

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	CAPÍTULO	30

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	12.33 % [[49.30 / 399.90 ]*100]		15.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	37.5 % [(3.0 / 8.0 )*100]		20.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	20.00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) * 100$		X	5.00	

3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	(((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	120.00 % [(1975636.00 /1646363.00 )*100]		5.00	
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	56.6 % [(47.0 /83.0 )*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	20.00	
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100		X	5.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	93.81 % [(106.00 /113.00 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar un análisis con perspectiva de género de los permisos relacionados con paternidad, maternidad y/o familia, con el objetivo de elaborar un informe que de cuenta de las IBB detectadas, dirigido a funcionarios de SERVIU Región de Los Lagos

2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación avanzada dirigida a lo menos a 15 funcionarios/as del Serviu Región de Los Lagos sobre enfoque de género en el ámbito de la política habitacional. Dirigida a funcionarios/as del Serviu Región de los Lagos que no se encuentren capacitados en esta materia, esta capacitación se encontrara incorporada en el Plan Anual de Capacitación, estableciendo una duración mínima de 16 horas cronologías. Para dar cuenta de su implementación se elaborará un informe de los compromisos de la medida.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Realizar un reporte semestral con la desagregación por sexo y análisis de género de la información relacionada con procesos de postulación al subsidio habitacional D.S.N°1 (AVC), este reporte será publicado en la página web del Serviu Los Lagos. Dirigida a los postulantes del programa habitacional D.S N°1 (AVC) Serviu Región de los Lagos.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, no obstante, el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015.