

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	29
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	03
<b>DOTACIÓN</b>	1492		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	3	25	25.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	3	15	15.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	5	60	60.00
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2021	EFFECTIVO 2021	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2021	Ponderación obtenida 2021
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>25 %</b>	<b>25.00 %</b>
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,96 %	0.72 % (12.00 /1660.33 )*100	272.22 %	5 %	5.00 %
2	Medidas de Equidad de Género	50,0 %	50.00 % (4.0 /8.0 )*100	100.00 %	5 %	5.00 %
3	Porcentaje de Usuarios del Programa Biblioredes con respecto a la población con dificultades de acceso a TIC`s por factores socioeconómico o geográficos, que habitan en comunas en que el Programa está presente.	80,4 %	78.50 % (2242610.0 /2857570.0 )*100	97.64 %	15 %	15.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>15 %</b>	<b>15.00 %</b>
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	120,00 %	126.94 % (21574395.00 /16995212.00 )*100	94.53 %	5 %	5.00 %
5	Licitación con dos o menos ofertas	68,0 %	50.80 % (281.0 /553.0 )*100	133.86 %	5 %	5.00 %

6	Índice de eficiencia energética.	Medir	24.77 kWh/m2 3558108.25 /143650.00	Cumple	5 %	5.00 %
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>60 %</b>	<b>60.00 %</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,00 %	100.00 % (143.00 /143.00 ) *100	101.01 %	15 %	15.00 %
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	42.00 % 62 -20	Cumple	15 %	15.00 %
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	81,25 %	81.13 % (43.00 /53.00 ) *100	99.85 %	5 %	5.00 %
10	Porcentaje de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio especializado, en relación al total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados.	82,0 %	95.50 % (9536.0 /9982.0 ) *100	116.46 %	20 %	20.00 %
11	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	35,71 %	91.63 % (887.00 /968.00 ) *100	256.59 %	5 %	5.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>				<b>100.00 %</b>		
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>				<b>7,6% (100% del Bono)</b>		
En el proceso de evaluación se acreditó el efecto de causa externa por la emergencia sanitaria en el cumplimiento parcial de la meta de tres indicadores: Porcentaje de Usuarios del Programa Biblioredes con respecto a la población con dificultades de acceso a TIC`s por factores socioeconómico o geográficos, que habitan en comunas en que el Programa está presente; Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29; y Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t. Por esta razón, los tres indicadores lograron finalmente el total de la ponderación asignada.						