> <li>• Gasto administrativo: No se advierten falencias metodológicas en la estimación del gasto administrativo.</li> </ul>	<p>El promedio de Gasto por Beneficiario de los dos años anteriores está distorsionado por el valor de 2020, año en el cual existió un alza histórica en el número de reclamos recibidos. La variación del gasto por beneficiario del año 2022 respecto al año anterior se encuentra dentro del rango esperado. El gasto administrativo representa un 8% del gasto total del Programa, prácticamente igual que el porcentaje del año 2021. El servicio informa que no cuenta con registros específicos de gastos administrativos de las funciones de resolución de reclamos y de la atención de denuncias.</p>
<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto al indicador de propósito, el indicador es pertinente, dado que permite medir el propósito del programa.</li> <li>• Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador.</li> <li>• El indicador de propósito no presentó variación en su medición respecto del año anterior.</li> </ul>	<p>Sin observaciones en la dimensión.</p>



COBERTURA POR AÑO*		
2020	2021	2022
100,0%	97,7%	96,0%

\* 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)	838.831
22 (Bienes y servicios de consumo)	77.965
<b>Gasto total ejecutado</b>	<b>916.796</b>

\* 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
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. (Reclamos)	884.965	797.924	843.453	58.728	33.064	32.510	15,1	24,1	25,9
Fiscalizaciones preventivas ejecutadas en atención a la tipología de reclamos ingresados a Subtel (Fiscalizaciones)	0	0	0	71	0	11	0,0	N/A	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	0	0	0	N/A	N/A	0
Gasto administrativo	0	74.162	73.343						
<b>Total</b>	884.965	872.086	916.796						
<b>Porcentaje gasto administrativo</b>	0,0%	8,5%	8,0%						

\* 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
15,1	26,4	28,2

\* 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		251
Tarapacá		397
Antofagasta		734
Atacama		366
Coquimbo		1.056
Valparaíso		2.603
Libertador General Bernardo OHiggins		1.306
Maule		977
Bíobío		459
Ñuble		1.804
La Araucanía		982
Los Ríos		409
Los Lagos		696
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo		83
Magallanes y Antártica Chilena		138
Metropolitana de Santiago		20.249
Nivel central	843.453	
<b>TOTAL</b>	<b>843.453</b>	<b>32.510</b>

\* 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
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)	15,7	11,2	11,0	El indicador de propósito no presentó variación en su medición respecto del año anterior.

#### 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

##### Revisión de Diseño:

Se recomienda que el programa ingrese al próximo proceso de evaluación ex ante.

##### Eficiencia y ejecución presupuestaria:

El servicio debería avanzar en la elaboración de registros específicos para identificar gastos administrativos en el proceso de resolución de reclamos.

##### 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.