



# PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

---

**Resultados 2019**

Antecedentes

El presente documento corresponde a la publicación de los resultados de cumplimiento del Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2019, que se aplica a todas las instituciones afectas al artículo 6 de la Ley N° 19.553, y a lo establecido en el Decreto Supremo N° 1232 de 2017 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento del artículo antes mencionado, y que define lineamientos para la formulación de compromisos por parte de las instituciones públicas.

Para el año 2019, el Ministerio Secretaría General de Gobierno estableció los objetivos de gestión para el pago del incremento por Desempeño Institucional, correspondiente al área de Planificación y Control de Gestión del PMG, mediante el Decreto Exento N° 31 de fecha 28 de Diciembre 2018.

El Programa Marco 2019 se sustentó en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios conforme se indica a continuación:

**Objetivo N° 1: GESTIÓN EFICAZ**, consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir los riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales, inequidades, brecha y/o barreras de género, procesos de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales que contribuyan al logro de la efectividad de la institución.

**Objetivo N° 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL**, consiste en contribuir al buen uso de la energía, y a un mejor desempeño financiero de las Instituciones.

**Objetivo N° 3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS**, consiste en determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y/o ciudadanos, la gestión de reclamos y procesos claves de atención a los usuarios y digitalización de los trámites.

Los indicadores de desempeño corresponden por una parte a los definidos por el comité Tri-ministerial, y por la otra, aquellos indicadores específicos propuestos por el Servicio a partir de los presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2019.

Los resultados obtenidos por el Ministerio Secretaría General de Gobierno en relación al cumplimiento efectivo de estos objetivos, corresponde al 96,5%, lo cual se establece mediante Certificado N° 15441 de fecha 10 de marzo del 2020 del Ministerio de Hacienda, logrando obtener el máximo incentivo institucional, correspondiente a un 7,6% de incremento remuneracional para funcionarios/as plantas y contrata, de acuerdo a lo señalado en su artículo 6 de la Ley N° 19.553.

| OBJETIVO DE GESTIÓN                                                               | N° DE<br>INDICADORES<br>COMPROMETIDOS | PONDERACIÓN |          | % DE<br>CUMPLIMIENTO |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|----------|----------------------|
|                                                                                   |                                       | ASIGNADA    | OBTENIDA |                      |
| OBJETIVO N° 1 : Gestión Eficaz                                                    | 4                                     | 40%         | 39,5%    | 99,00%               |
| OBJETIVO N° 2 : Eficiencia Institucional                                          | 3                                     | 15%         | 15,0%    | 100,00%              |
| OBJETIVO N° 3 : Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos | 4                                     | 45%         | 42,0%    | 93,00%               |
|                                                                                   | 11                                    | 100%        | 96,5%    |                      |

OBJETIVO N° 1: GESTIÓN EFICAZ

| N° | NOMBRE INDICADOR                                                                                                                      | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                                                                    | UNIDAD DE MEDIDA | NUMERADOR Y DENOMINADOR ESTIMADO META AÑO 2019 | META 2019 | NUMERADOR Y DENOMINADOR EFECTIVO META AÑO 2019 | RESULTADO EFECTIVO AÑO 2019 | % PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE META | NOTA TÉCNICA | RAZONES DE INCUMPLIMIENTO |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--------------|---------------------------|
| 1  | Porcentaje de autoridades de Gobierno a quienes se entrega Boletines Informativos durante el año t.                                   | (Total de autoridades de gobierno a las que se le entrega Boletines Informativos durante el año t/Total de autoridades de gobierno del año t, registradas en la Base de Datos del Departamento de Información a la Autoridad, a las que se debe entregar Boletines Informativos) *100 | %                | (163/163)                                      | 100%      | (167/167)                                      | 100,00%                     | 100,00%                           | No Aplica    | No Aplica                 |
| 2  | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.                                                                      | (Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t) *100                                                                                                                                                                              | %                | (11.00/367.00)                                 | 3%        | (8.00/414.83)                                  | 1,93%                       | 155,44%                           | No Aplica    | No Aplica                 |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                    | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) *100                                                                                 | %                | (4/4)                                          | 100%      | (4/4)                                          | 100,00%                     | 100,00%                           | No Aplica    | No Aplica                 |
| 4  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100                 | %                | (77/114)                                       | 68%       | (78/114)                                       | 68,00%                      | 100,00%                           | No Aplica    | No Aplica                 |

OBJETIVO N° 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL

| N° | NOMBRE INDICADOR                                                                                                                          | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                    | UNIDAD DE MEDIDA | NUMERADOR Y DENOMINADOR ESTIMADO META AÑO 2019 | META 2019 | NUMERADOR Y DENOMINADOR EFECTIVO META AÑO 2019 | RESULTADO EFECTIVO AÑO 2019 | % PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE META | NOTA TÉCNICA                                                                                                                                                                                | RAZONES DE INCUMPLIMIENTO |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.                                                                                                          | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t | Kwh/m2           | -                                              | -         | (139076.00 /3914.00)                           | 35,53kWh/m2                 | -                                 | No Aplica                                                                                                                                                                                   | No Aplica                 |
| 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                                          | %                | (\$3.816.560 /\$21.203.112)                    | 18%       | (\$3.043.540 /\$23.532.694)                    | 13,00%                      | 138,46%                           | No Aplica                                                                                                                                                                                   | No Aplica                 |
| 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                    | %                | (\$3.775.716 /\$3.775.716)                     | 100%      | (\$3.986.885 /\$3.775.716)                     | 106,00%                     | 94,34%                            | Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios | No Aplica                 |

(2,3) Expresado en miles de pesos

OBJETIVO N° 3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS

| N° | NOMBRE INDICADOR                                                                                                                                                                                  | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | UNIDAD DE MEDIDA | NUMERADOR Y DENOMINADOR ESTIMADO META AÑO 2019 | META 2019 | NUMERADOR Y DENOMINADOR EFECTIVO META AÑO 2019 | RESULTADO EFECTIVO AÑO 2019 | % PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE META | NOTA TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                    | RAZONES DE INCUMPLIMIENTO |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | Porcentaje de proyectos adjudicados con convenio suscrito del Fondo de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunales que reciben primera cuota al 31 de diciembre del año t. | (N° de proyectos adjudicados con convenios suscritos en el año t por medios de comunicación social en el Concurso del Fondo de Fomento de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunales, con financiamiento al 31 de diciembre año /N° de proyectos adjudicados con convenios suscritos en el año t por medios de comunicación social en el Concurso del Fondo de Fomento de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunales) *100 | %                | (626/626)                                      | 100%      | (633 /635)                                     | 100,00%                     | 100,00%                           | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No Aplica                 |
| 2  | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | %                | (197/197)                                      | 100%      | (97/97)                                        | 100,00%                     | 100,00%                           | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No Aplica                 |
| 3  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1                          | (N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1) *100                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | %                | (5/5)                                          | 100%      | (5/5)                                          | 100,00%                     | 100,00%                           | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No Aplica                 |
| 4  | Tiempo promedio de trámites finalizados                                                                                                                                                           | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | %                | -                                              | -         | (6623/26)                                      | -                           | -                                 | El trámite a medir en el año 2019 y que se encuentra registrado en el Registro Nacional de Trámites del Estado es: "Postulación al fondo de medios de comunicación". Se especifica que el trámite tiene su inicio en la etapa de "postulación" y su término en la etapa de "Rendición y Cierre" | No Aplica                 |