

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2019



Dirección de Presupuestos

NOMBRE: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS CON INSISTENCIA PRESENTADOS POR USUARIOS

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES  
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES

Gobierno de Chile

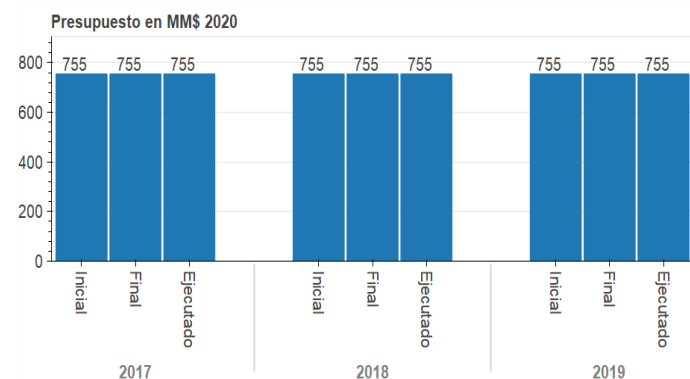
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA:

El programa busca proteger los derechos de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, respondiendo en forma adecuada y oportuna a los reclamos presentados. Opera atendiendo los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones.

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	690.754
Subtítulo 22	64.201
<b>Total</b>	<b>754.955</b>

Ejecución respecto a:	Año		
	2017	2018	2019
Presupuesto inicial	100%	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
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. (Reclamos atendidos)	754.855	755.134	713.587	27.823	33.974	32.302	27	22	22
Gasto Administrativo subtítulo 24	Sin información	Sin información	0						
Gasto Administrativo subtítulo (21,22, etc.)	No aplica	No aplica <sup>1</sup>	41.368						
Total	754.855	755.134	754.955						
Porcentaje gasto administrativo	Sin información	Sin información	5,5%						

POBLACIÓN BENEFICIADA			
	2017	2018	2019
<b>Objetivo</b>	30.226 personas	36.094 personas	34.473 personas
<b>Beneficiada (Beneficiada/Objetivo)</b>	30.226 100%	36.094 100%	34.473 100%
<b>Nueva (Nueva/Beneficiada)</b>	30.226 100%	36.094 100%	34.473 100%
<b>Egresada (Egresada/Beneficiada)</b>	30.226 100%	36.094 100%	34.473 100%

GASTO POR BENEFICIARIO (MILES DE \$ (2020))		
2017	2018	2019
25	21	22

CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN
El programa no aplica criterios de focalización, ya que por Ley debe atender todos los reclamos.

LOGROS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN				
Componente (Unidad)	Etapas	2017	2018	2019
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones.	N° de reclamos atendidos	27.823	33.974	32.302
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones.	N° de reclamos presentados	30.226	36.094	34.473

<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. 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.

Nombre indicador	Fórmula de cálculo	2017	2018	2019
<b>Días promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</b>	(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	23 días (515.330/27.823)	22 días (620.590/33.974)	20 días (572.012/32.302)

**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: Dentro del umbral respecto al promedio de la categoría de programas e iniciativas similares
<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): Mejoramiento