

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DE AGRICULTURA	PARTIDA	13
SERVICIO	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios. - Servicios de información presencial y no presencial.	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de usuarios que declara satisfacción con la calidad de la oferta de información de ODEPA (web) en los temas consultados respecto al total de usuarios consultados Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de usuarios que declara satisfacción con la oferta de información en servicios Web de ODEPA/N° total de usuarios consultados)*100) Mujeres: Hombres:	75.5 %	79.0 %	97.7 %	90.2 %	81.1 %	SI	111%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Documento con resultados y análisis de encuesta de calidad de los servicios de información , efectuada en el mes de Octubre, disponible en la Unidad de Programación y Gestión	1
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios.	<u>Eficiencia/Producto</u> Porcentaje de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos oportunamente en Internet respecto al total de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos en Internet Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos oportunamente en Internet/Número total de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos en Internet)*100)	99 %	97 %	95 %	96 %	97 %	SI	98%	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Registro de Actualización de datos de frutas y hortalizas	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de informes semanales sobre precios al consumidor de Santiago (hortalizas, frutas y carnes), publicados en forma oportuna en página web ODEPA en el año t respecto al total de informes sobre precios al consumidor a publicar en pagina web ODEPA Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de informes semanales sobre precios al consumidor publicados en forma oportuna en la página web de ODEPA en el año t/Número total de informes programados sobre precios al consumidor a publicar en la página web de ODEPA en el año t)*100)	n.m.	0.0 %	100.0 %	100.0 %	96.2 %	SI	104%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de actualización de precios de carne, frutas y hortalizas a consumidor.	
•Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión de las políticas sectoriales.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de respuesta en materias de política a requerimientos directos de Alta Dirección Ministerial Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de Tiempo entre cada requerimiento y la entrega de respuesta /Número total de respuestas a requerimientos de la alta dirección))	6.7 días	2.5 días	3.6 días	3.0 días	5.0 días	SI	169%	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Registro de demandas en planilla excel, llevada por encargado de gestión del Dpto. de Políticas	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión en materia de política comercial.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta en materias de política comercial.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días hábiles empleados en el desarrollo de asesorías a la alta autoridad en materias de política comercial./Número total de asesorías a la alta autoridad realizadas en materias de política comercial.))</p>	0.9 días	1.0 días	0.0 días	4.0 días	4.0 días	SI	100%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Planilla digital en formato excel que contiene el número de asesorías realizadas y el tiempo utilizado en dar respuesta a los requerimientos del cliente. Esta planilla es controlada de manera interna por el departamento de política comercial.</p>	
<p>•Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión de las políticas sectoriales.</p> <p>•Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión en materia de política comercial.</p> <p>•Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión jurídica y presupuestaria y jurídica.</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de usuarios/as que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción respecto al total de usuarios/as totales de Alta Dirección que responden la consulta.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número de usuarios de Alta Dirección que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción/Número de usuarios totales de Alta Dirección que responden la consulta)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	79 %	86 %	91 %	86 %	83 %	SI	103%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de resultados, preparado por la consultora que realiza la evaluación. Este informe es validado por ODEPA y contiene: análisis de datos, mejoras al instrumento y propuestas de implementación para año siguiente para mejorar los niveles de satisfacción del cliente. Disponible en la Unidad de Programación y evaluación en formato digital.</p>	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-La base de datos de usuarios web no ha sido actualizada desde el año 2008, cuando se eliminó la obligatoriedad de registrarse para acceder a información del sitio institucional. La aplicación de la encuesta de satisfacción en el año 2010 presentó inconvenientes porque no fue posible contactar a un gran número de usuarios de la base de datos original. Para completar la muestra necesaria para la encuesta se recurrió a usuarios de bases de datos que están en construcción. Podría ser que estos usuarios tengan una mejor percepción de la calidad de los servicios de la web, dado que a ellos se les ha empezado a comunicar de la publicación de nuevos boletines, a los cuales pueden acceder a través de enlaces insertos en el correo. Esta nueva modalidad ha tenido una muy buena acogida por parte de los usuarios de la web.

2.-Justificación por sobre cumplimiento del indicador: Tiempo promedio de respuesta en materias de política a requerimientos directos de Alta Dirección Ministerial. Se observa un sobrecumplimiento de 50% sobre lo considerado aceptable por DIPRES (rango entre 95 y 120% de cumplimiento). Para el año 2010 se comprometió una meta de 5 días de respuesta a los requerimientos de la Alta Autoridad, sin embargo el resultado efectivo anual fue de 2,95 días, lo que corresponde a un cumplimiento de 169.7%. El sobrecumplimiento de la meta se debe a la dificultad de estimar el comportamiento del indicador dado que depende de la demanda de la Alta Autoridad. El número de requerimientos, sus características (contenido, profundidad, formatos) y los plazos son factores que Odepa no controla. Con la llegada de la nueva administración, el número de demandas y el grado de urgencia aumentó considerablemente, es así como el número de requerimientos efectivos para el año 2010 fue 12% mayor al del año 2009 y en su mayoría las respuestas