

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit nacional estimado de kilómetros de pavimentos	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit nacional estimado de pavimentos)*100	11.12 % [[891.20 /8011.30)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	53 % [(60 /114)*100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(12448908 /12448908)*100]		20.00	2
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00	

3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	13 % [(21897810 /165596095)*100]		5.00	
---	---	---	--------------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	25 días [153100 /6124]		5.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	94 % [(511 /546)*100]		5.00	
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) -Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	20.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	37 % [(7 /19)*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	16
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	60	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	7	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

- 2 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 3 El indicador medirá los tiempos promedios del trámite ? Solicitud de informaciones, reclamos y sugerencias en OIRS? . Se considera como fecha de inicio del trámite el ingreso de una solicitud de información, reclamo o sugerencia, por alguno de los canales disponibles. La fecha de término estará determinada por el momento en que el usuario reciba una respuesta a la solicitud planteada. Se excluyen de la medición aquellas solicitudes de información que se responden por los canales presencial o telefónico, que no generan un procedimiento para la institución, por presentar una respuesta inmediata para el usuario.