

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas	CAPÍTULO	01

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Mejorar la eficiencia de los recursos financieros, físicos, materiales y tecnológicos que permitan entregar servicios de calidad y mantener la continuidad operacional de los Servicios dependientes del Ministerio.	Incidentes tecnológicos MOP	<u>Calidad/Productos</u> 1. Porcentaje de Incidentes Resueltos en un plazo menor a 480 minutos corridos.	(N° incidentes resueltos en un plazo menor a 480 minutos corridos/Total incidentes resueltos en el periodo)*100	73.70 % (795.00 / 1079.00)*100	86.80 % (1317.00 / 1518.00)*100	80.00 % (2127.00 / 2659.00)*100	80.00 % (2127.00 / 2659.00)*100	1
Coordinar e implementar políticas, planes y programas de desarrollo y gestión de personas, que apunten a mejorar el compromiso, identificación institucional, calidad de vida, bienestar, cuidado y seguridad de las personas del Ministerio, promoviendo en nuestro quehacer institucional la	Funcionarios con inducción Institucional	<u>Calidad/Productos</u> 2. Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados al MOP con la etapa de inducción Institucional aplicada hasta 30 días hábiles posteriores a su ingreso en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t.	(N° de funcionarios nuevos ingresados al MOP con la etapa de Inducción Institucional aplicada hasta 30 días hábiles posteriores a su ingreso/N° total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100	NM	87.00 % (380.00 / 438.00)*100	80.00 % (218.00 / 273.00)*100	80.00 % (544.00 / 680.00)*100	2

inclusión y equidad de género.								
Entregar información confiable, oportuna y precisa que permita facilitar la toma de decisiones de las Autoridades Ministeriales y generar políticas, lineamientos y directrices estratégicas para integrar transversalmente la gestión de los Servicios.	Presentaciones o informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria de inversión del MOP realizadas oportunamente para las Autoridades Ministeriales durante el año t	<u>Eficacia/Producto</u> 3. Porcentaje de presentaciones o informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria de inversión del MOP realizadas oportunamente para las Autoridades Ministeriales en el año t.	(N° de presentaciones o informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria de inversión del MOP realizadas oportunamente para las Autoridades Ministeriales durante el año t/N° total de presentaciones o informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria de inversión del MOP a ser realizadas para las Autoridades Ministeriales en el año t)*100	NM	100.00 % (24.00 / 24.00)*100	97.00 % (35.00 / 36.00)*100	97.00 % (35.00 / 36.00)*100	3
Consolidar la comunicación del Ministerio con la ciudadanía, así como coordinar y difundir de manera inclusiva y con perspectiva de género, el quehacer de nuestra institución, a través de los diferentes canales de comunicación internos y externos.	Respuestas a Solicitudes de actores relevantes.	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de solicitudes respondidas a actores relevantes, respecto de las solicitudes de actores relevantes recibidas al año t	(N° de solicitudes respondidas por la SOP a actores relevantes en el año t/Total de solicitudes de actores relevantes recibidas en la SOP al año t)*100	50.90 % (292.00 / 574.00)*100	51.80 % (452.00 / 872.00)*100	50.20 % (324.00 / 645.00)*100	52.40 % (458.00 / 874.00)*100	4

Notas:

1. El Objetivo del indicador es contribuir en la satisfacción de los funcionarios mediante la entrega oportuna y eficaz de soporte informático que permita resolver incidentes en los puestos de trabajo en relación hechos inesperados, garantizando así, la continuidad operacional de nuestra Subsecretaría.
2. Se entenderá por incidente: Una interrupción no planificada de un Servicio de TI.
3. El universo de medición son todos los "Incidentes" registrados en plataforma ServiceTonic y que su solución es responsabilidad de la Subdivisión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (SDIT).
4. Los Departamentos de la SDIT encargados de dar solución a los incidentes son: Desarrollo y proyecto, Gestión, Operaciones, Servicios Informáticos y Telecomunicaciones.

5. Se entenderá por incidente resuelto todos los "Incidente" que se encuentran en Estado "Cerrado".
 6. El plazo de respuesta (menor a 480 minutos corridos) comienza a contabilizarse desde que el usuario o el analista de informática registra el ticket de la solicitud (fecha de creación), hasta que el incidente es declarado como solucionado (fecha de resolución).
- 2
1. Aplica al personal nuevo, planta y contrata, que ingresa al Ministerio de Obras Públicas.
 2. La Etapa Institucional a aplicar será la contenida en el Procedimiento de Inducción vigente para el MOP
 3. La medición aplica a los Servicios MOP a nivel nacional, excluyendo a los Servicios relacionados (INH y SISS).
 4. El período de medición del indicador será entre el 01 de enero y el 31 de Diciembre de cada año, para lo cual se considerará sólo el personal ingresado entre el 1 de enero y hasta el último día del mes de octubre de cada año, a objeto de posibilitar la medición.
 5. No se consideran en la medición, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades, esto es Ministro/a, Subsecretario/a, SEREMIS, Jefatura superior de Servicio Nacionales y Regionales, personal del 2° Nivel Jerárquico del Servicio a nivel nacional, asesores directos de las autoridades, ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.
 6. Los plazos para la realización de la Inducción Institucional a los/las nuevos/as funcionarios/as, comenzarán a regir desde su fecha de ingreso al Servicio.
- 3
1. En concordancia con el rol transversal que tiene la Subsecretaría de Obras Públicas en la entrega de información confiable, oportuna y precisa a las Autoridades Ministeriales, el indicador medirá las presentaciones de seguimiento a la ejecución presupuestaria de inversión del MOP realizadas oportunamente a las autoridades ministeriales en el año t.
 2. Se entenderán como autoridades ministeriales al Subsecretario/a de Obras Públicas, el Gabinete Ministro/a, Jefaturas Superiores de Servicios dependientes MOP y SEREMIS.
 3. El periodo de medición del indicador será desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año t.
 4. Se entenderá por presentaciones o informes realizados oportunamente, aquellas presentaciones que se realicen antes del término de cada mes. Se estima realizar 3 presentaciones mensuales para las autoridades ministeriales durante el año t, informándoles el estado de avance de la inversión MOP.
 5. El universo de medición será de 36 presentaciones con el seguimiento a la ejecución presupuestaria MOP a ser realizadas para las autoridades ministeriales durante el año t.
- 4
1. El indicador tiene como objetivo dar respuesta a las solicitudes de actores relevantes recibidas que sean de responsabilidad de la Subsecretaría de Obras Públicas.
 2. El denominador estará compuesto por aquellas solicitudes de actores relevantes recibidas entre el 01 de enero y 31 de diciembre del año t, incluidas aquellas solicitudes que estén sin responder en el año t-1.
 3. Se entenderá como solicitudes de actores relevantes respondidas por la Subsecretaría de Obras Públicas aquellas que sean de exclusiva responsabilidad de la Subsecretaría, es decir, que tengan respuesta de la Ministra, el Subsecretario y SEREMIS con respuesta directa entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t.
 4. Se entenderán como actores relevantes a los siguientes: Diputados, Senadores, Gobernadores, Delegados Presidenciales, Municipalidades y Presidencia SIGOB
 5. Se excluyen aquellas solicitudes de actores relevantes que hayan sido respondidas a través de la ley 20.285 y/o 19.880, ya que han sido ingresadas mediante otros canales, sistemas y corresponden a otras normativas.