

[Escriba texto]



**REPORTE MONITOREO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS PROGRAMÁTICAS**

**EJECUCIÓN AÑO 2016**

**SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**  
**MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

**DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA**  
**DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN PÚBLICA**  
**DIPRES**

**2017**

## Introducción

El presente reporte contiene los resultados del proceso de Monitoreo de los Programas e Iniciativas Programáticas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, correspondientes al ejercicio fiscal 2016. Dicha información, provista por el Servicio a través de la plataforma web de DIPRES, ha sido sistematizada por la División de Control de la Gestión Pública en un formato estándar.

Cabe señalar que a partir del año 2013, DIPRES da inicio al proceso de Monitoreo de Programas e Iniciativas, luego de contar con una base de datos relevante de programas e iniciativas con sus respectivos diseños. Dicha data, se generó gradualmente gracias a los procesos de Evaluación Ex Ante (iniciado en 2008) y de Presentación de Programas al Presupuesto (Formulario Estándar (FE) iniciado en 2001), los cuales permitieron agregar para cada programa e iniciativa, antecedentes tales como: objetivos (propósito y fin), indicadores de resultados (a nivel de producto y variable de resultados), bienes y servicios provistos (componentes), población a la que se dirige (beneficiarios), estimaciones de gasto y gasto efectivo, entre otros antecedentes.

Las fichas de monitoreo consideran, en general, información de los últimos tres años (2014, 2015 y 2016). Sin embargo, y debido principalmente a que el monitoreo de programas e iniciativas es un proceso relativamente nuevo e incremental en su cobertura, hay programas e iniciativas para los que no se cuenta con información para los tres períodos.

Asimismo, cabe señalar que los programas e iniciativas programáticas monitoreadas, no corresponden necesariamente a la totalidad de las ejecutadas por el Servicio durante el año 2016, ello debido a que identificar y dar estructura programática a las diversas actividades que la institución ejecuta, es un proceso permanente y dinámico, que incluso se actualiza cada año durante la formulación del presupuesto. En el presente documento, se publican los resultados del proceso de monitoreo para 3 programas.

Al final del presente informe se adjunta un glosario con las definiciones conceptuales y operativas que ayudan a comprender los contenidos del mismo.

## Índice de Programas e Iniciativas Monitoreadas

Programa atención y resolución de denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones .....	3
Programa atención y resolución de reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones .....	5
Programa Digitaliza Chile .....	7
Glosario de Términos .....	9

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

## SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

### DESCRIPCIÓN

El programa busca proteger los derechos de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, respondiendo en forma adecuada y oportuna a sus requerimientos. Opera fiscalizando en terreno la atención y resolución de denuncias presentadas por los usuarios.

### MONITOREO 2015-2016

#### I. Población y Gasto

Dada la naturaleza del programa no se puede determinar la población objetivo, ya que éste actúa por demanda de los usuarios.

	Unidad de medida	2015	2016
<b>Población beneficiada</b>	Usuarios y operadores	719	545
<b>Gasto por beneficiario</b>	Miles \$2017	484	166

#### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016
<b>Presupuesto Inicial</b>	100%	100%
<b>Presupuesto Final</b>	100%	100%

### III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)	
		2015	2016
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	N° de fiscalizaciones	648	513

#### Etapas del proceso de producción

Componente	Etapa	2015	2016
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	N° de denuncias presentadas	Sin información	545
	N° de denuncias fiscalizadas	Sin información	513
	N° de fiscalizaciones que terminan con sanción	Sin información	Sin información

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016
N° de días promedio para resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones en el año t	$(\text{Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t} / \text{N° total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t}) * 100$	23	22

## Programa atención y resolución de reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

### 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.

### MONITOREO 2015-2016

#### I. Población y Gasto

Dada la naturaleza del programa no se puede determinar la población objetivo, ya que éste actúa por demanda de los usuarios.

	Unidad de medida	2015	2016
<b>Población beneficiada</b>	Usuarios	21.625	25.540
<b>Gasto por beneficiario</b>	Miles \$2017	43	27

#### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016
<b>Presupuesto Inicial</b>	100%	100%
<b>Presupuesto Final</b>	100%	100%

### III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)	
		2015	2016
Atención de los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones	N° reclamos	18.468	22.523

#### Etapas del proceso de producción

Componente	Etapa	2015	2016
Atención de los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones	N° de reclamos presentados	Sin información	25.540
	N° de reclamos atendidos	Sin información	22.523
	N° de reclamos que concluyen en sanción	Sin información	Sin información

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016
Días promedio para resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en el año t	Sumatoria de días laborales de tramitación de reclamos con insistencia resueltos en el año t / Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t	22	18

## Programa Digitaliza Chile

### SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

#### DESCRIPCIÓN

El programa tiene como principal objetivo facilitar la transición de la televisión analógica a la televisión digital (TVD), informando a los usuarios, apoyando a los canales actuales mediante asesoría técnica que permita una exitosa introducción de TVD. Asimismo realiza campañas de difusión dirigidas a los usuarios para promover el uso de TVD.

#### MONITOREO 2014-2016

##### I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 10.243.354 usuarios de TV.

	Unidad de medida	2014	2015 <sup>1</sup>	2016
<b>Población beneficiada</b>	Personas	8.553.156	No monitoreado	10.243.354
<b>Gasto por beneficiario</b>	Miles \$2017	0,03	No monitoreado	0,03

##### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2014	2015 <sup>1</sup>	2016
<b>Presupuesto Inicial</b>	91%	No monitoreado	93%
<b>Presupuesto Final</b>	100%	No monitoreado	94%

<sup>1</sup> Este programa no fue monitoreado por DIPRES el año 2015, por lo que no se cuenta con información para dicho año.



### III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2014	2015 <sup>2</sup>	2016
Asesorar al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	N° de estudios/encuestas	12	No monitoreado	5
Asesorar a los canales de televisión	N° de asesorías	144	No monitoreado	24
Campañas de información y promoción, para el ciudadano y la industria, tanto desarrolladora como proveedora	N° de eventos	1	No monitoreado	6
Control de avance de la implementación de la TV Digital	N° de actividades programadas	1	No monitoreado	2

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2014	2015 <sup>2</sup>	2016
Porcentaje de la población nacional con acceso a la TVD de libre recepción con señal oficial	$\frac{\text{Población del país con acceso a TVD de libre recepción con señal oficial año } t}{\text{Población total estimada año } t}$	48%	No monitoreado	56,3%

<sup>2</sup> Este programa no fue monitoreado por DIPRES el año 2015, por lo que no se cuenta con información para dicho año.

## Glosario de Términos

- Calificación de evaluación Ex Post de programas
  - Buen Desempeño: el programa presenta resultados positivos y significativos a nivel intermedio y final, así como también en las dimensiones diseño, gestión y producto.
  - Desempeño Suficiente: el programa tiene resultados positivos que dan cuenta de sus objetivos, sin embargo presenta debilidades en alguna(s) de las dimensiones evaluadas.
  - Desempeño Insuficiente: el programa presenta resultados insuficientes y/o muestra debilidades en las dimensiones evaluadas que no le permiten dar cuenta de sus objetivos.
  - Resultados no Demostrados: la evaluación no entrega información suficiente que permita obtener resultados concluyentes respecto del desempeño del programa.
- Calificación evaluación Ex Ante de programas
  - Recomendado Favorablemente (RF): obtuvo categoría “Suficiente” en cada pilar de la evaluación.
  - Objetado Técnicamente (OT): obtuvo categoría “Insuficiente” en al menos un pilar de la evaluación.
  - Falta Información (FI): aquellos programas que no puedan ser evaluados con la información proporcionada.
- Componentes: bienes y/o servicios entregados a los beneficiarios directos o indirectos por un programa o iniciativa programática.
- Gasto por beneficiario: corresponde al gasto ejecutado por el programa o iniciativa programática en el año respectivo, dividido por el número de beneficiarios efectivos de dicho año. El gasto informado, puede provenir de más de una fuente de financiamiento, tales como: presupuesto asignado directamente al programa (Servicio Público) a través de la Ley de Presupuestos, así como transferencias de otros Servicios Públicos y/o Gobiernos Regionales, entre otros.
- Iniciativa programática: conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas para proveer en forma regular ciertos bienes y/o servicios a beneficiarios de la sociedad civil o de otras instituciones del Estado. Dichas iniciativas si bien pueden basar su diseño en una hipótesis de cambio y abordar problemas de carácter público, tienen un alcance (resultado esperado) más acotado que los programas, por lo que no requieren identificar ni medir resultados intermedios y finales. Debido a lo anterior, para algunas iniciativas programáticas no es relevante definir una población objetivo y/o indicadores de resultado intermedio o resultado final.
- Indicador de propósito: indicador de desempeño que permite medir el resultado final o efecto en la población afectada por el problema que dio origen al programa.
- Nivel de producción: cuantificación de la cantidad de bienes y/o servicios entregados a los beneficiarios del programa o iniciativa programática.
- No aplica: cuando no se considera pertinente requerir determinada información (por ejemplo, un componente que no se ejecutó en un año determinado).
- No mide: cuando no es posible cuantificar el indicador por las características propias del diseño de un programa.

- No monitoreado: cuando un programa o iniciativa programática no fue monitoreado en el año de referencia.
- Oferta programática: conjunto de bienes y servicios agregados bajo una estructura de programa o iniciativa programática que genera y entrega una Institución Pública en el marco de su misión y mandato legal.
- Población beneficiada: es aquella parte de la población objetivo que fue efectivamente atendida por el programa en un año determinado.
- Población objetivo: corresponde a las personas (u otra unidad de medida pertinente) que cumplen con los criterios de focalización y que, por lo tanto, el programa planifica atender en un plazo determinado.
- Porcentaje de ejecución: relación porcentual entre el gasto anual efectivo y el presupuesto inicial o final, según corresponda.
- Presupuesto inicial: corresponde al presupuesto aprobado por la Ley de Presupuestos del año respectivo, y vigente al inicio del año fiscal. Este monto puede estar identificado explícitamente en la Ley de Presupuestos, si coincide con un programa presupuestario o con una asignación específica, o en su defecto, corresponder a una estimación de gasto del Servicio Público responsable del programa.
- Presupuesto final: corresponde al gasto definido en el presupuesto inicial, más la totalidad de las modificaciones introducidas a dicho presupuesto a diciembre de cada año. Si el presupuesto inicial es aprobado a través de la Ley de Presupuestos, las modificaciones se realizan por medio de decretos emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- Programa: conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas para proveer ciertos bienes y/o servicios, tendientes a lograr un propósito específico en una población objetivo, de modo de resolver un problema que la afecte.
- Programas nuevo: programa que presenta un nuevo propósito (resultado esperado) y que no ha recibido recursos anteriormente en la Ley de Presupuestos.
- Propósito: resultado principal que pretende alcanzar el programa, entendido como un efecto o cambio positivo en la población afectada por el problema que dio origen al programa.
- Reformulación de programa: programa ya existente que manteniendo su propósito (resultado esperado), introduce cambios en algunos elementos claves de su diseño (componentes, estrategia, modalidad de producción, población objetivo, etc.).
- Sin información: se solicitó la información en el marco del proceso de monitoreo respectivo (a través de un Oficio del Director de Presupuesto) y ésta no fue provista por el Servicio.