

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

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	35
DOTACIÓN	119		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	25	22.35
2.- Eficiencia Institucional	4	35	35.00
3.- Calidad de Servicio	3	40	40.00
Total	10	100	97.35

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2021	EFFECTIVO 2021	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2021	Ponderación obtenida 2021
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25 %	22.35 %
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	16,71 %	16.14 % (39.70 /246.00)*100	96.59 %	5 %	4.83 %
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	3,84 %	0.00 % (0.00 /108.00)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
3	Medidas de Equidad de Género	37,5 %	25.00 % (2.0 /8.0)*100	66.67 %	15 %	12.52 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35 %	35.00 %
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	159,00 %	123.83 % (537738.00 /434247.00)*100	128.40 %	5 %	5.00 %
5	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	Medir	0.72 % (1808.00 /252293.00)*100	Cumple	5 %	5.00 %
6	Licitación con dos o menos ofertas	64,9 %	47.90 % (35.0 /73.0)*100	135.49 %	5 %	5.00 %

7	Índice de eficiencia energética.	Medir	81.52 kWh/m2 131659.62 /1615.00	Cumple	20 %	20.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40 %	40.00 %
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	97,83 %	100.00 % (43.00 /43.00)*100	102.22 %	10 %	10.00 %
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-14.00 % 30 -44	Cumple	20 %	20.00 %
10	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	56.14 % (64.00 /114.00)*100	Cumple	10 %	10.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global					97.35 %	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	
<p>1. El servicio argumentó una baja ejecución de Pavimentos Participativos, porque en el 28° llamado hubo una paralización de la obra en la población Tucapeles, por los trabajos de la empresa sanitaria Aguas del Altiplano en el pasaje Eugenio Guerra, subsanándose a mediados de noviembre. Además el 29° llamado tuvo ampliación de plazos y montos en los proyectos de pavimentación en calle San Antonio de la población Baquedano de la ciudad de Arica y la vía principal de la localidad de Murmuntani (Altiplano), informadas en el mes de Octubre. No obstante, en la evaluación técnica no fue posible acreditar estos hechos como causa externa no prevista, manteniendo la ponderación en 4,83%.</p> <p>2. En el indicador de Equidad de Género, el servicio comprometió las medidas (1) Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género; (2) Capacitación a funcionarios/os del Servicio en materia de género; y (3) Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. En esta última medida, el compromiso era realizar talleres de género como parte del Plan de Acompañamiento Social, para beneficiarios de dos proyectos, Altozano y Rosita Vilches, ambos de la comuna de Arica. No obstante, este último no pudo realizarse, por problemas de coordinación entre la Entidad Patrocinante Gestora Más Hogar y la Municipalidad de Arica, según la justificación entregada por el SERVIU. Sin embargo, esta argumentación no se consideró como causa externa válida, porque el taller pudo haber sido realizado por otra organización, cuestión que debió ser prevista por el SERVIU. Por tal motivo el resultado del indicador de 2,5 medidas implementadas, respecto de las 8 establecidas en el Programa Marco del PMG, equivalente a un 31,3%, con un cumplimiento parcial de la meta, de 83,47%, obteniendo un 12,52% del 15% de la ponderación asignada.</p>						