

## 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 RÍOS          | <b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b> | 34 |
| <b>DOTACIÓN</b>   | 116                                |                                |    |

### 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> | 4                            | 40                         | 39.67                  |
| <b>3.- Calidad de Servicio</b>      | 3                            | 40                         | 40.00                  |
| <b>Total</b>                        | <b>9</b>                     | <b>100</b>                 | <b>99.67</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>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. | 20,14 %                | 20.74 %<br>(24.20 /116.70 )*100          | 102.98 %     | 15 %                          | 15.00 %                   |
| 2   | Medidas de Equidad de Género  | 50,0 %                 | 50.00 %<br>(4.0 /8.0 )*100               | 100.00 %     | 5 %                           | 5.00 %                    |
| <b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b> |   |                        |  |              | <b>40 %</b>                   | <b>39.67 %</b>            |
| 3   | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29  | 125,00 %               | 177.84 %<br>(1091545.00 /613795.00 )*100 | 70.29 %      | 5 %                           | 5.00 %                    |
| 4   | Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura   | Medir                  | 17.05 %<br>(65730.00 /385563.00 )*100    | Cumple       | 15 %                          | 15.00 %                   |
| 5   | Licitación con dos o menos ofertas  | 60,0 %                 | 64.20 %<br>(43.0 /67.0 )*100             | 93.46 %      | 5 %                           | 4.67 %                    |
| 6   | Índice de eficiencia energética.  | Medir                  | 37.64 kWh/m2<br>54233.74 /1441.00        | Cumple       | 15 %                          | 15.00 %                   |

| <b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>   |   |         |                                  |                                 | <b>40 %</b> | <b>40.00 %</b> |
|---|---|---------|----------------------------------|---------------------------------|-------------|----------------|
| 7   | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t  | 96,67 % | 100.00 %<br>(40.00 /40.00 )*100  | 103.44 %                        | 10 %        | 10.00 %        |
| 8   | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución   | Medir   | -25.00 %<br>28 -53               | Cumple                          | 15 %        | 15.00 %        |
| 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   | 68.87 %<br>(104.00 /151.00 )*100 | Cumple                          | 15 %        | 15.00 %        |
| <b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>  |   |         |                                  | <b>99.67 %</b>                  |             |                |
| <b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>   |   |         |                                  | <b>7,6%<br/>(100% del Bono)</b> |             |                |
| <p>1. En el indicador de Concentración del Gasto, el servicio argumenta que no cumplió la meta porque la Municipalidad de La Unión, tenía contrato para la ejecución de obras de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de un proyecto habitacional con la empresa constructora Carlos García Gross, la que cayó en insolvencia económica, poniendo término anticipado a contrato, lo que generó que el proyecto habitacional del SERVIU Los Ríos (DS10, de habitabilidad rural) se viera afectado por pérdida de factibilidad sanitaria, forzándolo a comprar terreno e infraestructura para resolver el problema del proyecto.<br/>Este cambio posterior a la formulación se acreditó como causa externa no prevista. Si se excluyen los recursos por la compra de edificio (al igual como se procede con terrenos), el resultado efectivo llega a 113,6%, lo que determina un cumplimiento de la meta de 110%, por lo tanto se adicionó los 5 puntos porcentuales de ponderación del indicador.</p> <p>2. En el indicador de licitaciones con dos o menos ofertas no cumplió la meta debido a situaciones asociadas a la pandemia por COVID 19. Se observó la falta de insumos, unido a que las medidas gubernamentales de ayuda social a las familias produjeron escasez de mano de obra, así como también los retiros de los fondos de pensiones, impactando en el número de oferentes habilitados para materializar propuestas y ofertas.</p> |   |         |                                  |                                 |             |                |