



Programa atención y resolución de reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones debido al incumplimiento de la normativa de telecomunicaciones vigente.

Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Año de inicio: 2015
Año de término: Permanente

1. ANTECEDENTES

Tipo de formulario: Programa

Años comparables de la información: 3

¿El programa cuenta con calificación ex ante?: No

Unidad responsable: División Fiscalización

Página web: www.subtel.gob.cl

Nombre del encargado: Eduardo Gálvez López

Cargo: Jefe División Fiscalización (S)

Nombre contraparte monitoreo: Juan Carlos Hormazábal

Cargo: Jefe Departamento Control de Gestión

Señale el objetivo estratégico de la institución responsable que más se vincula al programa (acorde al Formulario A-1 Dirección de Presupuestos): Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan reforzar las facultades de los organismos fiscalizadores, dotando a los mismos de herramientas institucionales que permitan una gestión oportuna de sus servicios.

El Programa monitoreado, forma parte de un Sistema o Subsistema:

El programa no presenta información.

2. DIAGNÓSTICO Y OBJETIVO

Problema principal: El programa no presenta información.

Propósito del programa: 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.

2.1) Evaluaciones anteriores

El programa no presenta evaluaciones

3. POBLACIÓN

3.1) Población potencial

Población potencial del programa: El programa no presenta información.

Cuantificación Población potencial: 0

Fuente de información: El programa no presenta información.

Unidad de medida: El programa no presenta información.

3.2) Población objetivo

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

Cuantificación Población objetivo: 33.848

3.3) Población beneficiada

Criterios utilizados para priorizar o identificar a los beneficiarios atendidos durante el año por el programa. Además, si corresponde, el mecanismo utilizado para ordenarlos:

El programa no presenta información.

Señale cuál o cuáles de los criterios de focalización aplicados por el programa le permiten garantizar que la población beneficiada 2021 presenta en forma significativa el problema que da origen al programa: Atención y resolución de reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones debido al incumplimiento de la normativa de telecomunicaciones vigente.

¿Cuál o cuáles son los criterios que se utilizaron para priorizar a la población beneficiada 2021, independiente de si éstos han sido o no declarados en el diseño ex ante del programa?: Se debe atender todos los reclamos recibidos, no hay máximo de usuarios mensual.

¿Se utiliza el Registro Social de Hogares (RSH) para seleccionar a los beneficiarios?: No

Cuantificación Población efectivamente beneficiada: 33.064

Desagregación de población beneficiada durante 2021:

	Egreso durante 2021	Egreso posterior a 2021	Otros (desertores, fallecidos, etc.)	Total
Ingreso previo a 2021 (arrastre)	2.235	0	0	2.235
Ingreso durante a 2021 (nuevo)	30.829	0	0	30.829
Total	33.064	0	0	33.064

Complete cómo se distribuyen los beneficiarios efectivos a nivel regional al 4to trimestre del año 2020:

Región	Beneficiarios efectivos 2021
Arica y Parinacota	219
Tarapacá	313
Antofagasta	701
Atacama	290
Coquimbo	722
Valparaíso	2.680
Libertador General Bernardo OHiggins	924
Maule	1.028
Bíobío	1.645
Ñuble	362
La Araucanía	877
Los Ríos	291
Los Lagos	633
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	106
Magallanes y Antártica Chilena	166
Metropolitana de Santiago	19.872

Nota: En la tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se cuenta con información de beneficiarios atendidos al 31 de diciembre de 2021. Los totales nacionales de beneficiarios se encuentran detallados en las secciones respectivas de este informe.

Si no se cuenta con la desagregación regional, o bien, se realiza una desagregación de beneficiarios en una unidad territorial distinta, se solicita informar y justificar. (La justificación será considerada en el informe final): No aplica

¿El programa cuenta con la desagregación del número de beneficiarios por aspectos territoriales (urbana, rural, otros)?: No

Cobertura del Programa:

	2020	2021
Población Objetivo	18.751.405	33.848
Beneficiarios Efectivos	58.728	33.064
Cobertura	0	0

4. ESTRATEGIA

El programa presenta 3 componentes.

Nombre	Descripción
<p>Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. Otro</p>	<p>Con la Ejecución de proceso de atención y tramitación de reclamos en virtud de la normativa de telecomunicaciones vigente. el usuario obtiene una respuesta frente al servicio que reclama o que no cumple lo esperado. Las atenciones y tramitaciones son realizadas de lunes a viernes en las oficinas habilitadas para estos efectos, a lo largo del país.</p> <p>Estas fiscalizaciones son efectuadas con cargo al presupuesto institucional.</p> <p>Producción al 4° trimestre 2021: 33.064 Reclamos</p>
<p>Fiscalizaciones preventivas ejecutadas en atención a la tipología de reclamos ingresados a Subtel Otro</p>	<p>Mediante el Desarrollo de procedimientos de fiscalización preventivos en terreno en atención a tipologías de reclamos ingresados y de mayor impacto tanto en usuarios como operadores de servicios de telecomunicaciones. Se obtendrá una mayor protección de sus derechos. Lo anterior, con el objeto de desarrollar una acción fiscalizadora en base al comportamiento y conocimiento del sector y de las necesidades de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones Estas fiscalizaciones son efectuadas con cargo al presupuesto institucional.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>A PHP Error was encountered</p> <p>Severity: Warning</p> <p>Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given</p> <p>Filename: fichas/vigente8_detalle.php</p> <p>Line Number: 1197</p> </div> <p>Producción al 4° trimestre 2021: Fiscalizaciones</p>
<p>Generar y difundir información del sector para ayudar a la toma de decisiones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones Otro</p>	<p>Esta información se entregará mediante la Ejecución de actividades de capacitación y difusión de derechos. Además se realizara la generación y difusión de Ranking de Calidad de Servicio. Ambos permitirán a los usuarios a decidir respecto de los servicios de telecomunicaciones que optaran.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>A PHP Error was encountered</p> <p>Severity: Warning</p> <p>Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given</p> <p>Filename: fichas/vigente8_detalle.php</p> <p>Line Number: 1197</p> </div> <p>Producción al 4° trimestre 2021: Actividades de capacitación y difusión</p>

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención del programa, describiendo de qué manera se combinan los componentes (bienes y servicios) que entrega el programa para alcanzar su propósito.: El programa no presenta información.

¿El programa experimentó modificaciones o reprogramaciones en su ejecución a partir de la crisis sanitaria por el Covid 19?: No

4.2) Ejecutores

Ejecución: El programa no es ejecutado por instituciones distintas a la responsable del programa.

5. PRESUPUESTO

Programas presupuestarios según Ley de Presupuestos:

Partida presupuestaria	Capítulo	Programa
19	02	01

Presupuesto Inicial (Vigente al 4to trimestre año 2021) (\$miles): 770.054

Presupuesto Final (Vigente al 4to trimestre año 2021) (\$miles): 770.054

Presupuesto Inicial (Ley de Presupuesto 2022) (\$miles): 792.617

5.2) Presupuesto Total

Partida	Capítulo	Programa	Item	Asignación	Subtítulo	Gastos (\$miles)
19	02	01	0	0	21 (Gastos en personal)	704.569
19	02	01	0	0	22 (Bienes y servicios de consumo)	65.485

Total Gasto al 4to trimestre 2021 (\$miles): 770.054

5.3) Gasto Extrapresupuestario

¿El Programa recibió recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos de la institución, o que no son identificados en los programas presupuestarios mencionados anteriormente?: No

5.4) Gastos FET y Fondos especiales

¿Dentro de los gastos ejecutados según Ley de Presupuestos 2021, informados anteriormente, se ejecutaron recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio (FET)?: No

¿Dentro de los gastos ejecutados según Ley de Presupuestos 2021, informados anteriormente, se ejecutaron recursos provenientes de Fondos Especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e Innovación)?: No

5.5) Gasto por Componente

Componente	Gasto (M\$)	Detalle
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones.	704.569	
Fiscalizaciones preventivas ejecutadas en atención a la tipología de reclamos ingresados a Subtel		
Generar y difundir información del sector para ayudar a la toma de decisiones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones		

Total Gasto por Componentes al 4to trimestre 2020 (\$miles): 704.569

5.6) Detalle regional - Gasto componente

Región	Total ejecutado
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	0
Antofagasta	0
Atacama	0
Coquimbo	0
Valparaíso	0
Libertador General Bernardo OHiggins	0
Maule	0
Bíobío	0
Ñuble	0
La Araucanía	0
Los Ríos	0
Los Lagos	0
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0
Magallanes y Antártica Chilena	0
Metropolitana de Santiago	0
Nivel central	770.054

Región	Total ejecutado
Total	770.054

5.7) Gasto Administrativo

Partida	Capítulo	Programa	Item	Asignación	Subtítulo	Gastos (\$miles)
19	02	01	1403	0	22 (Bienes y servicios de consumo)	65.485
Gasto Total por Subtítulo (M\$)						65.485

Gastos administrativos provenientes de recursos extrapresupuestarios: El programa no presenta información.

Total Gasto Administrativo al 4to trimestre 2020 (\$miles): 65.485

Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa, especificando si se establecen por glosa presupuestaria u otro tipo de normativa: Gastos Generales, Bienes de Servicios y Consumo, Arriendos.

5.8) Resumen Presupuestario

Recursos ejecutados (\$miles) (a): 770.054

Gastos extrapresupuestarios (\$miles) (b): El programa no presenta información.

Total Ejecutado del programa (\$miles) Considera recursos ejecutados y gastos extrapresupuestarios (a+b): 704.569

Gastos componentes (\$miles) (c): 704.569

Gastos administrativos (\$miles) (d): 65.485

Total Ejecutado del programa (\$miles) Considera gastos componentes y administrativos (\$miles) (c+d): 770.054

Gasto por Beneficiario:

	2019	2020	2021
Gasto por Beneficiario	24	14	24
Presupuesto Ejecutado			

6.1) Indicadores de Propósito

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	2020 (efectivo al 31 de Diciembre)	2021 (estimado al 31 de Diciembre)	2021 (efectivo al 31 de Diciembre)	2022 (estimado al 31 de Diciembre)
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	<p>(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</p> <p>Metodología y definiciones conceptuales incorporadas en las fórmulas de cálculo del indicador o de los indicadores, indicando fuente de información:</p>	16	15	11	12

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.): Durante el 2021 se ejecutó un rediseño de los procesos de trabajo tanto a nivel central como en regiones mediante el uso de sistemas informáticos condición que implicó potenciar la estandarización del proceso de atención y resolución de reclamos situación que implicó la normalización de los procedimientos de trabajo generando y aplicando medidas concretas de mejora continua que impactaron en los tiempos de tramitación situación que, pese al aumento de la demanda entre los meses de marzo - agosto, permitió optimizar los plazos de respuesta a los usuarios.

Lo antes descrito, implicó que en plena pandemia y con la misma cantidad de recursos humanos, se readecuó la planificación central como regional en lo que respecta a las cargas de trabajo sin descuidar las tareas propias de la tramitación y resolución de otros trámites asociados al proceso de reclamos: recursos de reposición, recursos administrativos, respuestas a Contraloría, etc.

A ello se agrega la derivación de la operación del servicio de atención telefónica ciudadana a través del número 800131313 a nivel nacional, a los domicilios de los funcionarios a fin de mantener funcionando el canal de información y orientación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, si bien el proceso de ingreso, tramitación y respuesta está casi 100% automatizado, una parte de él, de forma previa a la emisión de la resolución al usuario, requiere de un proceso de digitalización que se ejecuta de forma manual y es llevado por una empresa externa. Durante el año 2021, dicha parte del proceso no se vio afectada dado que se consiguieron los permisos para que la empresa externa operara sin interrupción, en dependencias de Subtel, en tanto ninguno de los participantes del proceso estuvo afectado a contagio.

6.2) Indicadores Complementarios

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	2020 (efectivo al 31 de Diciembre)	2020 (estimado al 31 de Diciembre)	2021 (efectivo al 31 de Diciembre)	2022 (estimado al 31 de Diciembre)
	Metodología y definiciones conceptuales incorporadas en las fórmulas de cálculo del indicador o de los indicadores, indicado fuente de información: N/A			A PHP Error was encountered Severity: Warning Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given Filename: libraries/Validar.php Line Number: 57	A PHP Error was encountered Severity: Warning Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given Filename: libraries/Validar.php Line Number: 57

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.): El programa no presenta información.

7. OTROS ATRIBUTOS

7.1) Enfoque de Derechos Humanos

De acuerdo con el proceso de implementación, ¿el programa incorporó algún(os) Enfoque(s) y/o perspectiva(s) de Derechos Humanos?: No

Justifique por qué no se incorpora algún Enfoque y/o perspectiva de Derechos Humanos: El programa no presenta información.

7.2) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Meta/s

Indique de manera concreta qué elementos del programa permite contribuir a los ODS identificados: Conocer el comportamiento del mercado y generar las medidas correctivas ante irregularidades comerciales, prestación de servicios, etc. Todo lo anterior, se sustenta en una mirada distinta cuya finalidad es detectar las necesidades de fiscalización de la industria y generar programas orientados a la protección del consumidor y ciudadanía en general, a la equidad y a la sana competencia

7.3) Pobreza Multidimensional

El programa no presenta información.

Contribución a disminuir la pobreza por ingresos. El programa no presenta información.

8. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

8.1) Diseño

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Diseño?: No

8.2) Población

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Población?: No

8.3) Estrategia

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Estrategia?: No

8.4) Indicadores

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Indicadores?: No

8.5) Presupuesto

¿El programa cuenta con observaciones sobre el apartado de Presupuesto?: Si

Presupuesto inicial / final: El programa no presenta información.

Ejecución presupuestaria: El programa no presenta información.

Gastos administrativos: Si

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

Gastos producción (componentes): El programa no presenta información.

Gasto por beneficiario: El programa no presenta información.

Gastos por subtítulos: El programa no presenta información.

Gastos extrapresupuestarios: El programa no presenta información.

Otro(s): El programa no presenta información.

8.6) Observaciones Generales

¿El programa cuenta con observaciones sobre otros apartados?: No