

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

|                   |                              |                 |    |
|-------------------|------------------------------|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS | <b>PARTIDA</b>  | 12 |
| <b>SERVICIO</b>   | DIRECCION GENERAL DE AGUAS   | <b>CAPÍTULO</b> | 04 |

| Producto Estratégico al que se Vincula                              | Indicador  | Formula de Cálculo   | Efectivo 2001         | Efectivo 2002         | Efectivo 2003         | Efectivo a Junio 2004 | Estimación 2012       | Meta 2005             | Ponderación | Medios de Verificación  | Su-pues-tos | No-tas |
|---|--|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|---|-------------|--------|
| •Estadística Hidrológica Nacional.                                  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>1 Porcentaje de Reclamos resueltos por Información Hidrológica<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small>                                | (Número de Reclamos Resueltos/Total de Reclamos)*100   | S.I.                  | S.I.                  | N.M.                  | N.C.                  | 100 %<br>(5/5)*100    | 100 %<br>(5/5)*100    | 10%         | Reportes/Informes Trimestrales de reclamos a nivel nacional         | 1           | 1      |
| •Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas. | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>2 Porcentaje de Reclamos resueltos en la tramitación de Derechos de Aprovechamiento de Aguas.<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small> | (Número de Reclamos Resueltos/Total de Reclamos)*100   | S.I.                  | S.I.                  | 100 %<br>(18/18)*100  | 100 %<br>(1/1)*100    | 100 %<br>(5/5)*100    | 100 %<br>(5/5)*100    | 10%         | Reportes/Informes Trimestrales de reclamos a nivel nacional         | 2           | 2      |
| •Estadística Hidrológica Nacional.                                  | <u>Calidad/Producto</u><br><br>3 Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Fluviométrica<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small>               | (Suma N° de meses de desfase de la información fluviométrica año t/N° de estaciones fluviométricas con información al año t) | 8 meses<br>(1520/200) | 8 meses<br>(1600/200) | 7 meses<br>(1400/200) | 7 meses<br>(1540/220) | 7 meses<br>(1400/200) | 7 meses<br>(1400/200) | 15%         | Formularios/Fichas Base de Datos del Banco Nacional de Aguas (BNA). | 3           | 3      |
| •Estadística Hidrológica Nacional.                                  | <u>Calidad/Producto</u><br><br>3 meses de  | (Suma N° de meses de   | 3 meses<br>(924/280)  | 3 meses<br>(822/280)  | 2 meses<br>(564/280)  | 3 meses<br>(799/280)  | 3 meses<br>(840/280)  | 3 meses<br>(840/280)  | 15%         | Formularios/Fichas  | 4           | 4      |

|   |   |   |                         |                         |                          |                          |                          |                          |     |  |   |   |
|---|---|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|--|---|---|
|   | 4 Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Pluviométrica<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | desfase de la información pluviométrica año t/N° de estaciones pluviométricas con información al año t)   |                         |                         |                          |                          |                          |                          |     | Base de Datos del Banco Nacional de Aguas (BNA).                                       |   |   |
| •Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas. | <u>Calidad/Producto</u><br><br>5 Porcentaje de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución de la información de Derechos de Aprovechamiento de Aguas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Suma N° de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución en el año t/suma total de usuarios encuestados año t)*100 | S.I.                    | 97 %<br>(62/64)*100     | 99 %<br>(463/469)*100    | 99 %<br>(139/140)*100    | 90 %<br>(351/390)*100    | 90 %<br>(440/490)*100    | 10% | Formularios/Fichas<br>Encuesta anual de Consulta a los Usuarios .                      | 5 | 5 |
| •Estadística Hidrológica Nacional.                                  | <u>Calidad/Producto</u><br><br>6 Porcentaje de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución de la información Hidrológica<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                             | (Suma N° de Usuarios que califican con nota igual o superior a 5 la utilidad y calidad de la información proporcionada por la Institución en el año t/suma total de usuarios encuestados año t)*100 | S.I.                    | 89 %<br>(8/9)*100       | 96 %<br>(315/329)*100    | 100 %<br>(34/34)*100     | 90 %<br>(117/130)*100    | 90 %<br>(144/160)*100    | 10% | Formularios/Fichas<br>Encuesta anual de Consulta a los Usuarios .                      | 6 | 6 |
| •Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas. | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>7 Porcentaje de solicitudes de Derechos de Aprovechamientos Aguas totalmente tramitadas en relación a las solicitudes   | (Suma N° de Solicitudes de derechos de Aprovechamiento de Aguas totalmente tramitadas año t/Suma N° de  | 55 %<br>(4147/7552)*100 | 62 %<br>(5558/8951)*100 | 51 %<br>(5573/10996)*100 | 18 %<br>(2193/11996)*100 | 38 %<br>(4500/11996)*100 | 33 %<br>(4500/13496)*100 | 15% | Formularios/Fichas<br>Informe de Gestión trimestral del Departamento de Administración | 7 | 7 |

|   |  |   |      |                       |                             |      |                             |                             |     |  |   |   |
|---|--|---|------|-----------------------|-----------------------------|------|-----------------------------|-----------------------------|-----|--|---|---|
|   | acumuladas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas acumuladas ingresadas al año t)*100   |      |                       |                             |      |                             |                             |     | n de Recursos Hídricos.  |   |   |
| •Resolución de Solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas. | <u>Economía/Proceso</u><br><br>8 Porcentaje del gasto total en tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas que es financiado con Ingresos propios.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Suma monto total de ingresos propios destinados a la tramitación de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas año t/suma monto gasto total en tramitación de Derechos de Aprovechamiento de Aguas)*100 | S.I. | 18 %<br>(104/580)*100 | 20 %<br>(121501/604284)*100 | N.M. | 21 %<br>(130000/630000)*100 | 22 %<br>(140000/645000)*100 | 15% | <u>Formularios/Finchas</u><br>Informe de Gestión anual a nivel nacional. | 8 | 8 |

Notas:

1 Los reclamos o sugerencias por Entrega de Datos Hidrológicos, se resuelven primordialmente a través de las unidades, ya sea del nivel regional o central donde se origina la presentación, salvo que la situación amerite un análisis en una instancia superior, en ese caso debe remitirse al Centro de Información de Recursos Hídricos (OIRS).

El análisis del reclamo debe ser analizado el mismo día de presentado y la respuesta al usuario a la brevedad, debiendo remitir copia de las respuestas al nivel central Centro de Información, entre los tres primeros días hábiles del mes siguiente a la presentación. El Centro de Información tabula los datos y emite un informe trimestralmente con el análisis respectivo. También se encuentra disponible el formulario de la página web del Servicio.

2 Los reclamos o sugerencias en la tramitación de Derechos de Aprovechamiento de Aguas, se resuelven primordialmente a través de las unidades, ya sea del nivel regional o central donde se origina la presentación, salvo que la situación amerite un análisis en una instancia superior, en ese caso debe remitirse al Centro de Información de Recursos Hídricos (OIRS).

El análisis del reclamo debe ser analizado el mismo día de presentado y la respuesta al usuario a la brevedad, debiendo remitir copia de las respuestas al nivel central Centro de Información, entre los tres primeros días hábiles del mes siguiente a la presentación. El Centro de Información tabula los datos y emite un informe trimestralmente con el análisis respectivo. También se encuentra disponible el formulario de la página web del Servicio.

3 No existen datos faltantes. El Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Fluviométrica, se refiere al tiempo que transcurre entre la recopilación de los datos en terreno a nivel regional y el mes en el cual éstos se encuentran revisados, analizados e ingresados al Banco Nacional de Aguas (BNA).

4 No existen datos faltantes. El Tiempo promedio de desfase en la actualización de la información Pluviométrica, se refiere al tiempo que transcurre entre la recopilación de los datos en terreno a nivel regional y el mes en el cual éstos se encuentran revisados, analizados e ingresados al Banco Nacional de Aguas (BNA).

5 La Encuesta tiene por objeto medir entre otros parámetros, la Calidad y la Utilidad de la información sobre Derechos de Aprovechamiento de Aguas que proporciona el servicio. Se obtiene a nivel nacional a través de las OIRS, y se tabula trimestralmente.

Se aplica a nuestros usuarios (Servicios Públicos, Hidroeléctricas, Minería, Industria, Empresas de Aguas Potable ,Agricultores y Particulares en general), que se presentan a solicitar información sobre nuestros productos a nivel nacional.

La calidad se mide en forma expost, es decir a aquellos usuarios que han solicitado información y al concurrir por segunda vez se les solicita su opinión referente a si la información proporcionada le fue de utilidad.

El Servicio incorporó en su página web: [www.dga.cl](http://www.dga.cl) un Formulario electrónico el cual permite a los usuarios derivar a la DGA las encuestas respectivas.

6 La Encuesta tiene por objeto medir entre otros parámetros, la Calidad y la Utilidad de la Información estadística que proporciona el servicio.

Se obtiene la información a nivel nacional a través de las OIRS, y se tabula trimestralmente.

Se aplica a nuestros usuarios (Servicios Públicos, Universidades, Agricultores y Particulares en general), que se presentan a solicitar información sobre nuestros productos a nivel nacional.

La utilidad se mide en forma expost, es decir se les consulta a aquellos usuarios que han solicitado datos estadísticos anteriormente y al concurrir por segunda vez se les solicita su opinión referente a si la información proporcionada le fue de utilidad.

El Servicio incorporó en su página web: [www.dga.cl](http://www.dga.cl) un Formulario electrónico el cual permite a los usuarios derivar a la DGA las encuestas respectivas.

7 El número de solicitudes que ingresan cada año al Servicio, es superior a la cantidad de Solicitudes que puede resolver nuestro personal.

El año 2004 la meta fijada fue de 4.000 solicitudes totalmente resueltas ( Tomadas razón por la CG de la R) , para el 2005 se fijó una meta de 4.500 solicitudes, la cual es superior al año 2004, sin embargo el porcentaje de cumplimiento representa un 33% sobre el acumulado, inferior al 2004 que fue de un 38%, esto obedece a que la cantidad de solicitudes acumuladas en el servicio se incrementan anualmente debido a que el ingreso supera en número a la productividad.

8 Cada petición de Derechos de Aprovechamiento que se presente al Servicio por el usuario, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135 del Código de Aguas, debe cubrir los gastos que implique la visita ocular al terreno, por parte de personal técnico DGA. Los gastos que se pueden cubrir con Aportes de Particulares son: combustibles y Lubricantes, viáticos, pasajes, mantenciones menores de vehículos, repuestos, reparaciones eventuales necesarias para realizar la visita o derivadas de la misma y desarrollo de fotografías tomadas en terreno. Por disposiciones del Organismo Contralor no se puede incluir la totalidad de gasto que involucra la tramitación, tales como remuneraciones, impresos, papel, insumos computacionales, consumos básicos, etc.

El objetivo de la medición del indicador es determinar el costo por expediente que implica la concesión de Derechos de Aprovechamiento de Aguas, y qué porcentaje de este gasto está cubierto con Aportes de Particulares.

Supuesto Meta:

1 Sin supuestos.

2 Sin supuestos.

3 El indicador requiere de que el Servicio disponga de fondos presupuestarios para que el personal técnico, pueda efectuar la medición, evaluación y procesamiento de la información

4 El indicador requiere de que el Servicio disponga de fondos presupuestarios para que el personal técnico, pueda efectuar la medición, evaluación y procesamiento de la información

5 El indicador requiere que los usuarios vuelvan al Servicio, para ratificar la encuesta de la información obtenida, debido a que se trata de una evaluación ex-post

6 El indicador requiere que los usuarios vuelvan al Servicio, para ratificar la encuesta de la información obtenida, debido a que se trata de una evaluación ex-post

7 El indicador requiere que el Servicio aumente el nivel de resolución de solicitudes relativas a la administración de recursos hídricos, para lo anterior requiere de mayores recursos presupuestarios para la contratación de personal ligado a ésta área.

8 El indicador requiere que se mantengan los aportes extrapresupuestarios de los particulares con el objeto de realizar las inspecciones oculares en terreno de las solicitudes ingresadas

