

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	29
<b>DOTACIÓN</b>	214		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	2	30	30.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	4	45	43.44
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	3	25	25.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>98.44</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2021	EFFECTIVO 2021	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2021	Ponderación obtenida 2021
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>30 %</b>	<b>30.00 %</b>
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	15,51 %	16.38 % (93.70 /572.00 )*100	105.61 %	25 %	25.00 %
2	Medidas de Equidad de Género	25,0 %	25.00 % (2.0 /8.0 )*100	100.00 %	5 %	5.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>45 %</b>	<b>43.44 %</b>
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	134,39 %	104.72 % (707041.00 /675200.00 )*100	128.33 %	15 %	15.00 %
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	Medir	8.96 % (490418.00 /5474166.00 )*100	Cumple	10 %	10.00 %
5	Licitación con dos o menos ofertas	41,0 %	48.60 % (72.0 /148.0 )*100	84.36 %	10 %	8.44 %
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	65.24 kWh/m2 184226.90 /2824.00	Cumple	10 %	10.00 %

<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	97,14 %	97.26 % (71.00 /73.00 )*100	100.12 %	10 %	10.00 %
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-23.00 % 30 -53	Cumple	10 %	10.00 %
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.	Medir	84.97 % (164.00 /193.00 )*100	Cumple	5 %	5.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>					<b>98.44 %</b>	
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>					<b>7,6% (100% del Bono)</b>	

En el indicador de licitaciones con dos o menos ofertas no cumplió la meta por situaciones asociadas a la pandemia por COVID 19. Durante el año 2021 hubo 9 licitaciones sin oferentes (5 de Asesorías para fiscalización de obras y 4 de Ejecución de Obras de Construcción); 23 licitaciones sólo con un oferente y 40 licitaciones con dos oferentes. Un caso emblemático fue el proyecto "Construcción Pavimentos Participativos 30° proceso", en que se realizaron 4 licitaciones, agrupando distintas comunas, y en todos los casos las ofertas superaron el presupuesto disponible. Lo anterior impidió adjudicar todas las licitaciones. Se solicitó incremento del monto total del proyecto y en el mes de noviembre se volvió a licitar (comunas de Angol, Collipulli, Lonquimay, Los Sauces, Purén, Renaico y Traiguén); recibiendo 2 ofertas y nuevamente sobre el presupuesto disponible. Por lo que dicho proceso nuevamente quedó pendiente. Estos hechos no se acreditaron como causa externa, porque el Servicio presentó el relato, pero no entregó medios de verificación para corroborar cómo afectaron en el cumplimiento del indicador. Por ello obtuvo la ponderación parcial, correspondiente a 8,44%.