

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	CAPÍTULO	21

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t / Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos) * 100	7.26 % [(18.00 / 248.00) * 100]	5.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual) * 100	100 % [(5 / 5) * 100]	5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	Mide	20.00	
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t) / Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos) * 100	6.38 % [(91538827.00 / 1434750816.00) * 100]	5.00	
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	10.00 % [(10463187.00 / 104631871.00) * 100]	5.00	
4	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	Mide	20.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	Mide	15.00	2
2	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)	Mide	20.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos al año t) * 100	95.00 % [(95.00 / 100.00) * 100]	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	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	La Institución compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del requisito técnico N°5, que se sustituye por la medición es realizada por una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, a través de un proceso licitatorio de compra colaborativa y en coordinación con 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	La Institución compromete el Objetivo de Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

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.
- El indicador medirá los tiempos promedios del trámite ID: 2200730040 "(SERVIU) Postulación al subsidio habitacional para familias de sectores medios (D.S. N° 1), Título I, tramo 2", en sus distintas modalidades de postulación, correspondiente al producto "Vivienda" de los SERVIUs. La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales. Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura o prohibición en el Conservador de Bienes Raíces, según corresponda a cada modalidad, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.