

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

|            |                               |          |    |
|------------|-------------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE HACIENDA        | PARTIDA  | 08 |
| SERVICIO   | CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO | CAPÍTULO | 30 |

## Objetivos de Gestión

| N°         | Objetivos de Gestión         | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz           | 30.00       | 2              |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 25.00       | 3              |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio      | 45.00       | 4              |
| Total      |                              | 100.00      | 9              |

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

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula  | Meta 2020 / Mide         | Ponderador | Nota |
|----|---|--|--------------------------|------------|------|
| 1  | Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t  | Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre el ingreso y el despacho de los informes emitidos en el año t)/Número total de informes de cumplimiento de sentencias emitidos en el año t   | 12 días<br>[11755 /980 ] | 10.00      | 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 %<br>[(3 /3 )*100]   | 20.00      |      |

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

| 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  | 5.00       |      |
| 2  | 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   | 15.00 %<br>[(3719396.00 /24795976.00 )*100] | 10.00      |      |
| 3  | 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  | 10.00      |      |

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

| 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             | 5.00       | 2    |

|   |  |  |                                    |       |  |
|---|--|--|------------------------------------|-------|--|
| 2 | 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° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100 | 95.00 %<br>[(380.00 /400.00 )*100] | 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   | 100.00 %<br>[(2.00 /2.00 )*100]    | 10.00 |  |
| 4 | 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° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100   | 100.00 %<br>[(2.00 /2.00 )*100]    | 10.00 |  |

#### 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          | 3                 |
| Trámites Digitalizados | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 2                 |

#### 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 | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente. |
| Calidad de Servicio      | Tiempo promedio de trámites finalizados   | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Tiempo promedio de tramitación se compromete para Medir correctamente.  |

#### Notas:

- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley Orgánica del CDE, en concordancia con el artículo 752 del Código de Procedimiento Civil, corresponde al CDE informar el nombre de la persona o personas a cuyo favor deba hacerse un pago en dinero ordenado por sentencia ejecutoriada en contra del Fisco. La ley establece un plazo de 30 días para evacuar dicho informe mediante oficio al Ministerio requirente. En la contabilización del plazo, se considerarán los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso en la Oficina de Partes del CDE de los antecedentes remitidos desde el ministerio respectivo para elaborar el informe (fecha de inicio) y la fecha despacho que asigna la Oficina de Partes del CDE al informe de cumplimiento de sentencia emitido por la División de Defensa Estatal (fecha de término).

- Producto: Servicio de Mediación en Salud.

Este indicador medirá el proceso completo de entrega del Servicio de mediación por daños en Salud Pública, el cual se inicia con el trámite "solicitud de mediación por daños en salud" incluido en el Registro Nacional de Trámites (ID 500050000) y concluye con la entrega del resultado de la mediación, pudiendo ser un "acta de acuerdo" o un "certificado de término" según corresponda.

Hito de inicio: el trámite inicia el día en que se recepciona la solicitud, tanto por medio presencial como virtual.

Hito de finalización: corresponde a la fecha en que se envía respuesta al ciudadano(a) mediante correo electrónico o notificación de carta certificada del "acta de acuerdo" o "certificado de término". Para el caso de envío de la carta certificada se entenderá por notificado al usuario al tercer día de despachada la carta conforme al artículo 46 de la Ley 19.880.