



**REPORTE MONITOREO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS PROGRAMÁTICAS
EJECUCIÓN AÑO 2017**

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

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

2018

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 2017. 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. En el presente documento, se publican los resultados del proceso de monitoreo para tres programas y/o iniciativas.

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 de Diseño (iniciado en 2008) y de la Presentación de Programas al Presupuesto a través de un Formulario Estándar (FE iniciado en 2001), los cuales permitieron recabar para cada programa e iniciativa, antecedentes tales como: objetivos (propósito y fin), indicadores de resultados (a nivel de producto, intermedios y eventualmente finales), 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 presentan, en general, información de los últimos tres años (2015, 2016 y 2017). 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 hasta ahora, no corresponden necesariamente a la totalidad de la oferta programática ejecutada por el Servicio durante el año 2017, debido a que identificar y dar estructura programática a las diversas actividades ejecutadas por las institución con recursos públicos, es un proceso permanente y dinámico, que se actualiza cada año durante la formulación del presupuesto.

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

Contenido

Programa atención y resolución de denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones por incumplimiento de la normativa de telecomunicaciones vigente.....	4
Programa atención y resolución de reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones debido al incumplimiento de la normativa de telecomunicaciones vigente	6
Programa Digitaliza Chile	8
Glosario de Términos	10

Programa atención y resolución de denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones por incumplimiento de la normativa de telecomunicaciones vigente

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.

Caracterización	
Eje	Conectividad y Territorio
Ámbito	Telecomunicaciones
Año inicio	Sin información

Evaluaciones	
Ex Ante de diseño	Sin evaluación ex ante
Monitoreado desde	2015
Ex Post	Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

MONITOREO 2015-2017

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 787 personas.

	Unidad de medida	2015	2016	2017
Población beneficiada	Personas	719	545	787
Gasto por beneficiario	Miles \$2018	463	169	121

II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016	2017
Presupuesto Inicial	100%	100%	102%
Presupuesto Final	100%	100%	100%

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2015	2016	2017
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	N° de fiscalizaciones	648	513	693

Etapas del proceso de producción

Componente	Etapas	2015	2016	2017
Fiscalizaciones en terreno para la atención y resolución de denuncias	N° de denuncias presentadas	719	545	787
	N° de denuncias fiscalizadas	648	513	693
	N° de fiscalizaciones que terminan con sanción	Sin información	Sin información	Sin información

IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores	(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t/N° total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)	23 días	22 días	23 días

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

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.

Caracterización	
Eje	Conectividad y Territorio
Ámbito	Telecomunicaciones
Año inicio	Sin información

Evaluaciones	
Ex Ante de diseño	Sin evaluación ex ante
Monitoreado desde	2015
Ex Post	Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

MONITOREO 2015-2017

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 30.226 personas.

	Unidad de medida	2015	2016	2017
Población beneficiada	Personas	21.625	25.540	30.226
Gasto por beneficiario	Miles \$2018	39	28	24

II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016	2017
Presupuesto Inicial	100%	100%	100%
Presupuesto Final	100%	100%	100%

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2015	2016	2017
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones	N° de reclamos	18.468	22.523	27.823

Etapas del proceso de producción

Componente	Etapa	2015	2016	2017
Atender los reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones	N° de reclamos presentados	21.625	25.540	30.226
	N° de reclamos atendidos	18.468	22.523	27.823
	N° de reclamos que concluyen en sanción	Sin información	Sin información	Sin información

IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
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/N° total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)	22 días	18 días	19 días

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.

Caracterización		Evaluaciones	
Eje	Conectividad y Territorio	Ex Ante de diseño	Sin evaluación ex ante
Ámbito	Telecomunicaciones	Monitoreado desde	2012
Año inicio	Sin información	Ex Post	Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

MONITOREO 2016-2017

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 18.373.917 personas que habitan en el país.

	Unidad de medida	2016	2017
Población beneficiada	Personas	10.243.354	11.205.779
Gasto por beneficiario	Miles \$2018	0,033	0,028

II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2016	2017
Presupuesto Inicial	93%	85%
Presupuesto Final	94%	93%

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)	
		2016	2017
Asesorar al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	N° de estudios/encuestas	5	6
Asesorar a los canales de televisión	N° de asesorías	24	37
Campañas de información y promoción, para el ciudadano y la industria, tanto desarrolladora como proveedora	N° de eventos	6	5
Control de avance de la implementación de la TV Digital	N° de actividades programadas	2	8

IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2016	2017
Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de libre recepción con señal oficial	$(\text{Población del país con acceso a señal TVD año } t / \text{Población Total estimada año } t) * 100$	56% (10.243.354/18.191.884)	61% (11.205.779/18.373.91)

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.
- Programa 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.).
- Revisión de diseño: Corresponde a un programa en ejecución y que sin embargo no cuenta con una evaluación ex ante, por lo que es sometido a una revisión de su diseño lógico para que DIPRES le asigne una calificación, según corresponda.
- 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.