

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

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	30
<b>DOTACIÓN</b>	217		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	2	35	34.90
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	4	35	35.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	3	30	30.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>99.90</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>35 %</b>	<b>34.90 %</b>
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	12,33 %	12.25 % (49.00 /399.90 )*100	99.35 %	15 %	14.90 %
2	Medidas de Equidad de Género	37,5 %	37.50 % (3.0 /8.0 )*100	100.00 %	20 %	20.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>35 %</b>	<b>35.00 %</b>
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	120,00 %	86.68 % (343131.00 /395880.00 )*100	138.44 %	5 %	5.00 %
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	Medir	2.59 % (22221.00 /859528.00 )*100	Cumple	5 %	5.00 %
5	Licitación con dos o menos ofertas	56,6 %	52.60 % (30.0 /57.0 )*100	107.60 %	5 %	5.00 %
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	59.60 kWh/m2 105845.98 /1776.00	Cumple	20 %	20.00 %

<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>30 %</b>	<b>30.00 %</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	93,81 %	96.84 % (92.00 /95.00 ) *100	103.23 %	5 %	5.00 %
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-29.00 % 27 -56	Cumple	20 %	20.00 %
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Medir	70.55 % (194.00 /275.00 ) *100	Cumple	5 %	5.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>				<b>99.90 %</b>		
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>				<b>7,6% (100% del Bono)</b>		

En el indicador de pavimentación participativa respecto del déficit de pavimentos, cumplió la meta parcialmente porque se ejecutaron 49 kilómetros acumulados, aunque la meta era llegar a los 49,3. El Servicio argumentó:  
Cambios en legislación. La tramitación de permisos de ocupación de Bienes Nacionales de Uso Público y cortes de calle, pasaron de tardar una semana a un mes con la entrada en vigor de la figura del Gobernador Regional, por cambios en el procedimiento para realizar dicha solicitud, los que incidieron en el plazo de inicio y ejecución de las obras de pavimentación.  
Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19. Ha implicado escasez de materiales de construcción, así como aumento de sus precios, y falta de mano de obra en la región.  
Estos hechos no se acreditaron como causa externa, porque el Servicio no presentó medios de verificación para corroborar cómo afectaron en el cumplimiento de 0,3 km. Por ello, obtuvo la ponderación parcial del indicador, correspondiente a 14,9%.