

ORD.: N° 13782 / G N° 1175

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública
AN002T0002688, de 1/10/2019

MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, **29 OCT 2019**

DE : SRA. PAMELA GIDI MASIAS
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

A : SR. LEONARDO VERA

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *Teniendo en especial consideración que las personas que reclaman en forma presencial en las dependencias ubicadas en calle Catedral N° 1424 lo hacen porque sienten vulnerados sus derechos por parte de la industria, lo que implica un desgaste físico y emocional previo a su concurrencia, solicito:* 1- *Copia de los protocolos vigentes establecidos por la cartera con el objeto de asegurar un buen trato a los reclamantes que concurren en forma presencial.* 2- *Copia de todos los cursos de capacitación que hayan cursado los funcionarios encargados de la atención del público, orientados a mejorar la atención al público, durante el período comprendido entre enero 2015 y septiembre de 2019, ambas fechas inclusive. Deben acompañarse los Certificados que den cuenta de la asistencia a dichos cursos.* 3- *Cantidad de reclamos que se hayan formulado en contra de los funcionarios citados en los numerales anteriores, y las resoluciones racaidas en los mismos, en el período citado en el numeral anterior.* 4- *Cantidad de reclamos presenciales atendidos por los funcionarios destinados al efecto. La información debe entregarse en forma mensual, anual y consolidada y debe comprender el mismo período citado en el numeral 2),* y 5- *Copia de la liquidación de sueldo del funcionario, don Marcelo Díaz, correspondiente a la última remuneración devengada del año en curso.*

En atención a su consulta de acceso a la información pública podemos señalar que se acompañan los siguientes documentos en formato digital:

1) Protocolos de atención presencial (DGR)
Subsecretaria de Telecomunicaciones de Chile. (se adjunta archivo del protocolo)

2) Se acompaña certificando que da cuenta de las capacitaciones a que han asistido los funcionarios del Departamento de Gestión de Reclamos, en materias relacionadas con la atención de público dentro de los últimos 5 años.

3) Reclamos formulados en contra de los funcionarios de atención de Público durante los años requeridos. Se adjunta archivo

fecha del reclamo	Nº Reclamo	funcionario reclamado
2019	116675-0	Alejandra Ramos
2018	105169-0	Daniela Jiménez
2019	116675-0	Daniela Jiménez
2019	116675-0	Danny Saavedra y
2019	119985-0	Lorena Fuenzalida
2017	100291-0	Marcelo Díaz
2018	105904-0	Marcelo Díaz
2018	107242-0	Marcelo Díaz
2018	105498-0	Marcelo Díaz
2018	105187-0	Marcelo Díaz
2019	111439-0	Marcelo Díaz
2019	119077-0	Marcelo Díaz
2018	111110-0	Marcelo Díaz
2017	99998-0	Marisol Díaz
2017	101691-0	Roberto Yametti
2018	105169-0	Roberto Yametti
2018	112433-0	Roberto Yametti
2019	116675-0	Roberto Yametti
2019	116675-0	Roberto Yametti
2019	114464-0	Roberto Yametti
2019	116671-0	Roberto Yametti
2019	118741-0	Rudy Videla Cabello

3) Registro con la cantidad de reclamos presenciales atendidos por los funcionarios destinados al efecto. Se acompaña cuadro en que consta la cantidad de reclamos que nuestros ejecutivos atienden mensualmente, desde el año 2016 a la fecha. Se hace presente que diariamente atienden 4 ejecutivos, sin perjuicio de que en épocas de alta demanda otros funcionarios del departamento hacen apoyo según las necesidades del servicio.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	total anual
Total general 2016	567	556	647	617	578	467	514	504	475	397	299	565	6186
Total general 2017	692	631	645	419	498	372	468	539	399	498	453	367	5981
Total general 2018	494	474	511	445	470	478	551	595	464	551	470	458	5961
Total general 2019	575	395	545	658	532	482	586	602	515	48	0	0	4938

5) En relación a la Solicitud de liquidación de sueldo del funcionario Marcelo Diaz se accede a la entrega de la información Sin perjuicio de la entrega de la información solicitada, cabe advertir que de conformidad a lo dispuesto en el art 21 N° 2 de la Ley 20.285 sobre acceso a la información en relación a la ley 19.628, sobre protección a la Vida Privada, haciendo uso del principio de divisibilidad se ha procedido a omitir aquellos datos de carácter personal o sensible.

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, cabe señalar que en contra de esta decisión usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este oficio.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



PAMELA GIDI MASIAS
Subsecretaria de Telecomunicaciones

DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario: contacto.transparencia@subtel.gob.cl 
- Oficina de Partes
- Gabinete Subtel