

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022*

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS					
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO					
Personal de la dotación	213	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	30

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	25	24,92
2.- Eficiencia Institucional	4	45	45,00
3.- Calidad de Servicio	3	30	30,00
Total	9	100	99,92

El SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS alcanza un 99,92% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 24,92% del 25% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 45% del 45% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 30% del 30% 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), 2 fueron medidos correctamente (Índice de eficiencia energética y Satisfacción neta), en 1 no fue cumplida la meta con causa externa válida y no prevista acreditada (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 Licitaciones con dos o menos ofertas, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 63%, alcanzando un 89,05% de la meta comprometida (56,1%). Tomando en consideración lo informado por la Institución, el Comité Técnico determinó que se encuentra acreditada la existencia de causas externas válidas y no previstas que incidieron en el incumplimiento del indicador. La Institución señaló que se debió principalmente a un incremento en los costos de materiales, licitación bajo el monto referencial y escasez de mano de obra, todo lo anterior sustentado en una encuesta realizada a las empresas constructoras que no participaron del proceso. Por lo tanto, procedió a adicionar 0,55% al cumplimiento global.

El indicador Pavimentos Participativos Ejecutados tuvo como resultado efectivo en 2022 un 13,88%, alcanzando un 98,37% de la meta comprometida (14,11%). 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. El Servicio señaló que fue debido a que las ofertas recibidas de las empresas constructoras superaron ampliamente los montos disponibles del programa, declarándose desiertas, impidiendo la contratación de algunas obras. Esto producto de alza de costos de materiales de construcción, alza en los costos de mano de obra, combustible, entre otros. Sin embargo, no fue posible trazar los 0,23 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
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25%	24,92%
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	14,11%	13,88% (56 / 400)	98,37%	5%	4,92%
2	Medidas de Equidad de Género	25,0%	25,0% (2 / 8)	100,00%	20%	20,00%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					45%	45,00%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	119,00%	99,98% (416.499 / 416.569)	119,02%	15%	15,00%
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	8,98%	2,76% (88.455 / 3.203.688)	325,36%	5%	5,00%
5	Licitación con dos o menos ofertas	56,1%	63,0% (34 / 54)	89,05%	5%	5,00%

6	Índice de eficiencia energética.	Medir	68,70 kWh/m2 (122.003 / 1.776)	Cumple	20%	20,00%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30%	30,00%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	96,64%	97,50% (78 / 80)	100,89%	15%	15,00%
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-22% (32 - 54)	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.	78,54%	88,83% (183 / 206)	113,10%	10%	10,00%
Porcentaje de cumplimiento global			99,92%			
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-266520_doc_pdf.pdf

Fuente: Dipres