

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PARTIDA	01
SERVICIO	DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CAPÍTULO	01

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Optimizar la gestión de los recursos administrativos, logísticos y tecnológicos para brindar un servicio de excelencia en la gestión de los requerimientos de S.E. el Presidente de la República.	Tiempo de tramitación de compras.	<u>Calidad/Proceso</u> 1. Tiempo promedio de tramitación de las compras en el año t	Suma de días en gestionar las compras en el año t /Número total de compras realizadas en el año t	3.00 días 4031.00 / 1245.00	4.00 días 6712.00 / 1686.00	4.00 días 6076.00 / 1528.00	7.00 días 10500.00 / 1500.00	2
Mejorar los estándares de mantención de la infraestructura institucional, resguardando el medio ambiente, el patrimonio y la funcionalidad operacional.	Tiempo de atención a actividades presidenciales	<u>Calidad/Proceso</u> 2. Promedio de días transcurridos en la atención de solicitudes de soporte técnico de prioridad alta en el año t.	Suma de días transcurridos desde que las solicitudes de soporte técnico de prioridad alta son recepcionadas hasta su cierre en el sistema, durante el año t/Nº total de solicitudes de soporte técnico de prioridad alta, recepcionadas durante el año t.	7.00 días 1638.00 / 227.00	NM	5.00 días 350.00 / 76.00	8.00 días 640.00 / 80.00	3

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Promover la comunicación efectiva entre las personas para mejorar la gestión institucional.	Cumplimiento de plazo de confirmación al solicitante de visita guiada.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de cumplimiento del plazo de confirmación de visitas guiadas	(Total de visitas guiadas confirmadas antes de 3 días hábiles a la fecha de la visita./Total de solicitudes de visitas guiadas al Palacio de La Moneda realizadas durante el año t.)*100	NM	NM	45.00 % (1080.00 / 2400.00)*100	60.00 % (2100.00 / 3500.00)*100	4

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<u>Calidad/Proceso</u> 1. Promedio de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t*	Suma de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t /N° total de solicitudes de soporte computacional de prioridad alta, recibidas durante el año t	0.90 horas 150.00 / 163.00	1

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1. Las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta corresponden a solicitudes efectuadas por el Gabinete Presidencial, Gabinete Primera Dama y Dirección Asesoría Presidencial, a través de una plataforma tecnológica (mesa de ayuda) que registra dichos requerimientos, los cuales son gestionados por el Subdepartamento de operaciones y soporte.
2. Una vez recibida la solicitud, el administrador de la plataforma asigna a un técnico de dicho Subdepartamento para atender la solicitud, desde ese momento comienza un contador de

tiempo, el cual se detiene una vez que el técnico soluciona el problema y da por cerrada la solicitud en la plataforma.

3. Se considerarán todas aquellas solicitudes recibidas en días hábiles, entre las 09:00 hrs. y 18:00 hrs.

2 1. El alcance de este indicador considera los mecanismos de compra Convenio Marco, Trato Directo y Compra Ágil, desde el estado AUTORIZADA hasta el estado FINALIZADA en el sistema de gestión de compras institucional.

2. El tiempo promedio de tramitación de las compras será considerado en días hábiles.

3. Se considerarán como compras realizadas en el año t, aquellas compras autorizadas y finalizadas durante el año t.

3 1. Soporte Técnico de Mantenimiento con Prioridad Alta, son todas aquellas solicitudes de apoyo logístico, integral y oportuno que tengan relación con las actividades presidenciales (una actividad puede generar más de un ticket, pero para efectos de esta medición se considerará la individualización de la actividad), realizadas por la Dirección de Programación (Departamentos de Producción Presidencial y Avanzada Presidencial), a través de una plataforma tecnológica, las cuales son ejecutadas por el Subdepartamento de Mantenimiento Técnica.

2. El tiempo de respuesta será calculado en días hábiles, a partir del día hábil siguiente de recepcionada la solicitud y registrada en la plataforma tecnológica Kace hasta la fecha de cierre del ticket.

3. Las solicitudes de soporte técnico de prioridad alta que en su evaluación técnica se definan como proyecto, no serán contabilizadas en este indicador.

4 Se considera el total de las solicitudes de visita y no la cantidad de participantes en ella, puesto que la confirmación se realiza por grupo y no individualmente. Sólo se considera la categoría de Fines Educativos. Se consideran solicitudes registradas a través de la plataforma <http://visitasguiadas.presidencia.cl>. No serán consideradas en el universo de solicitudes, aquellas que se reprogramen, por diversos motivos.