

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	25.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	5
Total		100.00	12

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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 nacional estimado de kilómetros de pavimentos	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit nacional estimado de pavimentos}) * 100$	14.82 % [[1186.91 / 8011.30 ]*100]	15.00	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	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(5 / 5 ) * 100]	5.00	
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	Mide	5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$	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	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	13.90 % [[29136249.00 / 209625994.00 ]*100]	5.00	
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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$	Mide	15.00	
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t, \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	Mide	10.00	

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	27.49 días [180459.00 /6564.00 ]	5.00	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	15.00	
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	91.47 % [(418.00 /457.00 )*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	55.88 % [(19.00 /34.00 )*100]	5.00	
5	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	Mide	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	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
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	19

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.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el 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 Licitaciones sin oferentes, 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°1, que se sustituye por "El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial y digital, según corresponda, de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización, debiendo presentar los resultados agregados, de todas las regiones del país"; y 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, para que se efectúe la medición en los SERVIUs.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	La Institución compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Solicitudes de acceso a información pública se compromete para medir correctamente.
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 2020 definido en Decreto 286, 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.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	La Institución compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, no obstante, el indicador Tasa de Accidentes Laborales, se compromete para medir correctamente.

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.
  
- 2 El indicador medirá los tiempos promedios del trámite 2200730014 (TRANSVERSAL) Consultas, reclamos y sugerencias al Ministerio de Vivienda y Urbanismo. El trámite considera todas las solicitudes ciudadanas reguladas por la Ley 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado, asociadas a todos los productos o servicios del MINVU y que requieren respuesta escrita. Se considera como fecha de inicio del trámite el ingreso de una solicitud por alguno de los canales disponibles. El trámite finaliza en el momento en que se publica la respuesta en el sistema CRM. Para el caso de la respuesta electrónica, esto ocurre al momento de enviar la respuesta a la casilla de correo electrónico del destinatario. Para el caso de la respuesta por carta, el trámite finaliza al enviar la respuesta por carta certificada.