

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	24
DOTACIÓN	173		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	20	19.71
2.- Eficiencia Institucional	4	35	35.00
3.- Calidad de Servicio	4	45	45.00
Total	11	100	99.71

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Objetivo 1: Gestión Eficaz					20 %	19.71 %
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	17 %	16.00 % (18 /114)*100	94.12 %	5 %	4.71 %
2	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	6,66 %	6.84 % (37.30 /545.00)*100	102.70 %	10 %	10.00 %
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	100.00 % (5 /5)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35 %	35.00 %
4	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	7 %	7.00 % (394672577 /6066849319)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de	Medir	132.00 % (471800 /356476	Cumple	10 %	10.00 %

	subtítulos 22 y 29 año t) *100			
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	12 %	6.00 % (6754073 /108018249) *100	200.00 %	5 %	5.00 %
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	33.07 kWh/m2 33901.00 /1025.00	Cumple	15 %	15.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45 %	45.00 %
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	95 %	100.00 % (50 /50) *100	105.26 %	15 %	15.00 %
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	37.00 % 61 -24	Cumple	15 %	15.00 %
10	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	31 %	31.00 % (10 /32) *100	100.00 %	5 %	5.00 %
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	592.00 días 37911 /64	Cumple	10 %	10.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global					99.71 %	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	
El resultado 2019 de 99,71% del Servicio Regional de Vivienda y Urbanización de Coquimbo, se debe a hallazgos detectados en el indicador "Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t". El Servicio argumenta que tuvo asistencia técnica en diciembre a finales del año, además de la caída del servidor de SERVIU Región de Coquimbo, con respecto al control "12.04.01, Registro de Evento".						