



# Programa atención y resolución de denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones por 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

### 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:** 899

### 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:** Habitantes que presentan denuncias por incumplimiento a la Ley General de Telecomunicaciones

**¿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?:** Habitantes que presentan denuncias por incumplimiento a la Ley General de Telecomunicaciones

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

**Cuantificación Población efectivamente beneficiada:** 899

**Desagregación de población beneficiada durante 2021:**

	Egreso durante 2021	Egreso posterior a 2021	Otros (desertores, fallecidos, etc.)	Total
<b>Ingreso previo a 2021 (arrastre)</b>	0	0	0	0
<b>Ingreso durante a 2021 (nuevo)</b>	899	0	0	899
<b>Total</b>	899	0	0	899

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

Región	Beneficiarios efectivos 2021
Arica y Parinacota	18
Tarapacá	11
Antofagasta	37
Atacama	27
Coquimbo	56
Valparaíso	97
Libertador General Bernardo OHiggins	47
Maule	65
Bíobío	61
Ñuble	26
La Araucanía	81
Los Ríos	28
Los Lagos	54
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	22
Magallanes y Antártica Chilena	15
Metropolitana de Santiago	254

**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):** Se cuenta con la distribución regional de las denuncias atendidas al año 2021. No se cuenta con la información de cuantos usuarios son los beneficiados al ser resuelta la denuncia.

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

**Cobertura del Programa:**

	2020	2021
<b>Población Objetivo</b>	18.751.405	18.751.405
<b>Beneficiarios Efectivos</b>	672	899
<b>Cobertura</b>	0	1

#### 4. ESTRATEGIA

El programa presenta 2 componentes.

Nombre	Descripción
<b>Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias</b> Otro	Desarrollo de procedimientos de fiscalización en terreno para abordar la materia denunciada. 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  <b>Producción al 4° trimestre 2021:</b> 899 Fiscalizaciones
<b>Ejecución de programas preventivos de fiscalización.</b> Otro	Desarrollo de procedimientos de fiscalización preventivos en terreno en atención a tipologías de denuncias ingresadas y de mayor impacto tanto en usuarios como operadores de servicios de telecomunicaciones. 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  <b>Producción al 4° trimestre 2021:</b> 87 Fiscalizaciones

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): 144.446

Presupuesto Final (Vigente al 4to trimestre año 2021) (\$miles): 144.446

Presupuesto Inicial (Ley de Presupuesto 2022) (\$miles): 148.678

### 5.2) Presupuesto Total

Partida	Capítulo	Programa	Item	Asignación	Subtítulo	Gastos (\$miles)
19	02	01	0	0	21 (Gastos en personal)	137.970
19	02	01	0	0	22 (Bienes y servicios de consumo)	6.476

Total Gasto al 4to trimestre 2021 (\$miles): 144.446

### 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
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	115.557	Gastos en personal y gastos generales (Viáticos, pasajes aéreos, arriendo de vehículos y gastos a rendir.
Ejecución de programas preventivos de fiscalización.	28.889	Gastos en personal y gastos generales (Viáticos, pasajes aéreos, arriendo de vehículos y gastos a rendir.

Total Gasto por Componentes al 4to trimestre 2020 (\$miles): 144.446

### 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	144.446
Total	144.446

## 5.7) Gasto Administrativo

Partida	Capítulo	Programa	Item	Asignación	Subtítulo	Gastos (\$miles)
19	02	01	1403	0	22 (Bienes y servicios de consumo)	6.313
Gasto Total por Subtítulo (M\$)						6.313

Gastos administrativos provenientes de recursos extrapresupuestarios: 0

Total Gasto Administrativo al 4to trimestre 2020 (\$miles): 6.313

Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa, especificando si se establecen por glosa presupuestaria u otro tipo de normativa: gasto de arriendo en oficinas de macrozonas regionales ( porcentaje del 20%)

## 5.8) Resumen Presupuestario

Recursos ejecutados (\$miles) (a): 144.446

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

Total Ejecutado del programa (\$miles) Considera recursos ejecutados y gastos extrapresupuestarios (a+b): 144.446

Gastos componentes (\$miles) (c): 144.446

Gastos administrativos (\$miles) (d): 6.313

Total Ejecutado del programa (\$miles) Considera gastos componentes y administrativos (\$miles) (c+d): 150.759

Gasto por Beneficiario:

	2019	2020	2021
Gasto por Beneficiario	129	146	178
Presupuesto Ejecutado			

## 6. INDICADORES

## 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)
<p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)*100</p> <p><b>Metodología y definiciones conceptuales incorporadas en las fórmulas de cálculo del indicador o de los indicadores, indicando fuente de información:</b> Se mejoraron los procedimientos y prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió una mejor planificación, mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a casos similares. Todo lo anterior, se vio optimizado a partir de la emisión electrónica de las respuestas, condición que optimizó los tiempos de revisión y respuesta, generando también un ahorro de recursos en materia de generación de oficios y gasto en correo certificado.</p> <p>A lo anterior, se agrega la ejecución de fiscalizaciones remotas a objeto de verificar de forma virtual la operación de las instalaciones denunciadas. Sumado a esto, se generó una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en acciones ejecutadas en el marco de un rediseño interno de los procesos de fiscalización condición que ha permitido identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas.</p> <p>La consolidación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de Subtel con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Santiago Concepción, Araucanía y Puerto Montt condición que impactó de forma significativa en los tiempos de tramitación</p>	0		22	24

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.): Información histórica de metas institucionales

## 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)
	<b>Metodología y definiciones conceptuales incorporadas en las fórmulas de cálculo del indicador o de los indicadores, indicado fuente de información:</b>			<b>A PHP Error was encountered</b>  Severity: Warning  Message: number_format() expects parameter 1 to be double, string given  Filename: libraries/Validar.php  Line Number: 57	<b>A PHP Error was encountered</b>  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.): No aplica

## 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: no aplica

### 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):** No

#### **8.6) Observaciones Generales**

---

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