

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022*

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS					
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO					
Personal de la dotación	120	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	34

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	20	9,67
2.- Eficiencia Institucional	4	55	54,03
3.- Calidad de Servicio	3	25	20,00
Total	9	100	83,70

El SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS alcanza un 83,7% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 9,67% del 20% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 54,03% del 55% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 20% del 25% establecido para el objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos.

De los 9 indicadores comprometidos, en 1 fue cumplida la meta en al menos un 100% (Reclamos respondidos), 2 fueron medidos correctamente (Índice de eficiencia energética y Satisfacción neta), en 2 no fueron cumplidas las metas con causas externas válidas y no previstas acreditadas (Desviación montos contratos de obras y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29), en 1 no fue cumplida la meta con causa externa válida y no prevista acreditada parcialmente (Pavimentos Participativos Ejecutados), en 2 no fueron cumplidas las metas sin causas externas válidas y no previstas acreditadas (Medidas de Equidad de Género y Licitaciones con dos o menos ofertas) y en 1 no fue cumplida la meta por razones de gestión interna (Solicitudes de acceso a la información pública).

El indicador Desviación montos contratos de obras, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 21,43%, alcanzando un 93,33% de la meta comprometida (20%). 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 fue debido a que un contrato registró un aumento efectivo de gasto de un 21,83%, destinado a la realización de obras de infraestructura extraordinarias, que debieron ser ejecutadas por razones netamente técnicas derivadas del retraso de diez años en la licitación del contrato e inicio de su ejecución, que significaron que el diseño original del proyecto sufriera modificaciones sustanciales. Por lo tanto, el Comité Técnico procedió a adicionar 0,33% al cumplimiento global.

El indicador Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 113,25%, alcanzando un 90,97% de la meta comprometida (103,02%). 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 fue debido a un aumento de presupuesto autorizado mediante Decreto 2188, del 01 de diciembre de 2022, cuya total tramitación se logró el 22 del mismo mes, autorizando un incremento de 38,5% del gasto inicial establecido en el Subtítulo 22, recursos que debieron ser ejecutados ineludiblemente en el mes de diciembre. Por lo tanto, el Comité Técnico procedió a adicionar 0,9% al cumplimiento global.

El indicador Pavimentos Participativos Ejecutados tuvo como resultado efectivo en 2022 un 22,37%, alcanzando un 94,59% de la meta comprometida (23,65%). Tomando en consideración lo informado por la Institución, el Comité Técnico determinó que se encuentra parcialmente acreditada la existencia de causas externas válidas y no previstas que incidieron en el incumplimiento del indicador. De los 1,5 kms. faltantes, el Servicio argumenta que no pudo adjudicar la licitación para los sectores 1 (0,48 kms. de las comunas de Lanco y Panguipulli) y 2 (0,42 kms. de las comunas de Mariquina y Valdivia), ambos del 31° llamado del Programa de Pavimentos Participativos, porque detectaron posibles problemas y retrasos del proveedor, así como precios que superaban el presupuesto disponible (Constructora Mariangel Ltda., ambos sectores), pero no fue posible identificar la incidencia de estos factores en la ejecución de las obras, ya que la licitación se efectuó tardíamente, realizándose la evaluación de ofertas en septiembre y octubre de 2022, para trabajos de pavimentación que se proyectaban para 180 días como mínimo, situación que no fue explicada ni respaldada por el SERVIU. Sin embargo, respecto de la subejecución de 0,6 kilómetros del 30° llamado, el Servicio acreditó que la empresa contratista (ACGON Ltda.) quebró, afectando al sector 2 de dicho llamado (comunas de Mariquina, Lanco y Panguipulli). Por lo tanto, el Comité Técnico procedió a adicionar 0,21% al cumplimiento global.

El indicador Medidas de Equidad de Género, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 12,5%, alcanzando un 50% de la meta comprometida (25%). 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, ya que el Servicio constituyó el Comité de Género, pero no incluyó a todos sus departamentos y/o unidades, como se había comprometido, quedando esta medida incumplida respecto de las dos que tenía programadas. Su argumentación se basó en errores del proceso de formulación del compromiso y en su reporte posterior, pero no fue posible constatar tales errores ni atribuirlos a factores externos a la gestión del Servicio.

El indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 68%, alcanzando un 90,29% de la meta comprometida (61,4%). 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 SERVIU explica de modo general, que la falta de participación de oferentes se debe a un mercado regional de contratistas y consultores restringido por su ubicación

geográfica y el alza sostenida de precios de los materiales e insumos de construcción, lo que impactaría en un presupuesto insuficiente y poco atractivo para los oferentes. Sin embargo, no fue posible establecer la relación de causalidad entre dichas argumentaciones y cada una de las licitaciones afectadas, así como tampoco de las acciones realizadas durante el año por el Servicio para reducir su impacto en el cumplimiento del indicador.

El indicador Solicitudes de acceso a la información pública, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 57,52%, alcanzando un 71,71% de la meta comprometida (80,21%). Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la Institución, el Comité Técnico determinó que no procede la existencia de causas externas no previstas que incidieran en el incumplimiento del indicador, porque el Servicio invocó factores de gestión interna, explicando que debido a la sobrecarga de trabajo del personal no se priorizó que las solicitudes de información fueran respondidas dentro del plazo de 15 días establecido en el indicador.

RESULTADOS POR COMPROMISO

N°	Compromiso	Meta 2022	Efectivo 2022	% Cumplimiento meta	Ponderación comprometida 2022	Ponderación obtenida 2022
Objetivo 1: Gestión Eficaz					20%	9,67%
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	23,65%	22,37% (26 / 117)	94,59%	10%	9,67%
2	Medidas de Equidad de Género	25,0%	12,5% (1 / 8)	50,00%	10%	0,00%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					55%	54,03%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	103,02%	113,25% (478.281 / 422.319)	90,97%	10%	10,00%
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	20,00%	21,43% (1.593.989 / 7.436.428)	93,33%	5%	5,00%
5	Licitación con dos o menos ofertas	61,4%	68,0% (34 / 50)	90,29%	10%	9,03%
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	42,28 kWh/m2 (60.925 / 1.441)	Cumple	30%	30,00%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					25%	20,00%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	96,67%	100,00% (29 / 29)	103,44%	10%	10,00%
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-13% (37 - 50)	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.	80,21%	57,52% (88 / 153)	71,71%	5%	0,00%
Porcentaje de cumplimiento global			83,70%			
Porcentaje de incremento por desempeño institucional			3,8% (50% del bono)			

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266524_doc_pdf.pdf

Fuente: Dipres