

Reporte Evaluación Ex Ante de Diseño 2027

Recepción, Tramitación y Resolución de Reclamos de Segunda Instancia.

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Reformulado - No es Programa

I.- ANTECEDENTES

1. Descripción

La presente iniciativa corresponde a una función permanente de carácter regulatorio orientada a la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, ejercida por la Subtel en el marco de las atribuciones conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones y por el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. Para efectos del proceso de Evaluación Ex Ante, esta intervención se presenta conforme a la metodología de diseño de programas definida por la Dipres. Su finalidad es proporcionar un mecanismo institucional de resolución de controversias para usuarios que mantienen desacuerdos con empresas proveedoras respecto de la prestación de servicios, cuando las instancias previas de atención no han permitido resolver satisfactoriamente el reclamo. A través de la recepción, análisis y resolución de reclamos de segunda instancia, la Subsecretaría busca resguardar los derechos de los usuarios, promoviendo decisiones oportunas, fundadas e imparciales. Asimismo, contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía, favoreciendo el cumplimiento de la normativa sectorial y una adecuada relación entre usuarios y empresas.

II.- DISEÑO DEL PROGRAMA

1. Propósito

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones obtienen una resolución fundada y oportuna de las discrepancias mantenidas con las empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados.

2. Componentes

Componente	Unidad de medida de Producción	Gasto estimado 2027 (Miles de \$ (2026))	Producción estimada 2027 (Unidad)	Gasto unitario estimado 2027 (Miles de \$ (2026))
Resolución de reclamos de segunda instancia.	Reclamos de segunda instancia resueltos.	Sin información	35.000	Sin información

Gasto Administrativo		0
Total		0
Porcentaje gasto administrativo		0,0%

3. Población

I. Descripción y cuantificación de la población potencial

Descripción de la población potencial	Usuarios de servicios de telecomunicaciones que pueden verse afectados por discrepancias respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados. 19.541.342 Número de abonados con Contrato telefonía móvil, a marzo 2026
Cuantificación de la población potencial	1954134
Unidad de medida de la población potencial	personas
Metodología para cuantificar la población potencial	La población potencial se estimó utilizando como aproximación el número de abonados con contrato de telefonía móvil vigente en el país, por corresponder al universo de usuarios que mantienen una relación contractual con empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y que, por tanto, pueden verse expuestos a discrepancias respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de dichos servicios. Para la cuantificación se consideró el total de abonados con contrato de telefonía móvil registrado a marzo de 2026, equivalente a 19.541.342 abonados. La información utilizada proviene de las Series Estadísticas de Telecomunicaciones elaboradas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a partir de antecedentes reportados periódicamente por las empresas proveedoras del sector.

II. Criterios de focalización para determinar la población objetivo

Descripción de la población objetivo	Usuarios de servicios de telecomunicaciones que pueden presentar discrepancias con las empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados.
--------------------------------------	---

III. Población y cobertura

Concepto	2027	2028	2029	2030
----------	------	------	------	------

4. Seguimiento (indicador de propósito y fórmula de cálculo)

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Información adicional	2025 (Efectivo)	2026 (Estimado)	2027 (Estimado)
Porcentaje de reclamos de segunda instancia resueltos dentro del plazo establecido.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos dentro del plazo} / N^{\circ} \text{ total de reclamos resueltos}) * 100$	Unidad de medida: días Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente	96,12%	91,99%	92,00%

III.- EVALUACIÓN EX ANTE (OBSERVACIONES DIPRES)

Calificación final:	No es Programa
Pilar evaluado	Revisión
Comentario General	Revisado el diseño presentado, esta iniciativa califica como "no es programa", toda vez que el diseño no logra configurar los elementos mínimos que exige la metodología de evaluación ex ante para ser reconocida como programa público. Corresponde a una temática de gestión interna del servicio.
Calificación diseño	No es programa

I: Insuficiente, S: Suficiente, RF: Recomendado Favorablemente, OT: Objetado Técnicamente.

IV.- MOTIVO DE INGRESO A EX ANTE

Iniciativa vigente en la oferta programática del Servicio sin evaluación ex ante previa.