

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION VII REGION	CAPÍTULO	27

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
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de Información y Orientación al Usuario. -Atencion presencial en oficinas del serviu 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de usuarios presenciales que califican el servicio prestado como bueno o muy bueno</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total encuestados que califican el servicio prestado como bueno o muy bueno/Total de encuestados)*100</p>	<p>76.0 % (76.0/100.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/32.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/68.0)*100</p>	<p>86.0 % (86.0/100.0)*100</p> <p>H: 75.0 (30.0/40.0)*100</p> <p>M: 93.3 (56.0/60.0)*100</p>	<p>82.0 % (164.0/200.0)*100</p> <p>H: 80.0 (60.0/75.0)*100</p> <p>M: 83.2 (104.0/125.0)*100</p>	S.I.	<p>85.0 % (255.0/300.0)*100</p> <p>H: 84.8 (89.0/105.0)*100</p> <p>M: 85.1 (166.0/195.0)*100</p>	<p>85.0 % (340.0/400.0)*100</p> <p>H: 78.6 (110.0/140.0)*100</p> <p>M: 88.5 (230.0/260.0)*100</p>	8%	Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de resultados de encuesta efectuada a los usuarios	1	1
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de Información y Orientación al Usuario. -Atencion no presencial, virtual pagina web, fonousario 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de Usuarios que califican la atencion prestada a traves de la pagina web del Serviu (WWW.serviu7.cl), como buena o muy buena</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Numero de personas que contestan la encuesta en linea, habilitada en la pagina web calificando la atencion como buena o muy buena/Total de personas que contestan la encuesta en linea habilitada en la pagina web)*100</p>	<p>85.7 % (6.0/7.0)*100</p> <p>H: 50.0 (1.0/2.0)*100</p> <p>M: 80.0 (4.0/5.0)*100</p>	<p>66.7 % (30.0/45.0)*100</p> <p>H: 65.0 (13.0/20.0)*100</p> <p>M: 68.0 (17.0/25.0)*100</p>	<p>83.3 % (30.0/36.0)*100</p> <p>H: 86.7 (13.0/15.0)*100</p> <p>M: 81.0 (17.0/21.0)*100</p>	<p>93.8 % (45.0/48.0)*100</p> <p>H: 82.6 (19.0/23.0)*100</p> <p>M: 104.0 (26.0/25.0)*100</p>	<p>85.0 % (68.0/80.0)*100</p> <p>H: 79.0 (30.0/38.0)*100</p> <p>M: 90.5 (38.0/42.0)*100</p>	<p>85.0 % (85.0/100.0)*100</p> <p>H: 85.0 (34.0/40.0)*100</p> <p>M: 85.0 (51.0/60.0)*100</p>	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Analisis de encuestas de usuarios por atencion virtual	2	2
<ul style="list-style-type: none"> •Proyectos urbanos y programas concursables 	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p>	<p>(Kilometros lineales de</p>	<p>9 % (29/335)*</p>	<p>14 % (43/306)*</p>	<p>17 % (46/263)*</p>	S.I.	<p>8 % (18/217)*1</p>	<p>9 % (18/199)*</p>	7%	Reportes/Infor <u>mes</u>	3	3

<p>-Pavimentos Participativos</p> <p>●Proyectos urbanos y programas concursables -Vialidad Urbana</p>	<p>3 Porcentaje de kilómetros lineales pavimentados en relación al déficit histórico</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>pavimentos terminados en el año t/Kilometros lineales de deficit historico de calles y pasajes urbanos)*100</p>	100	100	100		00	100		<p>Informes anuales obras en ejecucion y terminadas</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> e Planillas de datos de obras construidas</p>		
<p>● Subsidios Habitacionales</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Porcentaje de subsidios pagados del total de subsidios otorgados en el año t-2</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Numero de subsidios totalmente pagados en un 100% al año t/N° de subsidios otorgados y entregados en el año t-2)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	90 % (6823/7582)*100	85 % (9543/11227)*100	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u> informes estadisticos de subsidios pagados</p>	4	4
<p>●Proyectos urbanos y programas concursables -Pavimentos Participativos</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>5 Porcentaje de kilometros lineales de pavimentos participativos construidos en relacion a lo programado el año en que se efectua la medicion</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Kilometros lineales de pavimentos participativos construidos en el año t/ kilometros lineales de pavimentos participativos programados año t)*100</p>	61 % (22/36)*100	92 % (36/39)*100	98 % (41/42)*100	N.M.	100 % (18/18)*100	100 % (18/18)*100	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas y fichas de obras</p>	5	5
<p>● Subsidios Habitacionales -Rural »Asistencia Técnica EL SERVIU CONTRATARÁ UN PRESTADOR DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA SIN COSTO PARA EL BENEFICIARIO DEL SUBSIDIOS CON LA FINALIDAD DE ASESORARLO TÉCNICA, JURIDICA Y ADMINISTRATIVAMENTE</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio en días de contratación de asistencia tecnica</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Tiempo de demora de contratacion de asistencia tecnica, desde que se entrega el subsidio hasta la contratacionde la asistencia tecnica/Número de</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	40 días (1480/37) [-]	40 días (1080/27) [-]	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registros estadisticos de licitaciones</p>	6	6

<p>E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidios Habitacionales <ul style="list-style-type: none"> -Subsidios Fondo Concursable, para Proyectos habitacionales Solidarios <ul style="list-style-type: none"> »Asistencia Técnica CONTRATADO POR EL SERVIU SIN COOSTO PARA EL BENEFICIARIO CON LA FINALIDAD DE ASESORARLO TÉCNICA, LEGAL Y ADMINISTRATIVAMENTE. 		<p>contrataciones de asistencia técnica en el año t)</p>										
<ul style="list-style-type: none"> •Proyectos urbanos y programas concursables <ul style="list-style-type: none"> -Rehabilitación de Espacios Públicos 	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>7 Porcentaje del gasto efectivo de los contratos de espacios publicos en relación a los montos imputados en el contrato inicial</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria del gasto efectivo en espacios publicos, terminados físicamente año t/Sumatoria de montos de los contratos de espacios publicos, terminados físicamente en el año t)*100</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>100 % (366598/366598)*100</p>	<p>100 % (366598/366598)*100</p>	<p>100 % (358891/358891)*100</p>	<p>6%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Resoluciones de contratosRegistros contables</p>	<p>7</p>	<p>7</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Proyectos urbanos y programas concursables <ul style="list-style-type: none"> -Vialidad Urbana 	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>8 Porcentaje de gasto efectivo en proyectos de vialidad en relación a lo estipulado en el contrato inicial</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria del gasto efectivo de los proyectos de vialidad terminados físicamente en el año t en el año t/Sumatoria de los montos de los contratos de los proyectos de vialidad,</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>0 %</p>	<p>100 % (384000/384000)*100</p>	<p>8%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registros de licitacionesRegistros contables</p>	<p>8</p>	<p>8</p>

		terminados físicamente en el año t)*100										
•Otros servicios(derechos, permisos, certificados, etc)	<u>Eficacia/Proceso</u> 9 Tasa de variación de tramites en línea, en pagina web del Servicio(www.serviu7.cl Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Tramites en línea vigentes en la pagina web en el año t/Tramites en línea vigentes en la pagina web en año t-1)*100	167 % (5/3)*100	120 % (6/5)*100	117 % (7/6)*100	N.M.	114 % (8/7)*100	113 % (9/8)*100	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Pagina web del Servicio(www.serviu7.cl)	9	9
• Subsidios Habitacionales -Subsidios Fondo Concursable, para Proyectos habitacionales Solidarios	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 10 Porcentaje de focalización del Programa Fondo concursable Solidario en familia de escasos recursos (decil de 1 al 3). Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° familias beneficiadas del Programa Fondo Concursable Solidario del año t que se encuentran en los deciles 1 al 3/N° total de familias beneficiadas del Programa Fondo Concursable Solidario del año t)*100	90.5 % (180.0/199.0)*100	95.6 % (373.0/390.0)*100	98.9 % (1800.0/1820.0)*100	S.I.	95.0 % (1797.0/192.0)*100	95.0 % (1747.0/1839.0)*100	12%	<u>Formularios/Fichas</u> Listas de seleccionados y Focalización de acuerdo a homologación CAS - CASEN 2000.	10	10
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u> 11 Porcentaje de Ingresos por venta por comercialización viviendas SERVIU en relación a la meta presupuestaria Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Monto efectivo por venta comercialización de viviendas SERVIU año t/Monto de la meta presupuestaria por venta comercialización de vivienda año t)*100	N.C.	N.C.	85.6 % (1374486.0/1605415.0)*100	19.2 % (218769.0/1141442.0)*100	54.2 % (618769.0/1141442.0)*100	100.0 % (657000.0/657000.0)*100	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Ley de Presupuestos de año e informe de ejecución presupuestaria	11	11
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u> 12 Porcentaje de Ingresos	(Monto efectivo por venta de activos año	9.3 % (4777.0/51250.0)*100	4.1 % (2154.0/52581.0)*100	0.1 % (252.0/20215.0)*100	36.3 % (86301.0/238071.0)*100	42.0 % (100000.0/238071.0)*100	36.8 % (150000.0/408142.0)*100	4%	<u>Formularios/Fichas</u> Ley de	12	12

	por venta de activos en relación a la meta presupuestaria Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	t/Monto de la meta presupuestaria por venta de activos año t)*100								Presupuestos de año e informe de ejecución presupuestaria		
●Institucional	<u>Economía/Proceso</u> 13 Porcentaje recaudado de la cartera hipotecaria en relación a la meta presupuestaria Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Monto efectivo recaudado por cartera hipotecaria año t/Monto de la meta presupuestaria por recaudación de cartera hipotecaria año t)*100	106.7 % (1705582.0/1598398.0)*100	113.2 % (1822368.0/1610188.0)*100	88.2 % (1856281.0/2104309.0)*100	42.4 % (914836.0/2155955.0)*100	80.1 % (1726943.0/2155955.0)*100	83.3 % (1560000.0/1872957.0)*100	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Ley de Presupuestos de año e informe de ejecución presupuestaria	13	13

Notas:

1 Se entiende por usuarios presenciales, a las personas que se atienden físicamente en las oficinas que dispone el Serviu en la región. La evaluación final, se hará en el mes de diciembre de cada año. El numerador considera las personas encuestadas que califican la atención recibida en las oficinas como buena o muy buena. La encuesta es aplicada por personas ajenas al Servicio y mide aspectos tales como tiempo de espera, tiempo de atención, trato, atención personalizada, claridad en la información, comodidad, capacitación del personal que atiende público, rapidez.

La encuesta se aplica durante una semana encuestando a 20 personas diarias en cada una de las oficinas en las delegaciones de Linares, Curico y Linares y la oficina regional de Talca. En el año 2005 se hará extensiva a la delegación de Cauquenes. El denominador contempla el número total de encuestados. Esta encuesta es aplicada desde el año 1998. Se considera un resultado aceptable que el 65% de los encuestados califique la atención recibida como buena o muy buena.

2 La evaluación final es al 31 de diciembre de cada año. Se entiende por atención virtual toda aquella que recibe en forma directa o indirecta a través de la página web, ya sea efectuando un trámite en línea, haciendo un reclamo, solicitando información, obteniendo información o utilizando alguna de las herramientas disponible en la página. Se entiende como resultado aceptable una calificación de 65%, de buena o muy buena a la atención recibida a través de las personas que responden la encuesta.

La encuesta en línea es voluntaria, por lo tanto cualquier persona puede opinar, por lo cual el número de encuestados puede variar periodo a periodo

3 Se entiende por kilómetros lineales de pavimentos, un promedio de ancho de calzada de 6 metros (se entiende el ancho de calzada, la amplitud entre solera y solera). La medición se hace al 31 de diciembre de cada año. El déficit histórico solo contempla los pavimentos urbanos y corresponde al déficit de arrastre. Actualmente todas las poblaciones nuevas que se construyan deben tener sus calles pavimentadas, por tanto cualquier crecimiento del perímetro urbano de la ciudad no incrementa el déficit de pavimentos.

4 La medición se hará al 31 de diciembre de cada año. El numerador contempla los subsidios pagados en un 100% hasta el año de medición y que se hubieran entregado en el año t-2. El denominador corresponde al total del programa de subsidios (Sistema general, Rural, Progresivo, Fondo solidario) que otorgó el Servicio en el año t-2. La medición se empieza a hacer a contar del 2004, dado que anteriormente no se contaba con el dato depurado de los subsidios totalmente pagados y el indicador no estaba diseñado.

5 La medición se hace al 31 de diciembre de cada año. Se entiende por kilómetro lineal de pavimento, la calzada de 1000 metros de largo, por 6 de ancho. Se entiende por calzada el ancho de la calle entre solera y solera. Los pavimentos construidos son aquellos que cuentan con recepción Serviu. La meta presupuestaria corresponde a lo estipulado en el presupuesto 2005, para la región.

6 La medición final se hace al 31 de Diciembre. La contratación esta determinada por la resolución, afecta o exenta, de contratación. El tiempo máximo a considerar es de 60 días. El numerador contempla la sumatoria de los días desde que se entrega el subsidio(fondo solidario, rural o progresivo), hasta la fecha de la resolución de contrato, en el año de medición (t). El denominador corresponde al número total de contratos de asistencia técnica que materialice el SERVIU en el año t.

7 El denominador considera el monto de los contratos iniciales de los espacios públicos terminados. El contrato no contempla gastos administrativos, sólo los gastos de obras físicas. El gasto efectivo contemplado en el numerador corresponde al gasto directo de cada contrato, no considerando por tanto el monto de gastos administrativos. La medición final se hará al 31 de diciembre de cada año y sólo si las obras están físicamente terminadas. Se entiende por espacio público terminado aquel que cuenta con recepción del SERVIU.

8 No hay proyectos terminados el año 2004. La medición sólo se hará para las obras terminadas por tanto no considera medir cuando los contratos continúen como arrastre para el año siguiente. La medición se efectuará el 31 de diciembre del año en que corresponda efectuarla. El numerador considera solo los gastos directos de cada proyecto, por lo que no contempla los gastos administrativos. Se entenderá por término físico de la obra, la recepción final por parte del SERVIU. El monto de los contratos considera el monto aprobado por resolución exenta o afecta de la autoridad del Servicio, el cual no incluye los gastos administrativos.

9 La medición, final se efectuará al 31 de diciembre. El numerador contempla todos los trámites y herramientas en línea vigentes al mes de diciembre, del año de la medición. El denominador contempla todos los trámites y herramientas en línea vigentes en el año anterior. Los resultados pueden ser verificados en la página web del SERVIU www.serviu7.cl

10 El decil 1-3 es equivalente a familias que están bajo los 527 puntos de la encuesta CASEN. La medición final se considera al 31 de diciembre. El numerador contempla al total de familias beneficiadas con el subsidio del fondo solidario en el año de la medición, que están bajo la línea de pobreza regional (encuesta Casen con 527 puntos máximo). El denominador corresponde al total de número total de familia beneficiadas en el programa de fondo solidario.

11 El programa de comercialización se empezó a aplicar recién en el 2003. Se contempla vender el saldo de casas que quedara en el año 2004 y recuperar el 100% de esos créditos. Se entiende por monto efectivo por venta de comercialización de viviendas, los recursos ingresados a las cuentas corrientes del SERVIU por concepto de pagos de créditos de viviendas de comercialización. Indicador de proceso incorporado a petición de la DIPRES. Los montos están expresados en miles de pesos, del año de ocurrencia.

La medición se hace al 31 de diciembre de cada año

12 El numerador contempla el monto efectivo de ingreso a SERVIU, en cada año. El denominador contempla el presupuesto efectivo en cada año, lo cual corresponde al presupuesto vigente a final del año presupuestario. La medición final se hará al 31 de diciembre de cada año. Indicador de proceso incorporado a petición de la DIPRES.

13 El numerador corresponde al monto ingresado al patrimonio del SERVIU en cada año. El denominador contempla el monto efectivo del presupuesto final de cada año, el cual está representado por el presupuesto vigente a final de cada año. La medición o resultado final corresponde al 31 de diciembre de cada año. Indicador de proceso incorporado a petición de la DIPRES.

Supuesto Meta:

1 Considera la incorporación de la delegación de cauquenes al proceso de encuestas, por lo tanto la población a encuestar se incrementa.

Se espera un incremento en la calificación del público

2 Se estima un crecimiento en el interés de las personas por hacer saber su opinión a través de la web y llegar a 100 encuestados

3 Considera el número de kilómetros lineales a construir durante el año 2005

4 Considera el total de unidades presentadas en el programa de presupuesto del año 2003

Se estima un 15% de no pago por rechazo, renuncia, caducidad por vencimiento, no aplicabilidad o prórroga del plazo de vigencia

se incrementa la tasa de no pago en el período, por el mayor riesgo que tienen los subsidios Chile Barrio de no aplicarse en algunas comunas

5 Considera el programa de pavimentos participativos del año 2005, parte del 14 llamado con financiamiento para ese año, además de los proyectos de arrastre de los llamados anteriores

6 Considera 20 contratos de fondos concursables, 2 contratos de subsidios progresivos y 5 contratos de subsidio rural

7 Considera proyectos de arrastre 2004, avda. Abate Molina Villa Alegre y mejoramiento estación de ferrocarriles de Licatén

Proyectos nuevos mejoramiento calle balmaceda maule y construccion, mejoramiento plaza pueblo nuevo colbun

8 En este año se efectua la medicion, de los contratos de los estudios, de arrastre del año 2004, mejoramiento alameda 2 norte, talca, mejoramiento avda. diego portales, curico y mejoramiento 8 sur-6 sur, talca, obras que estan contempladas terminar en el año 2006

en el año 2005 se contempla iniciar obras civiles en 2 proyectos como son la alameda 2 norte y la circunvalacion avda d. portales

9 Se contempla incorporar un tramite adicional durante el año 2005

10 Se considera el total del programa del presupuesto para el año 2005

11 Considera el saldo de viviendas a enajenar que queden del año 2004

considera el presupuesto efectivo por viviendas a comercializar en el año 2005

12 Considera la venta de un terreno en linares por aproximadamente 60 millones, un terreno en cauquenes por aproximadamente 20 millones, un terreno en talca por aproximadamente 50 millones y el saldo serian retaso de terrenos ubicados en diferentes comunas de la region

13 La meta a recaudar considera, una menor cantidad de deudores para el año 2005 y siguientes, dado los diferentes incentivos que el ministerio, esta otorgando a sus deudores para que terminen de saldar sus creditos. Se considera una recaudación promedio de 130 millones