

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	26
<b>DOTACIÓN</b>	219		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	2	20	20.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	5	55	55.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	3	25	24.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>99.00</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>20 %</b>	<b>20.00 %</b>
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	7,97 %	7.30 % (39.00 /534.50 )*100	91.59 %	10 %	10.00 %
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	100 %	100.00 % (5 /5 )*100	100.00 %	10 %	10.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>55 %</b>	<b>55.00 %</b>
3	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t	8,25 %	3.13 % (249109009.00 /7952334479.00 )*100	263.58 %	5 %	5.00 %
4	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	Medir	103.09 % (3383689.00 /3282357.00 )*100	Cumple	15 %	15.00 %

5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	10,00 %	12.98 % (14530603.00 /111967809.00 )*100	77.04 %	5 %	5.00 %
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	Medir	9.10 % (5.0 /55.0 )*100	Cumple	5 %	5.00 %
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	62.11 kWh/m2 386836.06 /6228.00	Cumple	25 %	25.00 %
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>25 %</b>	<b>24.00 %</b>
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	98,00 %	100.00 % (44.00 /44.00 )*100	102.04 %	10 %	10.00 %
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	19.00 % 50 -31	Cumple	5 %	5.00 %
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	808.14 días 178600.00 /221.00	Cumple Descuento por informar con error	10 %	9.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>					<b>99.00 %</b>	
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>					<b>7,6% (100% del Bono)</b>	
<p>El Servicio cumplió parcialmente la meta del indicador de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados. Con los antecedentes presentados por el Servicio se verifica que al año 2020 el Servicio acumuló 39,0 Km de 42,6 Km comprometidos, alcanzando un 91,59% de cumplimiento el indicador.</p> <p>A raíz de la pandemia se produjo un menor nivel de ejecución en obras de arrastre del 28° llamado y obras nuevas del 29° llamado. En específico, el llamado 28° quedó desierto en tres oportunidades, porque los recursos disponibles para esta licitación no fueron atractivos para las empresas. Lo anterior se debió a que por la emergencia sanitaria aumentaron los costos internos de las empresas que debían cumplir los protocolos de salud y los costos de materiales. Esto afectó a los grupos 2, 3 y 6. Posteriormente, se unificaron los llamados 28 y 29 cuyas adjudicaciones y contrataciones ocurrieron en octubre de 2020, debido a retrasos en la tramitación del decreto de identificación presupuestaria del llamado 29. Ello implicó que 3,67 Km no se ejecutaron.</p> <p>En consecuencia se verificó la existencia de causas externas consistentes en la emergencia sanitaria que dificultó el funcionamiento de las empresas y el proceso de identificación presupuestaria que retrasó la adjudicación de los llamados 28 y 29. El Comité Técnico ha determinado que se encuentra acreditada la existencia de causas externas no previstas, que incidieron en el cumplimiento del indicador. Por tanto, procede adicionar 0,84% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica, resultando en 10% la ponderación del indicador.</p> <p>Respecto al indicador de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre, se verificó que el servicio cumplió parcialmente su meta, en un 77,04%, debido a que el porcentaje de ejecución fue 12,98% de 10% comprometido; obteniendo 3,85% de la ponderación asignada (5%). El Servicio invoca y acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en el retraso por parte de otras instituciones públicas en la identificación presupuestaria del proyecto Ampliación Avda. Baquedano lo que implicó un incremento en el porcentaje de ejecución en diciembre de 2020. El Comité Técnico ha determinado que se encuentra acreditada la existencia de causas externas no previstas, que incidieron en el cumplimiento del indicador. Por tanto, procede adicionar 1,15% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica, resultando en 5% la ponderación del indicador.</p> <p>El Servicio no cumplió con medir correctamente el indicador de tiempo promedio de finalización de sus trámites, porque los medios de verificación presentados en primera instancia no permitieron reconstruir exactamente la sumatoria de días que tardan los trámites (numerador), reportada en la aplicación Web de DIPRES, ya que en el registro N° 208 la diferencia entre la fecha de término y de inicio es de 520 días, mientras que el Servicio informó 154. Dicho error fue explicado y corregido por el servicio en la instancia de reclamo, por lo cual se aplicó descuento error de exactitud, de 1%, alcanzando la ponderación de 9%.</p>						