

PROGRAMA EN REFORMULACIÓN 2027

Ministerio	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES
Servicio	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES
Programa	Recepción, Tramitación y Resolución de Reclamos de Segunda Instancia.
Tipo	Reformulación
Estado	EN EVALUACIÓN
Código	PI190220150005920
Calificación	No es Programa

Sección 1: Antecedentes

Código sistema	PI190220150005920
Nombre del Programa (420 caracteres)	Recepción, Tramitación y Resolución de Reclamos de Segunda Instancia.
Descripción del Programa (1.200 caracteres)	La presente iniciativa corresponde a una función permanente de carácter regulatorio orientada a la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, ejercida por la Subtel en el marco de las atribuciones conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones y por el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. Para efectos del proceso de Evaluación Ex Ante, esta intervención se presenta conforme a la metodología de diseño de programas definida por la Dipres. Su finalidad es proporcionar un mecanismo institucional de resolución de controversias para usuarios que mantienen desacuerdos con empresas proveedoras respecto de la prestación de servicios, cuando las instancias previas de atención no han permitido resolver satisfactoriamente el reclamo. A través de la recepción, análisis y resolución de reclamos de segunda instancia, la Subsecretaría busca resguardar los derechos de los usuarios, promoviendo decisiones oportunas, fundadas e imparciales. Asimismo, contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía, favoreciendo el cumplimiento de la normativa sectorial y una adecuada relación entre usuarios y empresas.
Eje de acción del Programa	Participación Ciudadana y Protección de Derechos
Ámbito de acción del Programa	Protección de derechos
Si el Programa cuenta con información para la ciudadanía o usuarios informe el/los links. (Sitio web, portal de información y postulación, entre otros). (500 caracteres)	El Programa cuenta con información para la ciudadanía en los links: https://www.subtel.gob.cl/derechos-telecomunicaciones/ https://tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana/Inicio
Señale el año de inicio de ejecución del diseño reformulado.	1998

Sección 2: Diagnóstico

Señale el **principal problema** público que el Programa abordará, **identificando la población** afectada. (500 caracteres)

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones presentan discrepancias con las empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados, asociadas a materias tales como continuidad del servicio, facturación, cobertura, suscripciones no reconocidas e incumplimientos contractuales.

Presente el diagnóstico del problema señalado anteriormente y **datos cuantitativos** que evidencien su vigencia en la actualidad, dimensionando la brecha generada por dicho problema. (2.500 caracteres)

El mercado de las telecomunicaciones presenta una alta masificación de servicios móviles, fijos e internet, generando millones de relaciones contractuales entre usuarios y empresas proveedoras. En este contexto, se producen discrepancias e incumplimientos asociados a materias como continuidad del servicio, facturación, cobertura, suscripciones no reconocidas e incumplimientos contractuales.

La persistencia de estas situaciones se refleja en la presentación de reclamos de segunda instancia ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entre los años 2022 y junio de 2025 se registraron 101.038 reclamos con insistencia, evidenciando la existencia de controversias que no lograron ser resueltas satisfactoriamente en las instancias previas de atención de las empresas proveedoras.

Durante dicho período, más de la mitad de los reclamos se concentró de manera consistente en materias relacionadas con continuidad e indemnización por interrupciones del servicio, incumplimientos contractuales, suscripciones no reconocidas y problemas de cobertura, alcanzando un 66% del total en 2022, un 58% en 2023, un 60% en 2024 y un 56% durante el primer semestre de 2025.

La magnitud y persistencia de estas controversias evidencian una brecha en la resolución de conflictos asociados a la prestación de servicios de telecomunicaciones, afectando a usuarios que requieren una instancia especializada para revisar los antecedentes y determinar el cumplimiento de la normativa sectorial aplicable.

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta. (1.000 caracteres)

La información utilizada para la elaboración del diagnóstico proviene del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, plataforma institucional que registra y administra la totalidad de los reclamos de segunda instancia ingresados por usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. El sistema contiene información relativa a la materia reclamada, empresa involucrada, tipo de servicio, región, fechas de ingreso y resolución, entre otros antecedentes utilizados para la generación de estadísticas y análisis de tendencias del programa.

Fuente: Sistema de Gestión de Reclamos (SGR), Departamento de Gestión de Reclamos, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

¿El programa fue creado por ley y por lo tanto, tiene un mandato por Ley a ser ejecutado?

No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue si, indique la Ley y artículo(s) si correspondiera. (1.000 caracteres)

Dicho marco legal, ¿establece el monto del beneficio y/o la población beneficiaria?	
¿El programa corresponde a una función del servicio, definida en el marco legal institucional?	Si
Si la respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique la ley y artículo(s) si correspondiera.	Ley N° 18.168, la Ley General de las Telecomunicaciones, el Decreto Supremo 1.762, de 1977 y el Decreto 194 de 2012, que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones
Dicho marco legal, ¿establece el monto del beneficio y/o la población beneficiaria?	No
¿El problema afecta de modo particular a alguno de los siguientes grupos de población: mujeres, pueblos indígenas, personas en situación de discapacidad, personas en situación de dependencia o condición migratoria? (1.000 caracteres)	No se dispone de antecedentes que permitan concluir que el problema afecta de manera particular o desproporcionada a alguno de los grupos señalados. Las discrepancias e incumplimientos asociados a la prestación de servicios de telecomunicaciones pueden afectar a cualquier usuario que mantenga una relación contractual con una empresa proveedora, con independencia de su sexo, pertenencia a pueblos indígenas, situación de discapacidad, dependencia o condición migratoria. En consecuencia, el problema se manifiesta de manera transversal en la población usuaria de servicios de telecomunicaciones.
Más allá del mandato legal, explique por qué, desde el punto de vista de las políticas públicas, el Servicio debe participar en la solución de este problema (prioridad gubernamental, justificación de política pública, etc.). (1.000 caracteres)	La participación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en la solución de este problema se justifica por la necesidad de contar con un mecanismo institucional especializado que permita abordar las discrepancias que surgen entre usuarios y empresas proveedoras respecto de la prestación de servicios de telecomunicaciones. Estas controversias se desarrollan en un mercado regulado, caracterizado por la existencia de relaciones contractuales complejas y por diferencias de información y capacidad técnica entre las partes, lo que puede dificultar la resolución de los conflictos a través de mecanismos directos entre usuarios y empresas. Desde la perspectiva de las políticas públicas, la intervención contribuye a la protección efectiva de los derechos de los usuarios, al cumplimiento de la normativa sectorial y al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en los mecanismos institucionales de resolución de controversias. Asimismo, favorece el adecuado funcionamiento del sector de telecomunicaciones, promoviendo estándares de servicio acordes con las obligaciones regulatorias y generando incentivos para el cumplimiento de las condiciones de prestación comprometidas por las empresas proveedoras. Dado el carácter esencial que tienen los servicios de telecomunicaciones para la participación social, económica y digital de las personas, la existencia de un mecanismo público especializado de resolución de discrepancias constituye una herramienta relevante para resguardar los derechos de los usuarios y contribuir al correcto funcionamiento del mercado.
Seleccione los ODS con los que se vincula el programa actualmente. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	1 Fin de la pobreza: No 2 Hambre cero: No 3 Salud y bienestar: No 4 Educación de calidad: No 5 Igualdad de género: No 6 Agua limpia y saneamiento: No

DE LA AGENDA 2030 (ODS):

Conjunto de objetivos globales adoptados por las Naciones Unidas en al año 2015 como un llamado universal para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible (ONU, 2022).

7 Energía asequible y no contaminante: No
8 Trabajo decente y crecimiento económico: No
9 Industria, innovación e infraestructura: Sí
10 Reducción de las desigualdades: No
11 Ciudades y comunidades sostenibles: No
12 Producción y consumo responsables: No
13 Acción por el clima: No
14 Vida submarina: No
15 Vida de ecosistemas terrestres: No
16 Paz, justicia e instituciones sólidas: Sí
17 Alianzas para lograr los objetivos: No

Identifique las **principales causas** del problema, explicando brevemente las razones que llevan a concluir la existencia de un vínculo con el problema principal. Presente datos cuantitativos que avalen la existencia de este vínculo, identificando la fuente

Causa (150 caracteres)	Respalde el vínculo con el problema con datos cuantitativos que avalen la relación con el mismo (1.000 caracteres)
Incumplimientos o deficiencias en la prestación de los servicios	Las discrepancias surgen por la falta de consenso entre las partes sobre el alcance de los derechos contractuales y la aplicación de la normativa, lo que impide resolver conflictos en etapas tempranas. Esta falta de acuerdo sobre la interpretación de obligaciones se manifiesta en un alto volumen de reclamos de segunda instancia ante la Subtel. Entre 2022 y junio de 2025, se registraron 101.038 reclamos con insistencia. En este periodo, las controversias derivadas de la aplicación de condiciones contractuales y regulatorias representaron de manera constante más de la mitad de los casos (66% en 2022, 58% en 2023, 60% en 2024 y 56% al primer semestre de 2025), evidenciando que las divergencias interpretativas son un factor crítico que escala el conflicto al ámbito público institucional.
Diferencias en la interpretación o aplicación de condiciones contractuales y normativa sectorial	La divergencia en la interpretación de contratos y normativa impide resolver conflictos en etapas iniciales. Esta causa explica gran parte de los 101.038 reclamos de segunda instancia registrados entre 2022 y junio de 2025. Las controversias sobre aplicación normativa y condiciones contractuales representaron consistentemente más de la mitad de los casos: 66% en 2022, 58% en 2023, 60% en 2024 y 56% en el primer semestre de 2025. Estos datos del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) confirman que la falta de acuerdo sobre el marco regulatorio y contractual es un factor crítico que fuerza la escalada del conflicto a instancias institucionales superiores.

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito, identificando la fuente

Efecto o consecuencias negativas del problema en la población afectada (150 caracteres)	Alcance del efecto si no se implementa el programa y datos cuantitativos que permitan dimensionar la relevancia (1.000 caracteres)
Afectación del ejercicio de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	Las discrepancias entre usuarios y empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios pueden limitar el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos en la normativa sectorial. Cuando estas situaciones no son adecuadamente resueltas, los usuarios pueden ver restringida la posibilidad de obtener una respuesta fundada respecto de sus requerimientos, así como la restitución de derechos eventualmente afectados por situaciones vinculadas a la prestación de los servicios contratados.
Perjuicios económicos para los usuarios derivados de discrepancias no resueltas.	Las discrepancias asociadas a materias como facturación, compensaciones, interrupciones del servicio, cobros cuestionados o incumplimientos contractuales pueden generar impactos económicos para los usuarios cuando no existe claridad respecto de las obligaciones de las partes o cuando las situaciones reclamadas permanecen sin resolución. Lo anterior puede traducirse en costos asumidos por los usuarios o en la imposibilidad de acceder a compensaciones o restituciones que estiman procedentes conforme a las condiciones del servicio contratado y la normativa vigente.

Indique concretamente en qué consiste la reformulación (ej.: incorporación de nuevos enfoques, incorporación de nuevos componentes, cambios en la estrategia de intervención, cambios en los criterios de focalización, etc.). (2.000 caracteres).

No corresponde a una reformulación

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Caracterice la población potencial que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

Usuarios de servicios de telecomunicaciones que pueden verse afectados por discrepancias respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados.

19.541.342 Número de abonados con Contrato telefonía móvil, a marzo 2026

Estime la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico y su unidad de medida

Número	Unidad
1.954.134	personas

Si la **unidad de medida** corresponde a "unidades", precise a qué se refiere con ello. (50 caracteres)

Señale **cómo se estimó** (metodología) y **qué fuentes de datos se utilizó** para cuantificar la población potencial. (1.000 caracteres)

La población potencial se estimó utilizando como aproximación el número de abonados con contrato de telefonía móvil vigente en el país, por corresponder al universo de usuarios que mantienen una relación contractual con empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y que, por tanto, pueden verse expuestos a discrepancias respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de dichos servicios.

Para la cuantificación se consideró el total de abonados con contrato de telefonía móvil registrado a marzo de 2026, equivalente a 19.541.342 abonados. La información utilizada proviene de las Series Estadísticas de Telecomunicaciones elaboradas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a partir de antecedentes reportados periódicamente por las empresas proveedoras del sector.

Indique si el programa se define como universal, esto es que la población objetivo es igual a la población potencial, y por ello no aplican criterios de focalización. En otras palabras, que no existen restricciones al acceso.

Si

Justifique por qué no aplica para este programa definir criterios de focalización que permitan identificar la población objetivo. (800 caracteres)

No aplica la definición de criterios de focalización, ya que la intervención tiene carácter universal. La población objetivo corresponde a los abonados contratantes de servicios de telecomunicaciones que pueden verse afectados por discrepancias respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados. El acceso a la intervención no se encuentra condicionado por variables socioeconómicas, territoriales, etarias o de otra naturaleza, ni existen cupos o mecanismos de priorización. Toda persona que se encuentre en la situación regulada por la normativa sectorial y presente una discrepancia susceptible de ser conocida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones puede acceder al mecanismo de resolución de controversias.

Caracterice la población objetivo que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización. (1.500 caracteres)	Usuarios de servicios de telecomunicaciones que pueden presentar discrepancias con las empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados.		
Estime la población objetivo (aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización definidos anteriormente).	<table><tr><th>Número</th></tr><tr><td>1.954.134</td></tr></table>	Número	1.954.134
Número			
1.954.134			
Defina la o las variables y criterios de focalización utilizados para identificar la población objetivo , teniendo presente que al menos uno de estos criterios de debe permitir discriminar si la población efectivamente presenta el problema principal identificado en el diagnóstico			
Señale cómo se estimó (metodología) y qué fuentes de datos se utilizó para cuantificar la población objetivo (1.000 caracteres)	La población potencial se estimó utilizando como aproximación el número de abonados con contrato de telefonía móvil vigente en el país, por corresponder al universo de usuarios que mantienen una relación contractual con empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y que, por tanto, pueden verse expuestos a discrepancias respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de dichos servicios. Para la cuantificación se consideró el total de abonados con contrato de telefonía móvil registrado a marzo de 2026, equivalente a 19.541.342 abonados. La información utilizada proviene de las Series Estadísticas de Telecomunicaciones elaboradas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a partir de antecedentes reportados periódicamente por las empresas proveedoras del sector.		
El próximo año, ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente o sólo a una parte?	El Programa atenderá toda la población objetivo.		
Describa la población beneficiaria del programa (1.500 caracteres)	La población beneficiaria corresponde a los usuarios de servicios de telecomunicaciones que presentan discrepancias con las empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados y cuyos reclamos son ingresados, admitidos y tramitados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones conforme al procedimiento establecido en la normativa sectorial vigente. Estos beneficiarios acceden a la revisión y resolución administrativa de las discrepancias sometidas a conocimiento de la Subsecretaría.		

Señale los **criterios de priorización**, esto es aquellos criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después. (1.000 caracteres)

Cuantifique **la población beneficiaria**, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que cumple los criterios de priorización y que el programa planifica atender en los próximos 4 años

2027	2028	2029	2030
1954134	0	0	0

¿El programa cuenta con cupos preestablecidos de atención?

No

Criterios de egreso: Explique los criterios en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa. (1.000 caracteres)

Se considerará egresado al beneficiario una vez concluido el proceso de tramitación y resolución del reclamo de segunda instancia, mediante la emisión de la resolución correspondiente y la finalización de las actuaciones asociadas al caso, conforme a la normativa sectorial vigente.

Indique en cuántos meses/años promedio egresarán los beneficiarios del Programa. En caso de que el programa no tenga un hito de egreso, justifique brevemente (1.000 caracteres)

1,00 MESES

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

No

En caso de respuesta afirmativa, explique las **razones** por las cuales un **beneficiario puede acceder más de una vez** a los beneficios que entrega el Programa. (1.000 caracteres)

Señale si el programa cuenta con un proceso de postulación para seleccionar a los beneficiarios. (500 caracteres)

No cuenta con proceso de postulación

Describe brevemente cuál es la ruta del usuario para acceder al programa, desde su postulación hasta la entrega del beneficio. (3.000 caracteres)

- Oficinas de Atención en las 16 Regiones.
Sitio Web link <https://tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana/Inicio?login=true>

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta la cobertura del Programa. (auto-llenado)	
Cobertura	2027
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	100,00 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	100,00 %

3.2 Sistematización del proceso de selección de beneficiarios

¿El Servicio cuenta con **sistemas de registros** que permitan identificar agregadamente a los **beneficiarios** (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos (500 caracteres)

Si

Si. La Subtel dispone del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR), plataforma institucional utilizada para la recepción, tramitación y seguimiento de los reclamos de segunda instancia. El sistema registra información del reclamante, antecedentes del reclamo, empresa involucrada, servicio reclamado, materia de la discrepancia, fechas relevantes del proceso y resultado de la tramitación, permitiendo identificar y caracterizar agregadamente a los beneficiarios de la intervención.

Si existe un **proceso de postulación a los beneficios** del Programa ¿El Servicio cuenta con **sistemas de registros** que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. (500 caracteres)

No

¿Con qué otra información de **caracterización de postulantes y beneficiarios** cuenta el Programa? (Por ejemplo: sexo, edad, Región, categoría ocupacional, nivel socioeconómico, etc.). (500 caracteres)

El Sistema de Gestión de Reclamos registra información de caracterización asociada a los reclamos ingresados, incluyendo antecedentes geográficos (región y comuna), empresa reclamada, tipo de servicio involucrado, materia reclamada, canal de ingreso y resultado de la tramitación. Esta información se encuentra centralizada en el sistema institucional y es utilizada para fines de gestión, seguimiento y elaboración de estadísticas sectoriales.

¿El Programa usa o utilizará el Registro Social de Hogares para caracterizar o seleccionar a sus beneficiarios?

No

¿El Programa cuenta con
información de beneficiarios
en el Registro de Información
Social RIS?

No

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa. (250 caracteres)

Contribuir a la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, promoviendo el cumplimiento de la normativa sectorial y una adecuada relación entre usuarios y empresas proveedoras.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios, una vez ejecutado. (250 caracteres)

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones obtienen una resolución fundada y oportuna de las discrepancias mantenidas con las empresas proveedoras respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados.

Señale el **indicador de propósito** a través del cual se medirá el logro del propósito (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito).

Indicador:	Porcentaje de reclamos de segunda instancia resueltos dentro del plazo establecido.
Fórmula de cálculo (numerador/denominador):	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos dentro del plazo} / N^{\circ} \text{ total de reclamos resueltos}) * 100$
Unidad de medida:	días
Dimensión: (eficiencia/economía/eficacia/calidad):	Eficacia
Periodicidad: (anual/semestral/trimestral)	Anual
Sentido de la medición: (Ascendente/Descendente)	Ascendente
Ámbito de control: (proceso/producto/resultado intermedio/resultado final)	Resultado Final

Señale el valor actual y esperado del **indicador**

Situación actual		Situación esperada con Programa reformulado
2025	2026	2027
96,12	91,99	92,00

Señale el año en el cual el Programa planea lograr su plena implementación (régimen) y puede cuantificar resultados relevantes.

0

Describe la metodología utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados. (1.500 caracteres)

El indicador se calcula utilizando los registros administrativos contenidos en el Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. El numerador corresponde al número de reclamos de segunda instancia resueltos dentro del plazo (23 días hábiles) establecido en la normativa y/o procedimientos institucionales vigentes durante el período de medición. El denominador corresponde al total de reclamos de segunda instancia resueltos durante el mismo período. Para ambas variables se consideran únicamente los reclamos cuya tramitación haya concluido mediante la emisión de la resolución correspondiente. El resultado se expresa como porcentaje.

4.2 Información de resultados esperados

Si corresponde, señale el **indicador adicional** que permita complementar la medición del propósito.

Señale el valor actual y esperado del indicador adicional.

Describa la metodología utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados (1.000 caracteres)

Indique la o las **fuentes de información** (institucionales u otras) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de propósito identificado en la sección de resultados (500 caracteres)

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres). En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dicha información a partir del próximo año (500 caracteres)

Si

Señale si los resultados de este indicador se pueden desagregar según las siguientes categorías:

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la **estrategia** de intervención del Programa, describiendo para cada programa, al menos los siguientes aspectos: a) la hipótesis causal de programa; b) las relaciones de causalidad que determinarían que los componentes propuestos son suficientes para lograr el propósito; c) la secuencia de participación, si corresponde, en que los/las beneficiarios/as accederán a los componentes, y cómo se asegura que al acceder a ellos se logra resolver el problema; d) señale si la estrategia de implementación contempla una etapa inicial como piloto. Adicionalmente, identifique si para la implementación del Programa se requiere la tramitación de un convenio de transferencia, reglamento, bases de licitación o concurso. (5.000 caracteres)

Proporcione evidencia de experiencias nacionales o internacionales exitosas que avalen la pertinencia de esta estrategia para la solución del problema principal identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

La intervención se sustenta en la hipótesis de que las discrepancias que se generan entre usuarios y empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones respecto del cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados pueden ser abordadas mediante un mecanismo institucional de resolución de controversias que entregue decisiones fundadas, imparciales y oportunas.

El problema identificado se origina principalmente por incumplimientos o deficiencias en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por diferencias en la interpretación o aplicación de condiciones contractuales y normativa sectorial. Estas situaciones generan discrepancias que, en determinados casos, no logran resolverse satisfactoriamente en las instancias iniciales de atención de las empresas proveedoras.

La estrategia de intervención consiste en la recepción, análisis, tramitación y resolución de reclamos de segunda instancia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. Para ello, la Subsecretaría de Telecomunicaciones revisa los antecedentes aportados por las partes, solicita información complementaria cuando corresponde y emite una resolución fundada conforme a la normativa vigente.

La secuencia de participación considera el ingreso del reclamo por parte del usuario, la revisión de admisibilidad, el análisis de antecedentes, la resolución del caso y la notificación de la decisión. Mediante este proceso se busca que los usuarios obtengan una resolución fundada y oportuna respecto de las discrepancias sometidas a conocimiento de la Subsecretaría, contribuyendo a la protección de sus derechos y al cumplimiento de la normativa sectorial.

La intervención corresponde a una función permanente de carácter regulatorio y de protección de derechos ejercida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el marco de las atribuciones conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones. Por tratarse de una función institucional actualmente implementada y operativa a nivel nacional, no contempla etapas piloto ni implementación gradual y no requiere la dictación de nuevos reglamentos, convenios de transferencia o instrumentos habilitantes para su ejecución.

No aplica

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas, de la institución o de otras instituciones públicas o privadas. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada parte involucrada. Además, señale si el Programa apalancará recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas). Finalmente, indique si para su implementación el Programa requiere la tramitación de un convenio de transferencia o bases de licitación. (1.500 caracteres)

La intervención no requiere articulaciones con otros programas públicos para el cumplimiento de su propósito. No obstante, su operación considera mecanismos de coordinación e intercambio de información con actores relevantes del sector.

En particular, existe interoperabilidad con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), lo que permite la derivación y gestión de casos dentro del ámbito de competencia de cada institución, facilitando el acceso de los usuarios a los mecanismos de protección disponibles.

Asimismo, la tramitación de los reclamos contempla la interacción permanente con las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, las cuales deben remitir antecedentes, responder requerimientos de información y dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, conforme a la normativa vigente.

Estas coordinaciones se encuentran incorporadas en los procedimientos institucionales y son gestionadas mediante plataformas tecnológicas y mecanismos formales de intercambio de información. La intervención no contempla el apalancamiento de recursos financieros provenientes de fuentes externas públicas o privadas.

¿El programa se complementó con otro programa de su misma institución u otra?

No

Con relación al propósito declarado del programa. ¿Este tiene como propósito u objetivo principal avanzar hacia la garantía del pleno ejercicio de la autonomía y los derechos de las mujeres y niñas, superando las desigualdades de género?

c) El programa no tiene ninguna relación o contribución a la igualdad de género (No relacionado)

Solo si en la pregunta anterior selecciona b); detalle las actividades o medidas indirectas que el programa planifica implementar (2.000 caracteres)

Solo si seleccionó a) o b) en la preguntar anterior; Seleccione el tipo de derecho al que el programa contribuye en mayor medida, ya sea a través de su propósito o de las acciones u medidas que se espera implementar (este campo es aplicable a aquellos programas que seleccionaron "Directo" o "Indirecto")

5.2 Componentes: *Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (1500 caracteres)*

Componente 0	
Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)	Resolución de reclamos de segunda instancia.
Unidad de medida de producción (100 caracteres)	Reclamos de segunda instancia resueltos.
Tipo de beneficio	Servicios Generales
Beneficio específico	Servicio de Telecomunicaciones
Señale la causa o causas a la que este componente contribuye en mayor medida de acuerdo con las identificadas en el diagnóstico del programa (150 caracteres)	Discrepancias originadas por incumplimientos o deficiencias en la prestación de servicios de telecomunicaciones y por diferencias en la interpretación
Describa brevemente el componente, identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (500 caracteres)	Servicio de recepción, análisis, tramitación y resolución de reclamos de segunda instancia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones respecto de discrepancias mantenidas con empresas proveedoras sobre el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios contratados. El componente contempla la revisión de admisibilidad, recopilación y análisis de antecedentes, requerimientos de información a las partes cuando corresponda, evaluación técnica y jurídica de los casos y emisión de una resolución fundada conforme a la normativa sectorial vigente. La atención se realiza a través de canales presenciales y digitales disponibles a nivel nacional y constituye un mecanismo institucional de protección de derechos y resolución de controversias en el sector de telecomunicaciones.
Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).	Prestación directa realizada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante la recepción de reclamos a través de canales presenciales y digitales, análisis de antecedentes aportados por las partes y emisión de resoluciones administrativas conforme al procedimiento establecido en el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.
El componente es ejecutado por el Servicio	Si
Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)	Participan la Subsecretaría de Telecomunicaciones, como responsable de la tramitación y resolución de los reclamos; los usuarios reclamantes; las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, que aportan antecedentes y dan cumplimiento a las resoluciones; y SERNAC, mediante mecanismos de interoperabilidad para la derivación y gestión de casos cuando corresponda.

5.3 Nivel de producción: Señale el nivel de producción de cada componente, dato que debe ser consistente con la población beneficiaria 2026 y con las estimaciones de gasto

Componentes	Unidad de medida de Producción	2027
Resolución de reclamos de segunda instancia.	Reclamos de segunda instancia resueltos.	35.000

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa

Componentes		2027 (miles de \$)
Resolución de reclamos de segunda instancia.	Total Componente	0
Gasto administrativo (*)		0
Gasto total		0

Gasto por beneficiario

Indicador Programa	Año 2027 (miles de \$ / beneficiario)
	0,00

Señale la(las) asignación(es) presupuestaria(s) con las que financia o se financiaría el programa (en caso de ser un programa nuevo, indique la asignación donde se solicitan nuevos recursos en la Solicitud Total 2026 = petición total + instancia excepcional)

Indicar, para cada asignación que financia el programa, si dichas asignaciones financian otros programas del Servicio o sólo este.

Gastos por unidad de producción de componente

Componentes	Año 2027 (miles de \$ / unidad de componente)
Resolución de reclamos de segunda instancia.	0,00

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados directamente a la provisión de los componentes del Programa

Indicador gasto	Año 2027 (Estimado)
	0,00 %

Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa estimados especificando por cada subtítulo y si se establecen por glosa presupuestaria u otro tipo de normativa.
(1000 caracteres)

No se identifican gastos administrativos separados de la provisión del componente, ya que los recursos asociados a la operación de la intervención corresponden principalmente a gastos en personal destinados directamente a la recepción, análisis, tramitación y resolución de reclamos de segunda instancia. En consecuencia, los gastos estimados se encuentran asociados directamente a la ejecución del componente y no a funciones administrativas de apoyo diferenciables para efectos de esta estimación.