

**EVALUACION ANUAL 2014 DE LAS POLITICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO D.S. N° 027-2007-PCM
MATRIZ DE RESULTADOS
SECTOR VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO**

Cod. Mat.	Materia	Cod. PN	Política Nacional	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas		Ejecución (%)		Logros Alcanzados	Observaciones / Dificultades	Unidad Responsable	Ministerio	
						I SEM.	ANUAL	I SEM.	ANUAL					
10	Simplificación Administrativa (Presidencia del Consejo de Ministros) (*)	10.1	Desarrollar e implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.	Porcentaje de procedimientos simplificados y costeados.	Porcentaje	0%	15%	0%	0%	Cantidad de procedimientos programados 01 ejecutados 0	No se cumplió con ejecutar este indicador, debido a los cambios en la estructura orgánica del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, aprobada por Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, entre otras normas sobre la materia, dando lugar a que se ejecute dicha actividad durante el 2015.	MVCS- Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	MVCS	
						0%	24%	0%	123%	Al final del año se logró la simplificación y costeo de 5 procedimientos; uno más de lo programado.	Se trabajó en el Equipo de Mejora Continua, 1 procedimiento de Venta Directa y 4 de Transferencia.	SBN		
		10.3	Mejorar el nivel de atención a la Ciudadanía mediante la implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano.	Número de trámites frecuentes cuyas consultas sobre requisitos y atención son atendidas exclusivamente en el Aló MAC.	Número	0	3	0%	0%	No se incorporaron servicios al Alo Mac	Los servicios del Ministerio no son plausibles de ser incorporados en el Alo MAC	MVCS- Oficina de Gestión Documentario y Archivo/Oficina General de Estadística e Informática.		
						0	1	0%	0%	No se cumplió lo previsto.	Se solicitará la asesoría de personal de la PCM, y así lograr la implementación de este Sistema de Atención al Ciudadano.	SBN		
			Promover el fortalecimiento de las distintas instancias y		Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización capacitados.	Número	10	20	0%	470%	Se realizó la capacitación Mejora y Rediseño de Procesos del 15 de setiembre al 2 de octubre del 2014, dirigido a 30 servidores de las diversas dependencias del ministerio. Se realizó la capacitación calidad en la atención al ciudadano y al cliente interno, del 24 de noviembre al 03 de diciembre del 2014, dirigido a 20 servidores de las diversas dependencias del ministerio. Se realizó la capacitación de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, del 12 al 28 de Agosto del 2014, dirigida a 44 Servidores de las diferentes oficinas del MVCS.			MVCS- Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
							5	5	0%	120%	Fueron 6 los servidores capacitados.	Se capacitó al Equipo de Trabajo de Control Interno (5), quienes apoyan en la labor de implementación del Sistema de Control Interno. Asimismo, se capacitó al responsable del Acceso a la Información Pública (1).		SBN

Cod. Mat.	Materia	Cod. PN	Política Nacional	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas		Ejecución (%)		Logros Alcanzados	Observaciones / Dificultades	Unidad Responsable	Ministerio
						I SEM.	ANUAL	I SEM.	ANUAL				
		10.4	grupos de actores relacionados al proceso de simplificación administrativa.			35	70	200%	176%	En el I Semestre se capacitó a 70 trabajadores y en II Semestre a 53 trabajadores en la Ley del Procedimiento Administrativo General		SEDAPAL	
						0	2	0%	0%	En el 2014, no se capacitó a ningún funcionario y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización.		COFOPRI	
				Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus deberes y derechos y los exigen.	Porcentaje	40%	40%	383%	692%	I Semestre 1082 usuarios conocen sus derechos. II Semestre 855 usuarios conocen sus derechos. Total 2014: 1937 (Programado 280)		MVCS- Oficina de Atención al Ciudadano.	
			5%			5%	3%	79%	Durante el 2014 los administrados han presentado reiterativos para la atención de sus solicitudes TUPA, en una proporción ligeramente menor a lo que se programó inicialmente. 67 casos.	El hecho que los usuarios hayan reducido sus reiteraciones o reclamos, se debe en mayor medida, a que la SBN está atendiendo adecuadamente los pedidos (especialmente los Órganos de Línea o áreas operativas).	SBN		
			0.8%			0.7%	0.7%	77%	En el trimestre se han presentado un total de 22 604 reclamos, resultando un promedio mensual de 7 535 reclamos, menor a la estimación inicial de reclamos en promedio mensual.		SEDAPAL		