

MONITOREO Y SEGUIMIENTO OFERTA PÚBLICA 2023

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

Descripción: 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.

Año de inicio: 2018

Año de término: Permanente

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.

HALLAZGOS NO SUPERADOS DEL DESEMPEÑO

1. Focalización

Sin hallazgos en la dimensión de focalización.

2. Eficiencia y ejecución presupuestaria

El gasto administrativo no describe adecuadamente los gastos en servicios de apoyo incurridos por el programa o no es coherente con la desagregación por subtítulos.

El gasto administrativo no se encuentra correctamente estimado. El servicio informó que no cuenta con registros separados para los gastos administrativos asociados a atención y resolución de reclamos.

3. Eficacia

Indicador de propósito 1: El resultado del indicador de propósito aumentó (lectura descendente), indicando un peor desempeño del programa en el 2023 respecto a la ejecución del 2022.

HISTORIAL EVALUATIVO

Evaluaciones Ex Ante: No

Ex Dure o Monitoreo (en los últimos 3 años): Sí

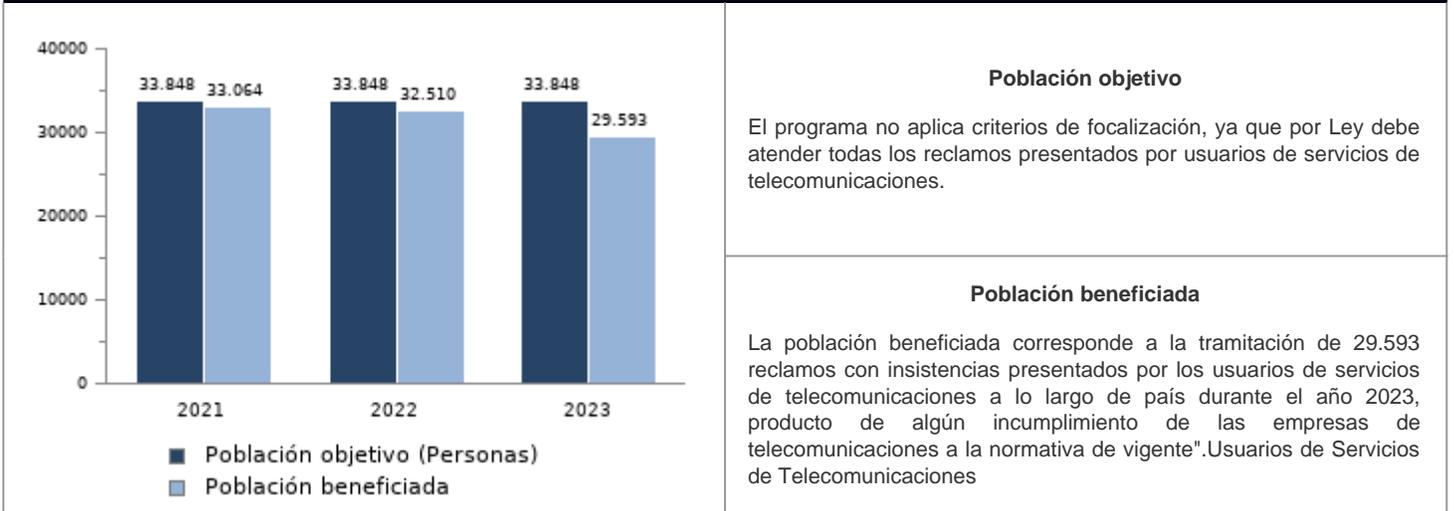
2020, 2021, 2022

Evaluación Ex-Post: No

Otras evaluaciones: No

II. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: FOCALIZACIÓN

POBLACIONES

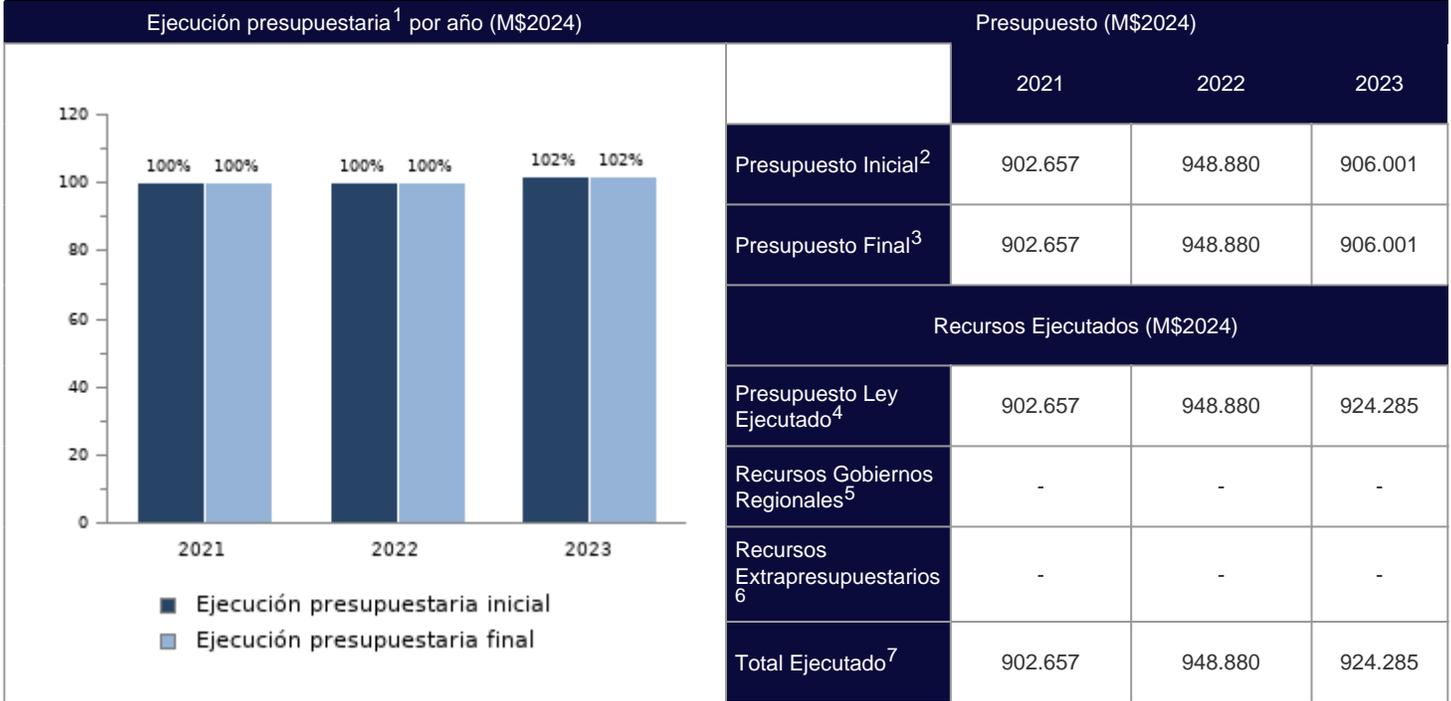


COBERTURA POR AÑO

	2021	2022	2023
Cobertura*	97,7%	96,0%	87,4%

* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)*100.

III. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: EFICIENCIA



¹ La ejecución presupuestaria inicial corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) * 100$, mientras que la ejecución presupuestaria final corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) * 100$.

² 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.

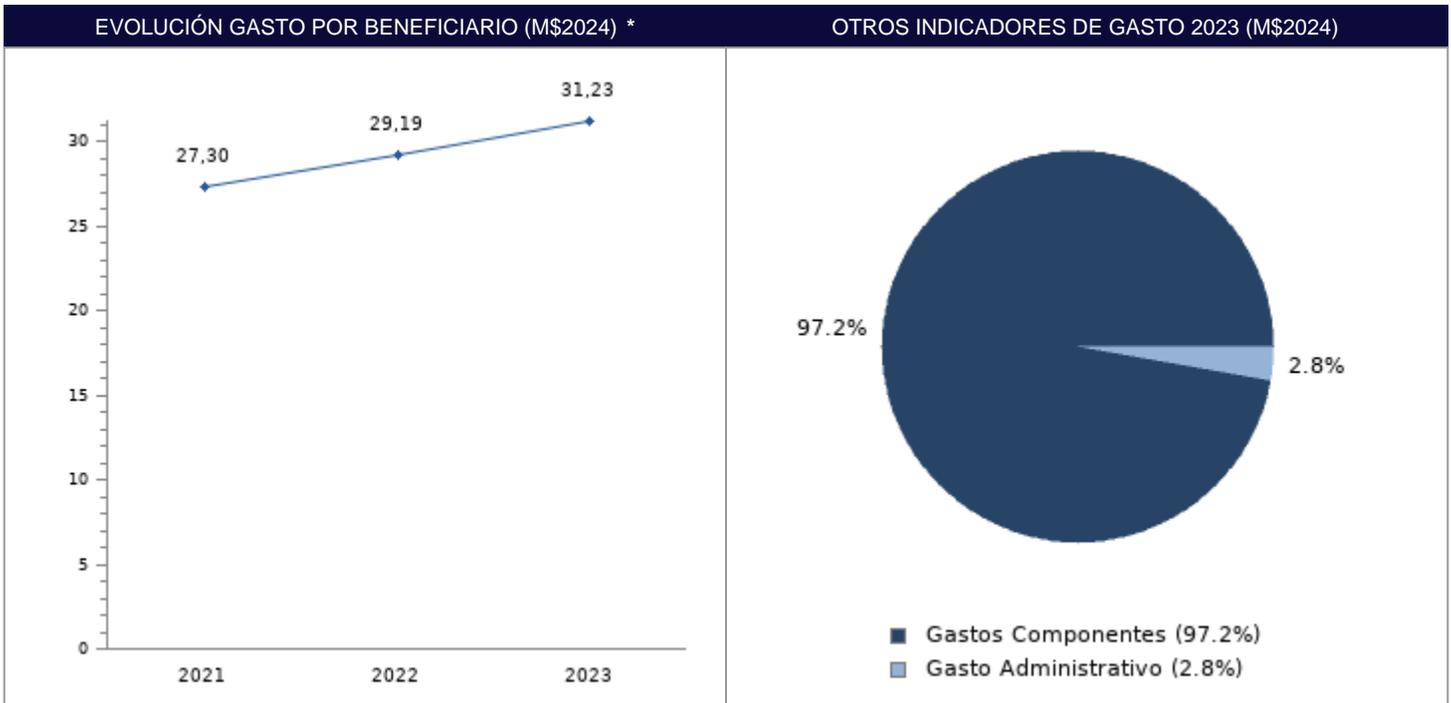
³ El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

⁴ Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extrapresupuestarios declarados.

⁵ Recursos apalancados por el programa con los Gobiernos Regionales, cuya fuente puede ser el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) u otros fondos regionales. Estos recursos pueden ser presupuestarios o extrapresupuestarios.

⁶ Recursos apalancados de fuentes distintas a los Gobiernos Regionales, y que corresponden a montos extrapresupuestarios.

⁷ Total de gastos ejecutados por parte del programa.



* Gasto por Beneficiario: $((\text{gasto componentes} + \text{gasto administrativo ejecutado año } t) / \text{número beneficiarios efectivos año } t)$.

GASTO POR SUBTÍTULOS * (M\$2024)	
Subtítulo *	Gasto total ejecutado 2023 (M\$2024)
21 (Gastos en personal)	898.410

22 (Bienes y servicios de consumo)	25.875
Presupuesto Ley Ejecutado 2023	924.285

* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$2024)									
Componentes (unidad de producción) *	Gasto ejecutado (M\$2024)			Producción (unidad)			Gasto unitario (M\$2024)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. (Reclamos)	825.896	872.970	898.410	33.064	32.510	29.593	25,0	26,9	30,4
Fiscalizaciones preventivas ejecutadas en atención a la tipología de reclamos ingresados a Subtel (Fiscalizaciones)	0	0	0	0	11	11	N/A	0,0	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	4.500	N/A	N/A	0,0
Total Gastos Componentes	825.896	872.970	898.410						
Porcentaje Gastos Componentes	91,5%	92,0%	97,2%						
Total Gasto Administrativo	76.762	75.909	25.875						
Porcentaje Gasto Administrativo	8,5%	8,0%	2,8%						
Total Ejecutado	902.657	948.880	924.285						

* Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2023, la suma total para los años 2021 y 2022 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes discontinuados.

DESAGREGACIÓN REGIONAL DE GASTO COMPONENTES Y POBLACIÓN BENEFICIADA				
Región	Total ejecutado (M\$2024)	Porcentaje total ejecutado	Población beneficiada	Porcentaje población beneficiada
Arica y Parinacota	-	-	319	1,1%
Tarapacá	-	-	374	1,3%
Antofagasta	-	-	813	2,7%
Atacama	-	-	496	1,7%
Coquimbo	-	-	1.227	4,1%
Valparaíso	-	-	2.881	9,7%
Libertador General Bernardo OHiggins	-	-	1.140	3,9%
Maule	-	-	1.141	3,9%
Bíobío	-	-	1.764	6,0%
Ñuble	-	-	569	1,9%
La Araucanía	-	-	1.161	3,9%
Los Ríos	-	-	350	1,2%
Los Lagos	-	-	887	3,0%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	-	-	123	0,4%
Magallanes y Antártica Chilena	-	-	170	0,6%
Metropolitana de Santiago	-	-	16.178	54,7%
Nivel central	898.410	100,0%	-	-

DESAGREGACIÓN REGIONAL DE GASTO COMPONENTES Y POBLACIÓN BENEFICIADA

Región	Total ejecutado (M\$2024)	Porcentaje total ejecutado	Población beneficiada	Porcentaje población beneficiada
TOTAL	898.410	100%	29.593	100%

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos y/o tienen beneficiarios, identificados por región.

IV. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: EFICACIA

INDICADOR DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Otros atributos	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Resultado
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)	Unidad de medida: Numérico Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Descendente	11,16	11,00	13,00	El resultado del indicador de propósito aumentó (lectura descendente), indicando un peor desempeño del programa en el 2023 respecto a la ejecución del 2022.

V. OTROS ATRIBUTOS

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.

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 2024. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2021-2023, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Inflatores:

Año	Inflador
2020	1,2252
2021	1,1722
2022	1,1002
2023	1,035
2024	1

Fecha de publicación del reporte: 24 de Abril de 2024 16:55