

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	29
DOTACIÓN	207		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	25	25.00
2.- Eficiencia Institucional	4	50	50.00
3.- Calidad de Servicio	4	25	20.00
Total	11	100	95.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25 %	25.00 %
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	21 %	21.00 % (24 /114)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	9,77 %	10.59 % (60.60 /572.00)*100	108.39 %	15 %	15.00 %
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	100.00 % (5 /5)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					50 %	50.00 %
4	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	3 %	3.00 % (199122783 /6017387781)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de	Medir	151.00 % (740191 /491808	Cumple	20 %	20.00 %

	subtítulos 22 y 29 año t) *100			
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	10 %	9.00 % (23940094 / 279289899) *100	111.11 %	5 %	5.00 %
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	63.72 kWh/m2 162158.00 / 2545.00	Cumple	20 %	20.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					25 %	20.00 %
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	95 %	100.00 % (82 / 82) *100	105.26 %	5 %	5.00 %
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	35.00 % 56 -21	Cumple	10 %	10.00 %
10	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	37 %	37.00 % (10 / 27) *100	100.00 %	5 %	5.00 %
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	0.00 días 0 / 0	No Cumple	5 %	0.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global					95.00 %	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	
El resultado 2019 de 95% del Servicio Regional de Vivienda y Urbanización de La Araucanía, se debe a hallazgos detectados en el indicador: Tiempo promedio de trámites finalizados. El Servicio no demostró que midió correctamente el indicador, debido a que presenta inconsistencia verificando datos duplicados, en 3 trámites cuyo ID se repite, y en otros 6 trámites cuyos Rut se repiten.						