

# INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022\*

## PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

<b>SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA</b>					
<b>MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO</b>					
Personal de la dotación	212	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	29

### RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	15	14,58
2.- Eficiencia Institucional	4	60	60,00
3.- Calidad de Servicio	3	25	25,00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>99,58</b>

El SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA alcanza un 99,58% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 14,58% del 15% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 60% del 60% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 25% del 25% 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), 3 fueron medidos correctamente (Índice de eficiencia energética, Satisfacción neta y Licitaciones con dos o menos ofertas) y 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 17,26%, alcanzando un 95,78% de la meta comprometida (18,02%). 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. De acuerdo con lo argumentado por el SERVIU, los llamados a licitación se vieron afectados por un incremento de los costos y escasez de los insumos de la construcción, entre otros. Sin embargo, no fue posible trazar los 0,76 kilómetros no ejecutados con la calle y la comuna, su licitación, los problemas acaecidos y las gestiones del servicio para su mitigación.

### RESULTADOS POR COMPROMISO

N°	Compromiso	Meta 2022	Efectivo 2022	% Cumplimiento meta	Ponderación comprometida 2022	Ponderación obtenida 2022
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>15%</b>	<b>14,58%</b>
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	18,02%	17,26% (99 / 572)	95,78%	10%	9,58%
2	Medidas de Equidad de Género	25,0%	25,0% (2 / 8)	100,00%	5%	5,00%
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>60%</b>	<b>60,00%</b>
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	107,03%	97,50% (672.239 / 689.487)	109,77%	15%	15,00%
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	24,23%	23,06% (2.994.240 / 12.987.052)	105,07%	5%	5,00%
5	Licitación con dos o menos ofertas	Medir	59,0% (79 / 134)	Cumple	20%	20,00%
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	71,31 kWh/m2 (201.376 / 2.824)	Cumple	20%	20,00%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>25%</b>	<b>25,00%</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	97,50%	98,77% (80 / 81)	101,30%	10%	10,00%

8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-16% (34 - 50)	Cumple	5%	5,00%
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.	84,85%	85,94% (214 / 249)	101,28%	10%	10,00%
<b>Porcentaje de cumplimiento global</b>			<b>99,58%</b>			
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>			<b>7,6% (100% del bono)</b>			

\*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266519\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266519_doc_pdf.pdf)

Fuente: Dipres