

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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	30.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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	18.10 % [(1450.06 /8011.30 )*100]		10.00	1
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	1.55 % [(26.00 /1676.00 )*100]		10.00	
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0 )*100]		10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t ) * 100	151.00 % [(20302719.00 /13445509.00 )*100]		5.00	
2	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	58.6 % [(126.0 /215.0 )*100]		5.00	

3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15.00	
---	----------------------------------	---	--	---	-------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año } t / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año } t) * 100$	81.82 % [[27.00 / 33.00 ]*100]		5.00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$	91.79 % [[302.00 / 329.00 ]*100]		10.00	
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 solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t \text{ en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t) * 100$		X	10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaborar un diagnóstico de género respecto de la gestión interna (gestión de personas y medidas de equidad de género)
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación de nivel avanzado para la elaboración de programas públicos con enfoque de género. La capacitación estará dirigida a funcionarios y funcionarias de programas habitacionales y urbanos que participan en el diseño de programas. Requisitos de la capacitación: - Debe estar en el Plan de Capacitación anual de la Subsecretaría. - El curso debe ser de un mínimo de 16 horas. - Se compromete un 75% de asistencia. Medio de verificación es un informe que da cuenta de las competencias adquiridas por 20 funcionarios de la subsecretaría
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Incorporar el enfoque de género en dos documentos de Reducción de Riesgo de Desastres, considerando lenguaje inclusivo en: - El Plan Minvu Resiliente - El Manual para la Reconstrucción (planificación ex ante para la recuperación).

4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Procedimiento de formulación y/o reformulación MINVU que incorpora enfoque de inclusión, género y derechos humanos, aplicado en 1 programa social de Minvu. Medio de verificación: Informe que da cuenta de la implementación del procedimiento de formulación o reformulación de programas con enfoque de inclusión, género y derechos humanos en un programa habitacional o urbano el año 2021.
---	--	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante, el indicador Índice de Eficiencia Energética se compromete para identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionenergia.cl.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021 definido en Decreto 405, con excepción del requisito técnico N°2, que se sustituye por "El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención, según corresponda, de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización, debiendo presentar los resultados agregados, de todas las regiones del país, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador de "Trámites Digitales" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, incorporando como requisito técnico adicional, el compromiso de digitalización de trámites para los SERVIU, un Registro Nacional de Trámites transversal para SERVIU y un Registro de Transacciones regionalizado

Notas:

- 1 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.