

FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2024

|          |    |                                    |
|----------|----|------------------------------------|
| PARTIDA  | 18 | MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO |
| CAPÍTULO | 21 | SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ          |

| Objetivo                 | Tipo de Compromiso                                      |                                            | Ponderación |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|
|                          | Indicador de Desempeño                                  | Sistema de Gestión                         |             |
| Gestión Eficaz           | Medidas de Equidad de Género                            |                                            | 30          |
|                          |                                                         | Estado Verde                               | 25          |
|                          | Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura |                                            | 10          |
|                          |                                                         | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | 5           |
| Eficiencia Institucional |                                                         |                                            |             |
|                          |                                                         |                                            |             |
| Calidad de los Servicios |                                                         | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría  | 30          |
|                          |                                                         |                                            |             |
| Total                    |                                                         |                                            | 100         |

Fuente: DIPRES

Metodología de formulación de compromisos <sup>1</sup>

Las instituciones comprometieron para el año 2024, un mejoramiento global de los objetivos de gestión respecto de los resultados obtenidos en los años 2020, 2021 y 2022 expresado en los compromisos de los indicadores de desempeño y sistemas de gestión. Cabe señalar que al momento de definir las metas 2024, todavía no se contaba con los valores efectivos del año 2023, pues estos se evaluaron durante los meses de enero a marzo de 2024.

| Objetivo                 | Indicador/ Sistema                                      | Compromiso 2024                                                             | Compromiso 2023                                                             | Compromiso 2022                                                             | Resultado 2022                                    | Compromiso 2021                  | Resultado 2021                                    | Compromiso 2020                                                            | Resultado 2020                                    |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Gestión Eficaz           | Medidas de Equidad de Género                            | Implementar 3 medidas (2 estratégicas)                                      | Implementar 3 medidas                                                       | Implementar 2 medidas                                                       | 2 medidas implementadas                           | Implementar 3 medidas            | 3 medidas implementadas                           | Implementar 5 medidas                                                      | 5 medidas implementadas                           |
|                          | Estado Verde                                            | Implementar hasta etapa 2                                                   | Implementar hasta etapa 1                                                   | Medir consumo energía                                                       | 35.12 kwh/m2 consumidos                           | Medir consumo energía            | 33.35 kwh/m2 consumidos                           | Medir consumo energía                                                      | 31.27 kwh/m2 consumidos                           |
| Eficiencia Institucional | Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura | No superar un 15.47% el monto inicial de los contratos con aumento de obras | No superar un 23.50% el monto inicial de los contratos con aumento de obras | No superar un 30.00% el monto inicial de los contratos con aumento de obras | 0.00%                                             | Medir correctamente el índice    | 46.42%                                            | No superar un 6.38% el monto inicial de los contratos con aumento de obras | 0.00%                                             |
|                          | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29              | No superar el 96.55% del índice                                             | No superar el 110.00% del índice                                            | No superar el 140.06% del índice                                            | 127.95%                                           | No superar el 135.00% del índice | 96.83%                                            | No superar 10.00% gasto a diciembre                                        | 22.73%                                            |
|                          |                                                         |                                                                             |                                                                             |                                                                             |                                                   |                                  |                                                   | Medir correctamente gasto 22 y 29                                          | 127.29%                                           |
| Calidad de los Servicios | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría               | Implementar hasta etapa 2                                                   | Implementar hasta etapa 1                                                   | 96.04% de reclamos respondidos                                              | 21 reclamos respondidos de 21 recibidos (100.00%) | 90.00% de reclamos respondidos   | 26 reclamos respondidos de 26 recibidos (100.00%) | 95.00% de reclamos respondidos                                             | 37 reclamos respondidos de 37 recibidos (100.00%) |

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda “Indicador/Sistema” de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna “Indicadores/ Sistema”. Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador “Medidas de Equidad de Género” de la columna “Compromisos 2024”.

|                          |                                                       |                                                               |                                                       |                                                                 |                                                       |                                                                |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Calidad de los Servicios | Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios | 8% de satisfacción neta (45% satisfechos y 37% insatisfechos) | Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios | -12% de satisfacción neta (35% satisfechos y 47% insatisfechos) | Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios | 21% de satisfacción neta (49% satisfechos y 28% insatisfechos) |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|

Fuente: DIPRES

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda “Indicador/Sistema” de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna “Indicadores/ Sistema”. Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador “Medidas de Equidad de Género” de la columna “Compromisos 2024”.