



**ORD.: N° \_\_10507 \_\_/G**

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública AN002T0005696 de 12/06/2023.

MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, 25 de julio de 2023

**A : CAMILA HUISPE ACOSTA**

**DE : SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**

Mediante documento citado en antecedente, usted requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *“Estimados: Junto con saludar, les escribo para solicitar por medio del presente, información respecto de: (i) Cantidad numérica de todo tipo de reclamos o denuncias recibidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones” respecto del incremento en el precio de los planes contratados con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS), incluidas las insistencias contempladas en el artículo 14 y 15 del Decreto N° 194 que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, sean o no extemporáneas, presentados desde junio de 2022 hasta mayo del 2023. (ii) Copia de los expedientes administrativos de los reclamos, conjunto de los campos de información, documentación, antecedentes y formularios relativos a las denuncias que haya recibido la Subsecretaría de Telecomunicaciones debido al incremento en el precio de los planes contratados con Empresa Nacional De Telecomunicaciones S.A (Entel PCS), desde junio de 2022 hasta mayo del 2023. (iii) Copia de los actos administrativos, resoluciones, oficios y fiscalizaciones de cualquier índole que la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha efectuado en razón de los incrementos en el precio de los planes contratados por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS), que se encontraren iniciados, estén actualmente en tramitación o concluidos, desde junio del 2022 hasta mayo del 2023. (iv) Cantidad numérica de los casos resueltos de forma favorable para los usuarios que tenían o tienen contratado planes de telefonía móvil con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS), toda vez que se les restituyo las sumas impugnadas mediante el reclamo conforme a lo establecido en el artículo 28 del Decreto N° 194 que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, desde junio del 2022 hasta mayo del 2023. (v) Cantidad numérica de reclamos o denuncias interpuestas sobre corte del servicio del plan de telefonía contratado con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS) debido al no pago por el usuario en disconformidad del incremento del precio informado, desde junio del 2022 hasta mayo del 2023. (vi) Copia de las comunicaciones, respuestas y cualquier tipo de información que Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS) haya instruido a la Subsecretaría de Telecomunicaciones en razón de lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 194 que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, esto es, la forma en que Entel PCS ha rechazado, acogido total o parcialmente los reclamos relativos al incremento del precio antes mencionado, desde junio del 2022 a mayo del 2023.”.*

En relación con su consulta, esta Subsecretaría informa lo siguiente:

- (i) *Cantidad numérica de todo tipo de reclamos o denuncias recibidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones” respecto del incremento en el precio de los planes contratados con Empresa Nacional de*

*Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS), incluidas las insistencias contempladas en el artículo 14 y 15 del Decreto N° 194 que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, sean o no extemporáneas, presentados desde junio de 2022 hasta mayo del 2023.*

La cantidad de reclamos o denuncias recibidas por esta Subsecretaría asciende a un total de 972 entre junio 2022 y mayo de 2023.

- (ii) *Copia de los expedientes administrativos de los reclamos, conjunto de los campos de información, documentación, antecedentes y formularios relativos a las denuncias que haya recibido la Subsecretaría de Telecomunicaciones debido al incremento en el precio de los planes contratados con Empresa Nacional De Telecomunicaciones S.A (Entel PCS), desde junio de 2022 hasta mayo del 2023.*

Es necesario precisar que no es posible para esta Subsecretaría atender su requerimiento, en atención a lo dispuesto en literal c) del número 1, del artículo 21, de la Ley de Transparencia, esto es: *“Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: 1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente: (...) c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.”*

Lo anterior de acuerdo a lo señalado en Resolución Exenta N°491, de 2022, que aprueba texto de la instrucción general del Consejo Para la Transparencia sobre invocación y prueba de la causal de secreto o reserva de distracción indebida, debido a que respecto a los Factores Institucionales, específicamente lo relativo a los factores técnicos y humanos con que se cuenta para dar respuesta a su solicitud, se requeriría: experiencia y conocimiento del (o los) funcionarios; la inexistencia de un sistema tecnológico que permita la revisión de la documentación y tarjado de los datos personales y sensibles respecto a las denuncias que se encuentran o conforman el expediente solicitado y adicionalmente el almacenamiento de la información que puede encontrarse en digital o electrónico lo que requiere revisar cada uno de los expedientes y, finalmente, la merma que producirá la preparación de respuesta del requerimiento debido a que dotación existente en el Departamento de Gestión de Reclamos, gestiona aproximadamente 1.200 reclamos semanales, 4.900 mensuales, 59.000 anuales, lo que ha representado para el año 2022 un incremento de dichos reclamos en un 5,4% respecto al año 2021. En tanto respecto a los factores o características del requerimiento, podemos indicar que las actividades de búsqueda y recopilación de información asociada a su solicitud, involucran búsqueda manual y no automatizada de los antecedentes requeridos. Asimismo, el volumen de información es sumamente elevado, pues considera aproximadamente 900 expedientes, con un promedio de 32 páginas cada uno.

Respecto de las cargas que su requerimiento de acceso a la información pública conllevan y que han permitido a esta Subsecretaría invocar la causal de distracción indebida, se encuentran:

### **Tareas:**

1. La búsqueda de aproximadamente 900 expedientes contenidas en diversos repositorios en formato electrónico. Como se mencionó, cada uno con un promedio de 32 páginas.
2. Creación de carpetas con ID de reclamo (900 carpetas).
3. Descarga de cada uno de los expedientes y almacenamiento en carpetas identificadas con su respectivo ID de reclamo.
4. La detección y calificación jurídica del contenido de los aproximadamente 900 expedientes que hay que revisar.
5. El tarjado de datos personales asociados a domicilio, número de cédula de identidad números de teléfono y nombres o datos que permitan identificar al denunciante.
6. Revisión de los documentos electrónicos en el contexto de la solicitud, así como la calificación jurídica para aplicar debidamente el principio de divisibilidad que consagra la Ley de Transparencia.

### **Funcionarios(as):**

1. El Departamento a cargo de los expedientes, no cuenta con ningún funcionario dedicado a la recopilación de antecedentes para responder exclusivamente temas de transparencia, sino que se asignan de acuerdo a los requerimientos que lleguen. No obstante, al interior de la División en que se encuentra inserto hay una encargada como contraparte de la Encargada de Transparencia institucional. Dicha División ha recibido aproximadamente un 30% de las solicitudes que ingresan a esta Subsecretaría entre los meses de enero a abril del año en curso.
2. Lo anterior hace necesario disponer de al menos un (1) funcionario tiempo completo para la recolección de la información, para lo cual sus funciones deberán ser reasignadas durante el período que sea necesario, para poder dar cumplimiento al requerimiento efectuado, de manera que pueda abocarse a jornada completa (44 horas semanales) a la búsqueda, revisión y tarjado de los documentos que conforman cada uno de los, al menos, 900 expedientes.
3. La reasignación del trabajo del funcionario designado para estos fines tendría que ser absorbido por otros 2 funcionarios - de un total de 6 funcionarios - del Departamento de Gestión de Reclamos, cuyas tareas son primordialmente a las siguientes: **a.** Recepcionar la asignación de reclamos o recursos administrativos, revisión de expediente y análisis de los antecedentes presentado por las partes; **b.** Diferenciar y separar según la materia, motivo y compañía los reclamos que han sido asignados; **c.** Elaborar proyectos de resoluciones que apliquen a cada solicitud o presentación de los usuarios dentro de los plazos legales y registrar las resoluciones en sistema SGR; **d.** Apoyar la atención de público que asiste de forma presencial, en conjunto con la recepción de requerimientos presentados por los usuarios en relación a incumplimientos de reclamos de recursos administrativos; **e.** Tramitación de reclamos con insistencia a los respectivos operadores de telecomunicaciones a través de los medios de notificación registrados; **f.** Adjuntar antecedentes, cartas de respuesta, informe de cumplimiento, entre otros documentos asociados a cada reclamo; **g.** Apoyar y ejecutar en diferentes tareas que sean asignadas por la Jefatura del Departamento, debido a las cargas de trabajo existentes actualmente.

### **Tiempo:**

La realización del cumplimiento del requerimiento, incluyendo las tareas descritas en el apartado de “Tareas”, esto es, 900 expedientes con

un promedio de 32 páginas, entre el período de junio 2022 y mayo 2023, de los “reclamos o denuncias recibidos por la Subsecretaría de Telecomunicaciones” respecto del incremento en el precio de los planes contratados con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS)”, tomará por un (1) funcionarios del Departamento de Gestión de Reclamos, dependiente de la División de Fiscalización de esta Subsecretaría, dedicando jornada completa (44 horas semanales), un total aproximado de 4 semanas, equivalente a 20 días con dedicación exclusiva, desde el día 26 de junio al 21 de julio. Cabe señalar que este cálculo no incluye el tarjado de datos, tarea que para que sea realizada correctamente, demanda la lectura íntegra de todos los documentos, sobre todo teniendo en cuenta el bien jurídico que se protege con el tarjado.

Debido a lo anterior, para dar respuesta a la solicitud de información efectuada por usted, el servicio requeriría de un funcionario que cuente con la experiencia y capacidad para poder realizar la tarea encomendada, con dedicación exclusiva por al menos un (1) mes. Cabe indicar que debido a la complejidad e interacciones que puede tener un reclamo de este tipo, sólo personal del Departamento de Gestión de Reclamos puede realizarla, pues de lo contrario sería necesaria una capacitación a otros funcionarios, lo que dilataría el plazo de entrega de la información en al menos 20 días hábiles más.

#### **Costo de Oportunidad:**

Responder al requerimiento de solicitud de la información en los términos requeridos, implica que las funciones que a continuación se detallan deberán ser asumidas por otros miembros del equipo:

- a. Recepcionar la asignación de reclamos o recursos administrativos, revisión de expediente y análisis de los antecedentes presentado por las partes;
- b. Diferenciar y separar según la materia, motivo y compañía los reclamos que han sido asignados;
- c. Elaborar proyectos de resoluciones que apliquen a cada solicitud o presentación de los usuarios dentro de los plazos legales y registrar las resoluciones en sistema SGR;
- d. Apoyar la atención de público que asiste de forma presencial, en conjunto con la recepción de requerimientos presentados por los usuarios en relación a incumplimientos de reclamos de recursos administrativos;
- e. Tramitación de reclamos con insistencia a los respectivos operadores de telecomunicaciones a través de los medios de notificación registrados;
- f. Adjuntar antecedentes, cartas de respuesta, informe de cumplimiento, entre otros documentos asociados a cada reclamo;
- g. Apoyar y ejecutar en diferentes tareas que sean asignadas por la Jefatura del Departamento.

Lo anterior supone que no se cuente con alguna baja por licencia, permiso o feriado que puedan ejercer los funcionarios(as).

Cabe señalar que la dedicación exclusiva del funcionario designado deberá entenderse en toda su expresión, ya que el trabajo requerido y la documentación a preparar cuenta con una serie de datos sensibles y personales, que deben ser tarjados debidamente. Dicho trabajo no obsta que la Encargada de Transparencia y el abogado asignado para la revisión de las respuestas deban dedicar una cantidad considerable de horas para la revisión de la respuesta y documentación acompañada, en atención al volumen de esta. Dichas horas no han sido consideradas en el análisis anteriormente realizado, ya que

deberá efectuarse en paralelo con las demás funciones que tienen ambos profesionales, sin posibilidad de redistribuir por el momento sus tareas.

Un posible segundo escenario, aumentaría la cantidad de días hábiles requeridos para la entrega de la información solicitada, ya que implica tiempo de capacitación de un funcionario de otro Departamento de esta Subsecretaría solo para la realización de la tarea que conlleva responder el requerimiento, de aproximadamente 5 días hábiles, sin contar lo que demande la habilitación de los repositorio en donde se encuentra la documentación y el acompañamiento constante de un funcionario del Departamento de Gestión de Reclamos para aclarar sus dudas.

- (iii) *Copia de los actos administrativos, resoluciones, oficios y fiscalizaciones de cualquier índole que la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha efectuado en razón de los incrementos en el precio de los planes contratados por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS), que se encontraran iniciados, estén actualmente en tramitación o concluidos, desde junio del 2022 hasta mayo del 2023.*

Los documentos requeridos en este acápite se encuentran dentro de los reclamos aludidos en el numeral anterior, por lo que, en atención a las razones ahí expuestas, no es posible hacer entrega de la información.

- (iv) *Cantidad numérica de los casos resueltos de forma favorable para los usuarios que tenían o tienen contratado planes de telefonía móvil con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS), toda vez que se les restituyo las sumas impugnadas mediante el reclamo conforme a lo establecido en el artículo 28 del Decreto N° 194 que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, desde junio del 2022 hasta mayo del 2023.*

A este respecto, cabe informar que todos los reclamos fueron acogidos.

- (v) *Cantidad numérica de reclamos o denuncias interpuestas sobre corte del servicio del plan de telefonía contratado con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS) debido al no pago por el usuario en disconformidad del incremento del precio informado, desde junio del 2022 hasta mayo del 2023.*

En cuanto a este requerimiento, se debe considerar que la información se encuentra en los expedientes aludidos en el numeral ii) de este oficio, por lo que no es posible hacer entrega de la información debido a lo señalado en dicho acápite.

- (vi) *Copia de las comunicaciones, respuestas y cualquier tipo de información que Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel PCS) haya instruido a la Subsecretaría de Telecomunicaciones en razón de lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 194 que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, esto es, la forma en que Entel PCS ha rechazado, acogido total o parcialmente los reclamos relativos al incremento del precio antes mencionado, desde junio del 2022 a mayo del*

Los documentos requeridos en este acápite se encuentran dentro de los reclamos aludidos en el numeral ii), por lo que, en atención a las razones ahí expuestas, no es posible hacer entrega de la información.

En mérito de lo expuesto, se da por entregada la información solicitada, según lo dispuesto en el artículo 14, de la Ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública. Sin perjuicio, y en el evento de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, usted podrá interponer un amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia dentro el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de ésta.

Saluda atentamente a usted,

**CLAUDIO ARAYA**  
**SAN MARTIN**  
**CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN**  
**Subsecretario de Telecomunicaciones**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIO ARAYA SAN MARTIN  
Fecha: 2023.07.26 17:48:49  
-04'00'

Hernán Pozo  
Astaburuaga  
Millarada  
y  
Tralma

HPA/MTG

**DISTRIBUCIÓN:**

- Destinatario: [REDACTED] ; [contacto.transparencia@subtel.gob.cl](mailto:contacto.transparencia@subtel.gob.cl)
- Gabinete Subtel
- Oficina de Partes