

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

MINISTERIO	MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	29
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	03
DOTACIÓN	1528		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	50	50.00
2.- Eficiencia Institucional	4	20	20.00
3.- Calidad de Servicio	6	30	29.50
Total	14	100	99.50

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
Objetivo 1: Gestión Eficaz					50 %	50.00 %
1	Variación porcentual anual de exposiciones temporales e itinerantes de los museos con respecto a año base (2012).	44,9 %	-72.20 % ((49.0 /176.0)-1)*100	-160.80 %	20 %	20.00 %
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,93 %	0.71 % (12.00 /1680.50)*100	271.83 %	5 %	5.00 %
3	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 %	75.00 % (3 /4)*100	75.00 %	5 %	5.00 %
4	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.	81,2 %	78.00 % (2227952.0 /2857570.0)*100	96.06 %	20 %	20.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20 %	20.00 %
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en	Medir	80.50 %	Cumple	5 %	5.00 %

	el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t		(15255669.00 /18950421.00)*100			
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	20,45 %	15.35 % (9513748.00 /61993907.00)*100	133.22 %	5 %	5.00 %
7	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	Medir	5.00 % (11.0 /222.0)*100	Cumple	5 %	5.00 %
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	22.03 kWh/m2 3165764.06 /143731.00	Cumple	5 %	5.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30 %	29.50 %
9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,11 %	100.00 % (207.00 /207.00)*100	100.90 %	5 %	5.00 %
10	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	38.00 % 62 -24	Cumple	5 %	5.00 %
11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	58,33 %	64.29 % (36.00 /56.00)*100	110.22 % Descuento por informar con error	5 %	4.50 %
12	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	11.48 días 33080.00 /2882.00	Cumple	5 %	5.00 %
13	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	35,63 %	85.69 % (868.00 /1013.00)*100	240.50 %	5 %	5.00 %
14	Porcentaje de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles en relación al total de solicitudes de certificados recibidas en el Departamento de Derechos Intelectuales	99,0 %	99.50 % (10571.0 /10622.0)*100	100.51 %	5 %	5.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global				99.50 %		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				7,6% (100% del Bono)		
<p>Hubo indicadores no cumplidos o con cumplimiento parcial respecto de las metas definidas, sin embargo, el servicio adujo la ocurrencia de causas externas justificadas asociadas al contexto de pandemia covid-19, lo cual fue acreditado por el Servicio y considerado por el Comité PMG, por lo tanto, esos indicadores sumaron la totalidad de la ponderación asignada al cumplimiento global. Dichos indicadores son:</p> <p>(1) Variación porcentual anual de exposiciones temporales e itinerantes de los museos con respecto a año base (2012): En este caso, la emergencia sanitaria provocó el cierre de los museos desde el 23 de marzo de 2020, además de una rebaja de presupuesto solicitada desde Hacienda, para afrontar otras urgencias provocadas por la pandemia.</p> <p>(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: En este caso, la emergencia sanitaria produjo rebajas presupuestarias solicitadas desde Hacienda, las que obligaron a la realización de ajustes presupuestarios internos, los cuales afectaron la disponibilidad de recursos para el Programa de Género: asimismo, la contingencia provocada por la pandemia generó medidas sanitarias en las distintas regiones, como el teletrabajo de los funcionarios, por lo que no fue factible desarrollar las tareas necesarias para llevar a cabo 2 submedidas, la 8.6 denominada Xalkan: nuevo boletín del Museo Mapuche Ruka Kimvn Taiñ Volil Juan Cayupi Huechicura, N°2 (Museo de Cañete) y la 8.8</p>						

denominada Navegaciones por los canales australes; reconociendo toponimias yaganes desde el Museo Martín Gusinde de Puerto Williams.

(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: En este caso, la emergencia sanitaria provocó cierre de Bibliotecas, imposibilitando el acceso al registro y por ende el cumplimiento de la meta.

(4) Indicador Satisfacción neta: en este caso, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa; obteniendo 0% de la ponderación asignada (5%). El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo, por tanto, se procede adicionar 5% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.

(4) Por otra parte, solo en la instancia de reclamos, el servicio pudo acreditar los valores informados para el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t (5% pond.), por lo que se le aplicó un descuento por error a la ponderación de 0,5%, quedando con un 4,5%. En específico, para los trámites revisados solo se pudo corroborar la implementación de analytics, con la información nueva y corregida entregada en la instancia de apelación.