

# INFORME CONSULTA **CIUDADANA**



# Informe Consulta Ciudadana PMG

---

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de las instituciones públicas tienen su origen en el art. 6° de la Ley N°19.553 y asocian el cumplimiento de objetivos anuales de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios de la respectiva institución. El monto del incentivo es de un 7,6% calculado sobre una base de remuneraciones anual; si la institución alcanza un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos y disminuye a la mitad (3,8%) si dicho cumplimiento es inferior al 90% y es 0% si el cumplimiento es menor a 75%. El pago se realiza trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.

Por su parte, el instrumento que contiene los compromisos y metas de gestión se definen a partir de un “Programa Marco” de aplicación general en todo el sector público afecto a esta Ley, que consiste en la definición de objetivos de gestión, de eficiencia institucional, y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, considerados esenciales para el mejoramiento de la gestión pública. Dicho Programa define asimismo los indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los respectivos medios de verificación y cualquier otro aspecto o elemento de similar naturaleza.

La ley define un **Comité Triministerial** integrado por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, para aprobar y evaluar los compromisos, metas y objetivos concretos con que se mide el cumplimiento. Un **Comité Técnico** asesora al Comité Triministerial en la definición de un Programa Marco, la formulación de compromisos y su evaluación. Está integrado por el Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo, el Subsecretario de la Secretaría General de la Presidencia y el Director de Presupuestos quien lo preside.

La Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda cumple la función de **Secretaría Técnica**, y debe coordinar todas las actividades asociadas a la administración del incentivo, gestionar los procesos de formulación y evaluación del PMG, y dar apoyo administrativo al Comité Técnico y al Comité Triministerial para el ejercicio de sus funciones.

En este marco, el Comité Técnico del Programa de Mejoramiento de Gestión decidió presentar el Programa Marco del PMG para el año 2019 a consulta pública, como un espacio importante para promover la participación de las personas e instituciones, a través de la recopilación de sus opiniones y recomendaciones.

Esta consulta estuvo dirigida a todos los ciudadanos, personas naturales o jurídicas, órganos del Estado, instituciones públicas o privadas o cualquier otro organismo, sean nacionales o extranjeros. La consulta se realizó entre el lunes 18 de junio al lunes 9 julio de 2018, a través de la página web de Dipres, en su calidad de Secretaría Técnica y, se podía responder en uno o todos los indicadores consultados.

## Consulta Pública

---

La Consulta tuvo por objeto recibir opiniones y propuestas relacionadas con la definición o adecuación del Programa Marco 2019. En particular sobre los objetivos e indicadores que lo conforman. Así, se podían emitir opiniones tanto para proponer indicadores como mejoras a indicadores propuestos, que permitieran medir de forma más adecuada el desempeño de las instituciones públicas y contribuir a perfeccionar el instrumento. Asimismo, la consulta permitía emitir opiniones y/o recomendaciones al Programa Marco del PMG 2019 en su conjunto.

En cuadro 1 se presentan los objetivos de la medición considerados en la consulta pública, los indicadores, y los objetivos de gestión a comprometer propuestos (cumplir meta, medir e informar y publicar).

**Cuadro 1**  
**Objetivos de la Medición, indicadores, y objetivos de Gestión**

Objetivo de la Medición	Indicador	Objetivos de Gestión a Comprometer		
		Cumplir Meta	Medir e Informar	Publicar en dato abierto
Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado.	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución		X	X
	Tiempo promedio de tramitación y/o respuesta a solicitudes y/o consultas realizadas por Usuarios/as al Servicio en el año t.	X		X
	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.	X		X
	Tasa de (producto/servicio) <b>no conforme</b> entregado por la institución al usuario respecto de los (productos/servicios) entregados en año t	X		X
	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	X		X
	Porcentaje de trámites con <b>registro de uso</b> por canal de atención respecto del total de trámites identificados en el catastro del año t-1		X	X
Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un determinado sector con fallas o externalidades negativas.	Cobertura de la Fiscalización en el año t	X		X
	Cumplimiento normativo de unidades fiscalizadas con hallazgos detectados	X		X
Mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público	Porcentaje de ejecución de las Iniciativas de Inversión (subtítulo 31) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Iniciativas de Inversión (subtítulo 31) al 30 de junio del año t	X		X
	Porcentaje de ejecución de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t	X		X
	Porcentaje de ejecución de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t.	X		X
	Porcentaje de ejecución de los Gastos en Personal, Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos no Financieros (subtítulos 21, 22 y 29) en el año t, respecto del gasto total año t	X		X
	Porcentaje de ejecución de los Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo (subtítulos 21 y 22) en el año t, respecto del gasto total	X		X

	año t			
	Porcentaje de desviación de los montos finales ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales	X		X
Gestionar y Disminuir los riesgos en la organización	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	X		X
	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	X		X
Contribuir al buen uso de la energía	Índice de eficiencia Energética año t		X	X
Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	X		X

## Consideraciones Metodológicas

---

La consulta fue abierta y sin caracterización de quien responde, por lo que no se conoce el origen de las opiniones. En efecto, no es posible despejar los sesgos en las respuestas de quienes son ciudadanos afectados por el desempeño de los Servicios de quienes son funcionarios afectados por el bono por desempeño. Solo se identifica el nivel de estudios en un importante número de opiniones.

Esta consulta ciudadana fue previamente informada a los representantes de la ANEF en reunión de trabajo, acordando un tiempo para que enviaran sus observaciones.

Las técnicas de análisis cualitativo son variadas y complejas. La utilizada en esta consulta fue la técnica de categorización a partir de las respuestas a la consulta con iteraciones sucesivas. Se utilizaron criterios temáticos para la categorización. Se trabajó con dos grupos de análisis en Dipres. Un grupo dividido por indicador realizó el análisis completo del indicador. Otro grupo con la mirada completa de la consulta la analizó integralmente. Se integraron y homogenizaron los criterios y se levantaron las conclusiones.

# Resultados Globales

Se recibieron 445 respuestas válidas (que corresponden a 448 respuestas con 3 casos repetidos), lo que significó cerca de 7.000 opiniones válidas, esto es, con algún tipo de comentario y cerca de 5.000 recomendaciones válidas, tanto en indicadores como en el Programa Marco en su conjunto.

**Tabla 2**  
**Total Personas Naturales y Jurídicas**

Del total de encuestas válidas, un 91,7% corresponden a personas naturales.

Las 2 personas jurídicas corresponden a instituciones públicas, una de ellas afectas al incentivo.

Por Tipo de Personas	N°	%
Personas naturales	408	91,7%
Personas Jurídicas	2	0,4%
Sin nombre	34	7,6%
Numero o Código	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>445</b>	<b>100,0%</b>

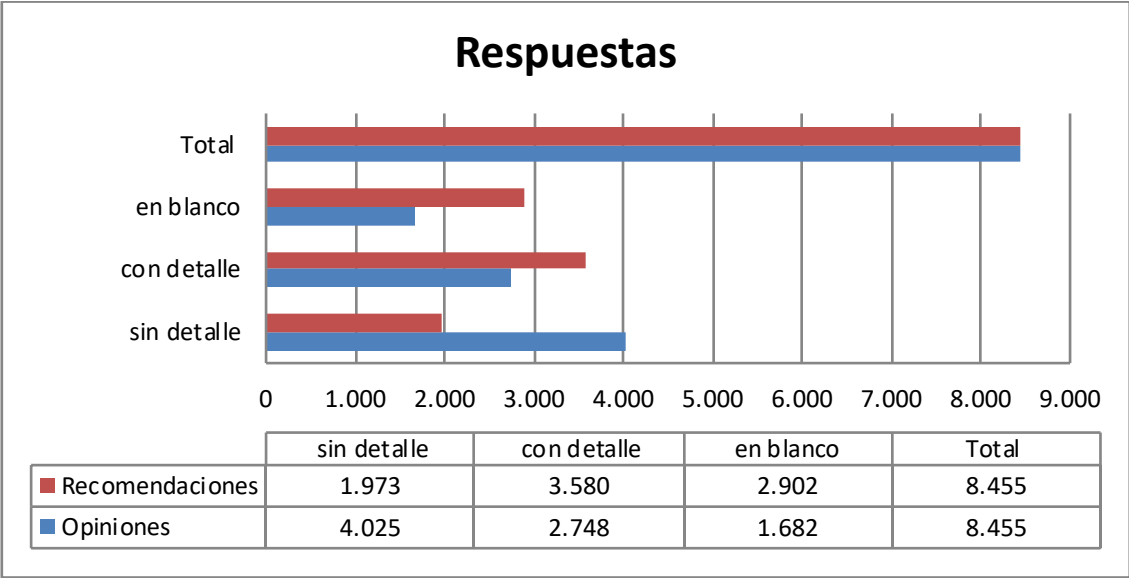
**Tabla 3**  
**Nivel de Estudios**

N°	Nivel de Estudios	N° Personas	Participación
1	Básico	31	7%
2	Medio	21	5%
3	Técnico	41	9%
4	Universitario	160	36%
5	Magister	89	20%
6	Doctorado	9	2%
7	No señala Nivel Educativo	94	21%
	<b>Total I</b>	<b>445</b>	<b>100%</b>

Un 58% de quienes responde la consulta tiene estudios universitarios o superiores. Solo un 21% no declara nivel de educacional.

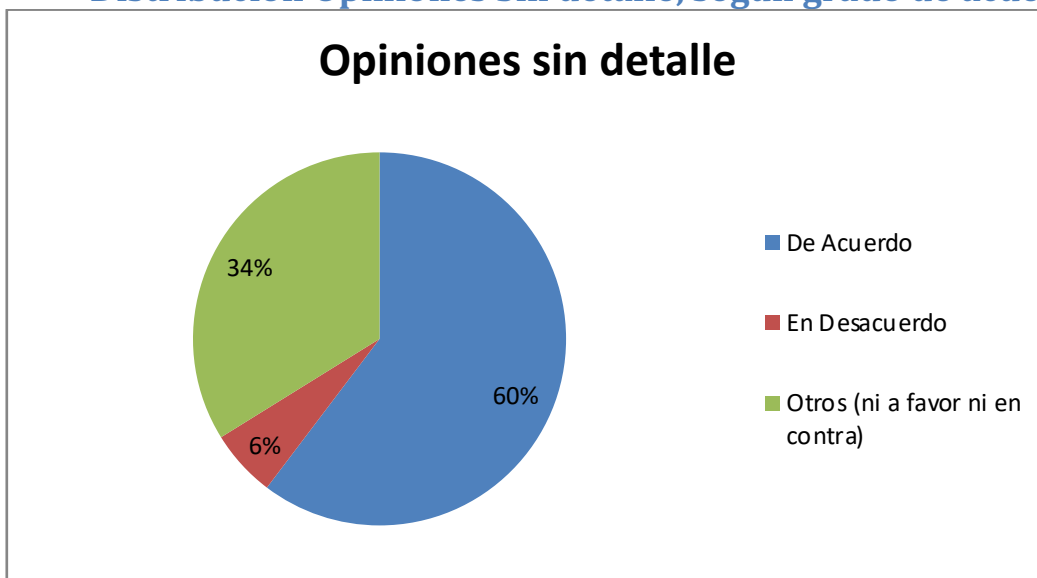
Del total de respuestas, sobre opiniones para indicadores y Programa Marco en su conjunto, un 48% de ellas se presenta sin detalle, es decir, corresponden a frases breves, tales como: “apoyo”, “de acuerdo”, “conforme”, “ok”, “pertinente”, “importante”, “bueno”, “bien”, “satisfecho”, “irrelevante”, “no incluir”, “no aporta”, entre otras; 20% de ellas se presentan en blanco y un 32% con algún grado de detalle, es decir, opiniones con mayor desarrollo, argumento y/o fundamento. Dichas respuestas son analizadas en profundidad.

Gráfico 1  
Total Opiniones y Recomendaciones recibidas  
Para indicadores y Programa Marco PMG 2019 en su conjunto



Respecto de las recomendaciones, 23% corresponden a recomendaciones breves sin mayor detalle, 42% recomendaciones con detalle y un 34% se presentan en blanco.

**Gráfico 1**  
**Distribución Opiniones Sin detalle, según grado de acuerdo**



De las opiniones sin detalle, un 60% manifiesta estar de acuerdo y/o conforme con la propuesta de Indicadores y Programa Marco PMG 2019 en su conjunto y, un 6% señala desacuerdo o disconformidad, mientras que un 34% manifiesta una opinión en que no es posible clasificar si está de acuerdo o en desacuerdo con la propuesta consultada, considerando frases como: "no aplica", "no sé", "x", "sin comentario", "no sabe", "nada", entre otras.

En relación a las opiniones con detalle, el cuadro 2 presenta las estadísticas para cada indicador analizado y Programa Marco PMG en su conjunto, y el porcentaje de participación que representa del total de opiniones dadas en el indicador.

Todos los indicadores recibieron alguna opinión con detalle. Destaca el indicador de "Porcentajes de Reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t" presenta un mayor número de opiniones con detalle, seguido por los indicadores de "Tiempo promedio de tramitación y/o respuestas a solicitudes y/o consultas realizadas por los usuarios/as al servicio en el año", con 230 opiniones y el indicador "Cobertura de fiscalización en el año t" con 215 opiniones.



## Cuadro 2

### Número de opiniones con detalle según indicador consultado

Indicador	Opinión con Detalle	Participación
Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	95	21%
Tiempo promedio de tramitación y/o respuesta a solicitudes y/o consultas realizadas por Usuarios/as al Servicio en el año t.	230	52%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.	234	53%
Tasa de (producto/servicio) no conforme entregado por la institución al usuario respecto de los (productos/servicios) entregados en año t	170	38%
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	187	42%
Porcentaje de trámites con registro de uso por canal de atención respecto del total de trámites identificados en el catastro del año t-1	121	27%
Cobertura de la Fiscalización en el año t	215	48%
Cumplimiento normativo de unidades fiscalizadas con hallazgos detectados	192	43%
Porcentaje de ejecución de las Iniciativas de Inversión (subtítulo 31) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Iniciativas de Inversión (subtítulo 31) al 30 de junio del año t	118	27%
Porcentaje de ejecución de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t	78	18%
Porcentaje de ejecución de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t.	63	14%
Porcentaje de ejecución de los Gastos en Personal, Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos no Financieros (subtítulos 21, 22 y 29) en el año t, respecto del gasto total año t	96	22%
Porcentaje de ejecución de los Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo (subtítulos 21 y 22) en el año t, respecto del gasto total año t	87	20%
Porcentaje de desviación de los montos finales ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales	90	20%
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	181	41%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	144	32%
Índice de eficiencia Energética año t	161	37%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	164	37%
Programa Marco PMG en su conjunto	122	27%
<b>Total General</b>	<b>2.748</b>	<b>33%</b>

## EFECTO EN PROGRAMA MARCO

---

No se visualiza un efecto en términos de modificar los objetivos de gestión del Programa Marco.

No obstante, se identifican aspectos técnicos interesantes de abordar a nivel de precisiones y alcance de los indicadores para 2019.

También se observan propuestas que se podrían estudiar para el PMG de los procesos siguientes.

Entre las principales mejoras que se podrían considerar para el PMG 2019 se propone:

- Definir conceptos / unidad de medida
- Revisar mediciones
- Medir eficacia
- Definir estándares

## Consideraciones Por Indicador

---

1.- Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución Para el PMG 2019, se sugiere definir alcance (para que servicio será obligatorio) y estándar “satisfecho” y “satisfacción neta”. Y, considerar umbral de satisfacción neta.

2.- Tiempo promedio de tramitación y/o respuesta a solicitudes y/o consultas realizadas por Usuarios/as al Servicio en el año t.

Para el PMG 2019, se sugiere precisar variable a medir: Definir y distinguir entre solicitudes y consultas y trámites clave: trámite versus consulta puntal de atención.

Como propuestas de mediano y largo plazo para el PMG, se sugiere medir efectividad, calidad de respuesta o su grado de resolución: "porcentaje de solicitudes de usuarios que son tramitadas y/o respondidas de manera satisfactoria".

3.- Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t

La consulta no entregó elementos para eventuales cambios al PMG 2019. Como propuestas de mediano y largo plazo para el PMG, se sugiere medir resultado o calidad de respuesta al reclamo, en términos de satisfacción del usuario frente al reclamo.

4.- Tasa de (producto/servicio) no conforme entregado por la institución al usuario respecto de los (productos/servicios) entregados en año t

La consulta no entregó elementos para eventuales cambios al PMG 2019. Propuestas de mediano y largo plazo para el PMG, se refieren a estandarizar el concepto de "producto no conforme" y contar con un sistema de gestión de calidad para avanzar en la medición de este tipo de indicador.

5.- Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1

Para el PMG 2019, la propuesta sugiere considerar catastro validado y priorizar trámites a digitalizar. Para el mediano plazo se propone medir calidad de los trámites.

6.- Cobertura de la Fiscalización en el año t

Para el PMG 2019 se propone definir gradualidad de avance en cobertura. Determinar previamente las unidades a fiscalizar (año t-1), contar con "catálogo de fiscalizaciones posibles".

Para el mediano y largo plazo se propone medir resultado de las fiscalizaciones y que cuenten con seguimiento.

7.- Porcentaje de desviación de los montos finales ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales

Para el PMG 2019 se sugiere definir si la comparación se realiza con SIGFE, así como considerar fecha de cierre mensual que considera para efectos contables este sistema

8.- Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

Las propuestas PMG 2019 se refieren a realizar una revisión no sólo documental. Y para el mediano plazo medir resultado de implementar el control, la certificación de la normativa por niveles y alcance.

9.- Índice de eficiencia Energética año t

La propuesta para el PMG 2019 es medir el indicador considerando estándares internacionales de eficiencia energética.

10.-Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.

Se sugiere como propuesta para el PMG 2019, incorporar medidas estándar, de calidad y definidas en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Y para el mediano plazo, medir la efectividad de las medidas implementadas.

# ANEXO 1

---

## Consulta Ciudadana Programa de Mejoramiento de la Gestión, PMG 2019

### ¿Qué es el Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG?

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de las instituciones públicas tienen su origen en el art. 6° de la Ley N°19.553 que surge de un acuerdo para la modernización de la gestión pública entre el Gobierno y la Asociación Nacional de Empleados Fiscales, ANEF y asocian el cumplimiento de objetivos anuales de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios de la respectiva institución.

El monto del incentivo es de un 7,6% calculado sobre una base de remuneración anual; si la institución alcanza un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos y disminuye a la mitad (3,8%) si dicho cumplimiento es inferior al 90% y es 0% si el cumplimiento es menor a 75%. El pago se realiza trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.

En el año 2018, el PMG se aplica a 130 instituciones y a más de 100.000 funcionarios de planta y contrata, constituyendo uno de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional más importante en la administración pública de nuestro país. La cobertura del PMG alcanza al 60% de las instituciones a las que se les asignan recursos en la Ley de Presupuestos (218 en 2018).

### Actores

La ley define un **Comité Triministerial**, instancia integrada por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, cuyo rol es aprobar y evaluar los compromisos, metas y objetivos concretos con que se mide el cumplimiento de los servicios públicos para efectos del incentivo.

Un **Comité Técnico**, instancia cuyo rol es asesorar al Comité Triministerial en la definición de un Programa Marco, la formulación de compromisos y su evaluación. Está integrado por el Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo, el Subsecretario de la Secretaría General de la Presidencia y el Director de Presupuestos quien lo preside.

La Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda cumple la función de **Secretaría Técnica**, y debe coordinar todas las actividades asociadas a la administración del incentivo, gestionar los procesos de formulación y evaluación del PMG, y dar apoyo

administrativo al Comité Técnico y al Comité Triministerial para el ejercicio de sus funciones.

El desarrollo de los PMG ha sido apoyado por instituciones públicas con conocimiento especializado en las áreas prioritarias definidas por el Comité Triministerial, las que constituyen la denominada **Red de Expertos**. Dichas instituciones, están a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación de los compromisos y proporcionarles asistencia técnica, así como también asesorar al Comité Técnico, al Comité Triministerial y a la Secretaría Técnica en todo el proceso.

La Implementación y seguimiento de los PMG en las instituciones es apoyada por los Jefes de Planificación y Control de Gestión o cargo similar que corresponden a las contrapartes del servicio con la Secretaría Técnica y las Redes de Expertos así como con los encargados de los compromisos al interior de la organización.

### **Normativa aplicable**

Artículo 6° de la Ley N° 19.553 y Decreto N° 1232 de 2017, del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento para la aplicación del Incremento por desempeño Institucional.

### **Programa Marco**

Es el instrumento que contiene los compromisos y metas de gestión de aplicación general en todo el sector público afecto al PMG, que consiste en la definición de objetivos de gestión, de eficiencia institucional, y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, considerados esenciales para el mejoramiento de la gestión pública.

Dicho Programa define asimismo los indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los respectivos medios de verificación y cualquier otro aspecto o elemento de similar naturaleza. Mayor detalle sobre el Programa de Mejoramiento de la Gestión y sus resultados se puede encontrar en la siguiente publicación: [http://www.dipres.gob.cl/598/articles-166359\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/598/articles-166359_doc_pdf.pdf).

### **¿En qué consiste la consulta?**

La presente consulta tiene por objeto recibir opiniones y propuestas relacionadas con la definición o adecuación del Programa Marco 2019. En particular sobre los objetivos e indicadores que lo conforman. Así, se podrán emitir opiniones para proponer indicadores o mejoras a indicadores existentes que permitan medir de forma más adecuada el desempeño de las instituciones públicas y contribuir a perfeccionar el instrumento.

### **¿A quién está dirigido?**

Esta consulta está dirigida a todos los ciudadanos, personas jurídicas, instituciones públicas o privadas o cualquier otro organismo, sea nacional o extranjero.

### **¿Cuál es el plazo para participar en la Consulta Pública?**

El plazo para enviar la opinión será de 15 días hábiles. Vencido este plazo, no se recibirán opiniones.

Una vez recabadas las opiniones, se generará un informe de síntesis con los principales resultados, dentro del plazo máximo de 45 días hábiles contado desde el cierre del proceso.

## PROPUESTA PROGRAMA MARCO PMG 2019

A continuación se presentan las variables (o temas) que evalúa el PMG, el indicador asociado y fórmula de cálculo. Además se presentan los objetivos de gestión a comprometer. Se incluyen dos campos con una pregunta cada uno donde se solicita pueda responder para cada indicador presentado, y al final de la consulta, se solicita su opinión y/o recomendación en relación al Programa Marco del PMG 2019 en su conjunto:

N°	Objetivo de la medición	N° Ind	Indicador	Fórmula	Objetivos de gestión a comprometer			¿Cuál es su opinión? (200 caracteres)	¿Qué Recomendaría? (200 caracteres)
					Objetivo 1 <sup>1</sup> Cumplir Meta	Objetivo 2 <sup>2</sup> Medir e Informar	Objetivo 3 <sup>3</sup> Publicar en datos abiertos		
1	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado.	1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	(Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con los servicios recibidos de la Institución) – (Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con los servicios recibidos de la Institución)		X <sup>4</sup>	X		
		2	Tiempo promedio de tramitación y/o respuesta a solicitudes y/o consultas realizadas por Usuarios/as al Servicio en el año t.	(Sumatoria de días de tramitación y/o respuesta a solicitudes y/o consultas realizadas por los usuarios en el año t) / (Nº total de solicitudes y/o consultas tramitadas y/o respondidas en el año t)	X		X		

<sup>1</sup> Objetivo 1. Cumplir las metas de los Indicadores para mejorar su desempeño. Estos indicadores ya han sido medidos en períodos anteriores y por lo tanto cuentan con una línea base de valores efectivos. Estos indicadores corresponden a áreas de las instituciones, referidas a Mejorar la calidad de servicio hacia los ciudadanos, el cumplimiento de la normativa vigente, la Eficiencia y Eficacia del gasto Público, Gestionar y Disminuir los riesgos en la organización, y las inequidades, brechas y/o barreras de género. Para estos indicadores se debe cumplir una meta que permita medir la mejora en su desempeño.

<sup>2</sup> Objetivo 2. Medir e Informar los Indicadores para mejorar su desempeño. Estos indicadores son nuevos, por lo cual sólo se miden e informan y, no deben cumplir una meta, ya que se debe construir una línea base con los resultados de su medición. Estos indicadores son los relativos a satisfacción neta, registro de uso de trámites y eficiencia energética.

<sup>3</sup> Objetivo 3. Publicar en datos abiertos los valores efectivos y metas de los indicadores definidos en el Programa Marco y que son formulados en el proceso presupuestario. Con este objetivo se avanza de una manera importante en la transparencia de la información de las instituciones públicas, publicando los compromisos y resultados de sus indicadores, dejando disponible estos antecedentes para ser conocidos por la ciudadanía en [www.datos.gob.cl](http://www.datos.gob.cl)

<sup>4</sup> Las “X” indican el objetivo que de gestión que comprometería cada indicador en el Programa Marco PMG 2019.



		3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos en año t)*100	X		X		
		4	Tasa de (producto/servicio) no conforme entregado por la institución al usuario respecto de los (productos/servicios) entregados en año t	(Sumatoria de (productos/servicios) no conformes detectados por usuario en el año t) / (Total de (productos/servicios) entregados a usuarios en año t)	X		X		
		5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(Número de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el catastro del año t-1)*100	X		X		
		6	Porcentaje de trámites con registro de uso por canal de atención respecto del total de trámites identificados en el catastro del año t-1	(Número de trámites con registro de uso por canal de atención en el año t / N° Total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1)*100		X	X		
2	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un determinado sector con fallas o externalidades negativas.	7	Cobertura de la Fiscalización en el año t	(Porcentajes de unidades fiscalizadas en el año t / N° total de unidades susceptibles de fiscalizar en el año t)*100	X		X		
		8	Cumplimiento normativo de unidades fiscalizadas con hallazgos detectados	(N° de unidades fiscalizadas con incumplimiento normativo corregido en año t / N° total unidades fiscalizadas con incumplimiento detectado al año t)*100	X		X		
3	Mejorar la Eficiencia y Eficacia del gasto Público	9.1	Porcentaje de ejecución de las Iniciativas de Inversión (subtítulo 31) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Iniciativas de Inversión (subtítulo 31) al 30 de junio del año t	(Monto ejecutado de las Iniciativas de Inversión subtítulo 31 al 30 de junio del año t / Presupuesto vigente del subtítulo 31 al 30 de junio del año t)*100	X		X		
		9.2	Porcentaje de ejecución de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t	((Monto ejecutado de las Transferencias corrientes (subtítulo 24) al 30 de junio del año t) / (Presupuesto vigente del subtítulo 24 al 30 de junio del año t))*100	X		X		
		9.3	Porcentaje de ejecución de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t respecto del presupuesto vigente de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t.	((Monto ejecutado de las Transferencias de capital (subtítulo 33) al 30 de junio del año t) / (Presupuesto vigente del subtítulo 33 al 30 de junio del año t))*100	X		X		

		10.1	Porcentaje de ejecución de los Gastos en Personal, Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos no Financieros (subtítulos 21, 22 y 29) en el año t, respecto del gasto total año t	$((\text{Monto ejecutado de los Gastos en Persona, Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos no Financieros (subtítulos 21, 22 y 29) en el año t}) / (\text{Total gasto en el año t})) * 100$	X		X		
		10.2	Porcentaje de ejecución de los Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo (subtítulos 21 y 22) en el año t, respecto del gasto total año t	$((\text{Monto ejecutado de los Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo (subtítulos 21 y 22) en el año t}) / (\text{Total gasto en el año t})) * 100$	X		X		
		11	Porcentaje de desviación de los montos finales ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales	$((\text{Sumatoria de Montos Finales contratos año t} - \text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales}) / (\text{Sumatoria de Monto establecidos en contratos iniciales})) * 100$	X		X		
4	Gestionar y Disminuir los riesgos en la organización	12	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	$(\text{Número de accidentes de trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t})$	X		X		
		13	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{Número de controles de seguridad de la norma NCH 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad al año t} / \text{Número total de controles de seguridad establecidos en la norma NCH 27001}) * 100$	X		X		
5	Contribuir al buen uso de la energía	14	Índice de eficiencia Energética_año t	$(\text{Consumo total de Energía CTE en el año t} / \text{Superficie Total ST del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t})$		X	X		
6	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género.	15	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas en el Programa de Trabajo en el año t}) * 100$	X		X		

En relación al Programa Marco del PMG 2019 en su conjunto:

¿Cuál es su opinión?

Máximo caracteres 1.000

¿Qué Recomendaría?

Máximo caracteres 1.000

Subir archivo

ENVIAR, SOLO SI CONTESTA (NO PERMITIR ENVIAR EN BLANCO)