

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022*

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

| SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ | | | | | |
|------------------------------------|-----|------------------------|----|-------------------------|----|
| MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO | | | | | |
| Personal de la dotación | 167 | Partida presupuestaria | 18 | Capítulo presupuestario | 21 |

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

| | N° compromisos | % ponderación comprometida | % ponderación obtenida |
|------------------------------|----------------|----------------------------|------------------------|
| 1.- Gestión Eficaz | 2 | 10 | 9,98 |
| 2.- Eficiencia Institucional | 4 | 55 | 55,00 |
| 3.- Calidad de Servicio | 3 | 35 | 35,00 |
| Total | 9 | 100 | 99,98 |

El SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ alcanza un 99,98% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 9,98% del 10% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 55% del 55% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 35% del 35% establecido para el objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos.

De los 9 indicadores comprometidos, en 5 fue cumplida la meta en al menos un 100% (Solicitudes de acceso a la información pública, Medidas de Equidad de Género, Reclamos respondidos, Desviación montos contratos de obras y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29) y 3 fueron medidos correctamente (Índice de eficiencia energética, Satisfacción neta y Licitaciones con dos o menos ofertas). En 1 no fue cumplida la meta sin causas externa válida y no prevista acreditada (Pavimentos Participativos Ejecutados).

El indicador Pavimentos Participativos Ejecutados, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 10,52%, alcanzando un 99,62% de la meta comprometida (10,56%). Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la Institución, el Comité Técnico determinó que no se encuentra acreditada la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el incumplimiento del indicador. La justificación del Servicio señala que las obras se mantuvieron detenidas debido a lluvias estivales en la comuna de Colchane, provocando un retraso e incumplimiento final del indicador. Sin embargo, el Servicio no presentó medios de verificación para demostrar esta sub-ejecución de 0,1 kilómetros de pavimentos, así como sus gestiones para mitigar el problema.

RESULTADOS POR COMPROMISO

| N° | Compromiso | Meta 2022 | Efectivo 2022 | % Cumplimiento meta | Ponderación comprometida 2022 | Ponderación obtenida 2022 |
|---|---|-----------|-----------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Objetivo 1: Gestión Eficaz | | | | | 10% | 9,98% |
| 1 | Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos. | 10,56% | 10,52% (26 / 248) | 99,62% | 5% | 4,98% |
| 2 | Medidas de Equidad de Género | 25,0% | 25,0% (2 / 8) | 100,00% | 5% | 5,00% |
| Objetivo 2: Eficiencia Institucional | | | | | 55% | 55,00% |
| 3 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | 140,06% | 127,95% (446.352 / 348.859) | 109,46% | 5% | 5,00% |
| 4 | Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura | 30,00% | 0,00% (0 / 0) | 100,00% | 5% | 5,00% |
| 5 | Licitación con dos o menos ofertas | Medir | 89,4% (42 / 47) | Cumple | 20% | 20,00% |
| 6 | Índice de eficiencia energética. | Medir | 35,12 kWh/m2 (103.785 / 2.955) | Cumple | 25% | 25,00% |

| Objetivo 3: Calidad de los Servicios | | | | | 35% | 35,00% |
|---|---|--------|---------------------------------|---------|------------|---------------|
| 7 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t | 96,04% | 100,00% (21 / 21) | 104,12% | 5% | 5,00% |
| 8 | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución | Medir | 8% (45 - 37) | Cumple | 25% | 25,00% |
| 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. | 67,64% | 71,95% (118 / 164) | 106,37% | 5% | 5,00% |
| Porcentaje de cumplimiento global | | | 99,98% | | | |
| Porcentaje de incremento por desempeño institucional | | | 7,6% (100% del bono) | | | |

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266511_doc_pdf.pdf

Fuente: Dipres