

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t / Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos) * 100	14.11 % [(56.43 / 399.90) * 100]		5.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100	25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100]		20.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20.00	
2	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	119.00 % [(389613140.00 / 327406000.00) * 100]		15.00	
3	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en	8.98 % [(1695935181.00 / 18880135606.00) * 100]		5.00	

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100				
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 ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	56.1 % [(32.0 /57.0)*100]		5.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	96.64 % [(115.00 /119.00)*100]		15.00	
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	78.54 % [(194.00 /247.00)*100]		10.00	
3	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	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar 02 actividades de difusión interna para los funcionarios/as del SERVIU Región de los Lagos, respecto de los permisos relacionados con paternidad, maternidad y/o familia, en específico sobre los permisos de post natal y post natal parental. *Se entenderá por actividades de difusión a las jornadas de carácter informativo y de prevención que se les realizan a los funcionarios/as del servicio. *Se abordarán los permisos de post natal y post natal parental dado se identificó como IBB mediante el diagnóstico realizado en el año 2021 que los hombres no han utilizado este tipo de

		<p>permiso y que además existe desconocimiento de la ley por parte de los funcionarios/as y jefes de servicio.</p> <p>MV: el medio de verificación de la medida será un informe que dé cuenta de los compromisos relacionados con la medida.</p>
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	<p>Realizar un reporte semestral con desagregación por sexo y análisis de género de la información relacionada con los procesos de postulación al programa habitacional de subsidio de arriendo D.S N°52, para efectos de detectar IBB del proceso de postulación y proponer propuestas de mejora con perspectiva de género.</p> <p>*Se toma como base el subsidio de arriendo DS 52 ya que:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Es el programa a con mayor extensión en tiempo de postulación y posee cierres semestrales. -Está enfocado a grupo familiares que contengan al menos un cónyuge, conviviente o hijo. -Es el que posee más rápida aplicación. <p>MV: el medio de verificación de la medida será el reporte semestral comprometido el cual será publicado en la página web del Serviu Región de Los Lagos.</p>

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.