

Informe 2024

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 de los servicios dependientes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), que están vinculados a los mecanismos de incentivo de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de los objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

Por Ley se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo, junto a especialistas internos de cada servicio público y a otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades.

Los actos administrativos son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.

- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y sistemas de gestión.

Presentación

El Minvu tiene como misión garantizar el derecho a la ciudad y a la vivienda digna y adecuada, recuperando el rol del Estado a través de una planificación y gestión territorial que considere la participación de las comunidades, con soluciones habitacionales y urbanas oportunas, de calidad, sustentables, pertinentes y seguras para las personas, con perspectiva de género y foco en los grupos de especial atención.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- Disminuir el déficit habitacional cuantitativo con la ejecución de un Plan de Emergencia Habitacional que permita diversificar el acceso y producción de viviendas dignas y adecuadas.
- Disminuir el déficit habitacional cualitativo, con el mejoramiento de viviendas y entornos que fortalezcan la vida en comunidad.
- Promover el desarrollo de ciudades justas e inclusivas para el encuentro ciudadano.
- Promover una gestión de suelo e inmuebles con una mirada intersectorial que facilite la adquisición de terrenos aptos y la recuperación de inmuebles para aumentar la oferta de vivienda pública y equipamiento urbano.

Administra un presupuesto de \$ [4.921.712.338](#) miles en 2024 y en 2023 ejecutó el 96,3% del [presupuesto vigente](#).

Para 2024 la [dotación](#) máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 6.511 personas y al 30 de junio registraba 6.209 en esta calidad, de las cuales 53,7% mujeres.

Sus 18 servicios dependientes cuentan con Programa de Mejoramiento de la Gestión:

- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- Parque Metropolitano.
- SERVIU Región de Tarapacá.
- SERVIU Región de Antofagasta.
- SERVIU Región de Atacama.
- SERVIU Región de Coquimbo.

- SERVIU Región de Valparaíso.
- SERVIU Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- SERVIU Región del Maule.
- SERVIU Región del Biobío.
- SERVIU Región de La Araucanía.
- SERVIU Región de Los Lagos.
- SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.
- SERVIU Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.
- SERVIU Región Metropolitana de Santiago.
- SERVIU Región de Los Ríos.
- SERVIU Región de Arica y Parinacota.
- SERVIU Región de Ñuble.

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de interior y seguridad pública, hacienda y secretaría general de la presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años [2023](#) y [2024](#) se estableció el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) con los siguientes objetivos de gestión y sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz**: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional**: consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios**: consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los 18 organismos que dependen del Minvu comprometieron los tres objetivos de gestión.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso del Minvu, los servicios lograron un cumplimiento promedio de sus compromisos 2023 de un 99,1%, levemente sobre el promedio nacional (98,8%) y mejor al logrado en 2022 (97,6%).

Los resultados de los servicios del ministerio estuvieron en el rango de 94% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% para que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

No obstante, un 50% de dichos servicios cumplieron todos sus compromisos. Estos fueron los SERVIU de las regiones de Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, Maule, Araucanía, Los Lagos, Metropolitana de Santiago, Ñuble y la Subsecretaría.

Los porcentajes de cumplimiento global de las instituciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Servicios del Minvu Ley de Presupuestos 2023	Resultado (%)		Compromisos (N°)		Total
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	100,00	100	5	0	5
Parque Metropolitano	99,70	99,7	5	1	6
SERVIU Región de Tarapacá	98,44	98,44	4	1	5
SERVIU Región de Antofagasta	94,70	94,7	3	2	5
SERVIU Región de Atacama	100,00	100	5	0	5
SERVIU Región de Coquimbo	100,00	100	5	0	5
SERVIU Región de Valparaíso	98,00	98	4	1	5
SERVIU Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	97,26	97,26	3	2	5
SERVIU Región del Maule	100,00	100	5	0	5
SERVIU Región del Biobío	99,55	99,55	4	1	5
SERVIU Región de La Araucanía	100,00	100	5	0	5
SERVIU Región de Los Lagos	100,00	100	5	0	5

Servicios del Minvu Ley de Presupuestos 2023	Resultado (%)		Compromisos (N°)		Total
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	
SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	96,67	96,67	4	1	5
SERVIU Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	99,55	99,55	4	1	5
SERVIU Región Metropolitana de Santiago	100,00	100	5	0	5
SERVIU Región de Los Ríos	99,10	100	4	1	5
SERVIU Región de Arica y Parinacota	100,00	100	5	0	5
SERVIU Región de Ñuble	100,00	100	5	0	5
Promedio Resultado y Total Compromisos MINVU (n=18) (% Participación)	96,96	97,6	69 (72%)	27 (28%)	96 (100%)

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de sus compromisos, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente.

En el caso del SERVIU de la Región de Los Ríos, hubo un incumplimiento por modificaciones presupuestarias tramitadas al final del año, que afectó su meta de concentración de gasto, ya que debió ejecutar un presupuesto mayor al programado en el último trimestre. Esto fue acreditado como causa externa no prevista.

Si bien hubo otros incumplimientos cuya magnitud tampoco impedía a los servicios la obtención de toda la bonificación, estos no se debieron a causas externas acreditadas por lo tanto mantuvieron el porcentaje global de los servicios. Tanto el Parque Metropolitano como los SERVIU de las regiones de Tarapacá, Biobío, Antofagasta y O'Higgins no pudieron cumplir sus metas de concentración de gasto. Así mismo, en estos dos últimos SERVIU se suman incumplimientos de meta en la desviación de montos de sus contratos de obra. Y en las regiones de Aysén y Magallanes, hubo incumplimientos de los sistemas de calidad de servicio y experiencia usuaria y Estado verde, respectivamente.

En el caso de la región de Valparaíso cumplió su meta de desviación de montos, pero presenta un descuento por un error en el reporte de información que fue aclarado en el proceso de evaluación.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, en 602 fue verificado su cumplimiento, lo que corresponde a un 99,3%.

En el caso de los 18 servicios del Minvu, comprometieron la implementación de 60 medidas de género y todas fueron cumplidas, representando un 10% del total implementado por los servicios públicos. Las medidas que comprometieron se enfocaron principalmente en capacitación (13 de los 18 servicios), comunicación y difusión (12 de los 18 servicios), planificación estratégica institucional (10 de los 18 servicios) y gestión de personas (9 de los 18 servicios).

Durante el año destacó la implementación de la medida políticas y/o programas públicos de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, con un protocolo y capacitación sobre derivación y atención a mujeres y niñas víctimas de violencia que habitan en campamentos. Esta iniciativa orienta a las y los funcionarios del Programa de Asentamientos Precarios, a nivel nacional, para derivar y atender a dichas personas de acuerdo con su contexto familiar.

Dentro de la misma medida, bajo el marco de la incorporación del enfoque de cuidados se diseñó una propuesta metodológica para el diagnóstico de necesidades de cuidados a nivel territorial, que identifica actores claves, necesidades de la población e infraestructura de cuidados.

Tanto el protocolo y la capacitación en atención de mujeres y niñas que habitan asentamientos precarios, como la propuesta metodológica para diagnosticar necesidades de cuidados, dan cuenta que el enfoque de trabajo en la provisión de bienes y servicios del Minvu debe abordar no sólo la reducción de un déficit habitacional cuantitativo apremiante, sino que también la realidad psicosocial de las familias. Un contexto de habitabilidad hostil en sí mismo constituye una situación violenta, sin embargo a través de una medida que busca atenderla con enfoque de género contribuiría a reducir la brecha en este sentido. Del mismo modo que un diagnóstico de necesidades de cuidado puede facilitar la incorporación de mejoras en los proyectos habitacionales y de barrio, que faciliten estas labores que siguen siendo feminizadas en la sociedad.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27 servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio en el 2023, se hizo un diagnóstico respecto de los consumos energéticos. Los resultados fueron que para el 66% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía en kilo watts hora por metro cuadrado (kwh/m²), cuyo resultado fue de 21kwh/m² de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles catastrados se encuentra:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m³ de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

Cada servicio dependiente del Minvu debía instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Los resultados de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con los 18 comités constituidos.
- Se concientizó al 37% de las y los colaboradores de los 7.199 informados, aportando un 5% a nivel nacional.

- La Subsecretaría y el SERVIU de la Región del Maule cuentan con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 103 inmuebles, lo que representa un 2% a nivel nacional.
- En 92 de los inmuebles catastrados (89%) se registró el consumo de energía de 1 kwh/m². Lo anterior está muy por debajo del consumo de energía de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional. Esta cifra puede explicarse porque el Minvu cuenta con inmuebles de grandes dimensiones, como es el caso del Parque Metropolitano, que dadas sus características tiene patrones de consumo diferentes a los de una oficina administrativa común.
- En 47 inmuebles se registró 136 vehículos, que recorrieron 23.469 km en promedio, durante el 2023.
- También en estos 47 inmuebles se han consumido 83.358 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa a un 7,5% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Se consumió 84.344 lt de agua envasada.
- Se han registrado 1.337 toneladas de residuos, de los cuales un 1% son reciclados
- Se han registrado 1.321 toneladas de residuos no reciclados
- Se registraron 105 contenedores de reciclaje.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertos y expertas y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas. Es aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Los servicios del Minvu debían establecer un marco de gobernanza al instalar los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos. Sin embargo, al Parque Metropolitano y los SERVIU de las regiones de Tarapacá, Atacama, Aysén, Magallanes, Los Ríos y Ñubles no les aplicó la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU ya que no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria a través de este tipo de encuesta, y/o no cuentan con un volumen suficiente de transacciones para una medición representativa.

Los resultados para los 18 servicios:

- Constituyeron sus comités.
- Concientizaron a 2.775 personas, aportando un 6% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron un promedio de 9,22 registros administrativos asociados a interacciones con personas usuarias, bajo el promedio país que fue de 10,8.
- Catastraron 425 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 14% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 91% de sus reclamos en promedio por servicio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

La MESU fue realizada mediante 6.041 encuestas aplicadas, 92% en modalidad telefónica y 8% vía digital. Sus principales resultados fueron:

- En promedio por cada servicio, el 72% de las personas usuarias son mujeres.
- En todas las regiones donde se aplicó la encuesta, sobre el 90% de las personas usuarias son de nacionalidad chilena, a excepción de Antofagasta donde este porcentaje es de 59%, Arica con 71% y la región Metropolitana con un 83%.
- La consulta o solicitud de información es el trámite más frecuente, con un promedio de 31% por servicio.
- En promedio, el 80% de las personas usuarias realizó su trámite por el canal presencial.
- Un aspecto relevante respecto de la experiencia usuaria es que en promedio por servicio, hay un 78% de alta valoración de la “Resolutividad”, es decir, sobre la capacidad de las o los funcionarios para atender la necesidad planteada por el usuario o la usuaria.
- Respecto de las personas con ocurrencia de problemas, en ocho de los 11 servicios en que se aplicó la encuesta, el problema aludido fue no haber recibido atención oportuna o en tiempo prudente. En los tres restantes se refirieron a no haber recibido atención de calidad.
- Al consultar a las personas usuarias sobre el nivel de satisfacción en su última experiencia de trámite, un promedio de 66% por servicio expresó notas 6 ó 7, en una escala donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”.
- Respecto de la evaluación general de la institución, independiente de la experiencia del último trámite, la valoración aumenta a 68% en promedio por servicio, con respuestas 6 ó 7, donde 1 es “pésimo” y 7 es “excelente”.

Transformación digital

En 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

En el Minvu este indicador fue comprometido sólo por el Parque Metropolitano y la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, para medirlo correctamente para levantar una línea base. No hay una meta aún por tratarse de un indicador nuevo. Además, debían catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico.

Todos los SERVIU fueron eximidos del cumplimiento del indicador de transformación digital, porque la fase de identificación de los procedimientos administrativos se realiza de manera centralizada en una primera etapa, por parte de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. Lo anterior, obedece a la necesidad de tener una mirada transversal y no todos los equipos cuentan con recursos técnicos y humanos para dar cumplimiento a esta tarea.

Consecuentemente, la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo agregó a su compromiso el requisito técnico adicional de informar en el CPAT la nómina de procedimientos administrativos de los SERVIU.

En general las instituciones del Minvu catastraron 328 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 1% está digitalizado, y solo un 0,3% cumple las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico. Con ello aportan un 0,4% al total de procedimientos electrónicos registrados por los servicios públicos.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Con respecto al Minvu, para el año 2024 todos comprometieron cuatro de los [siete indicadores transversales](#) y dos de los tres sistemas de gestión transversales, [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Los indicadores y sistemas de gestión asociados a cada tipo de objetivo que comprometieron los Servicios del Minvu se presentan en cuadro 2.

Cuadro 2:
Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los 18 servicios del Minvu

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	18	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de planificación, monitoreo y evaluación.	Gestión eficaz	-	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	18	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	18	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	17	Indicador
Sistema calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	18	Sistema de gestión

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	2	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos		91	

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, así como el sistema de Planificación, monitoreo y evaluación, no son aplicables a los servicios del Minvu, ya que están considerados solo para instituciones nuevas o de reciente creación.

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP).

Todos los servicios del Minvu comprometieron el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024. Sin embargo, Parque Metropolitano y los SERVIU de las regiones de Atacama, Aysén, Los Ríos, Magallanes, Ñuble y Tarapacá no incluyeron la medición de la encuesta de satisfacción usuaria, MESU porque las prestaciones o trámites de estas instituciones no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria y/o no cuentan con un volumen suficiente de transacciones para una medición representativa.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos del Minvu son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de 58 medidas de género, de las cuales un 64% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Estos compromisos representan el 9% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con los procesos de provisión de bienes y/o servicios y con, estadísticas, estudios y datos con perspectiva de género en 11 servicios. Destaca el compromiso de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo de realizar un informe de análisis del déficit habitacional cuantitativo con enfoque de género interseccional, procesando los resultados de la encuesta Casen publicados en 2023, para orientar la focalización de los programas habitacionales.

En **Estado verde**, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del comité de Estado verde, establecer, actualizar o mantener su política de gestión ambiental, elaborar un plan de gestión ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.

En **calidad de servicio y experiencia usuaria** actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de sus funcionarios y funcionarias en calidad de servicio, junto con definir una política y un plan de mejoramiento de manera participativa, que considere a las y los funcionarios y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

En **Transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Tanto el Parque Metropolitano como la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, y esta a su vez para cada uno de los SERVIU, deberán realizar una completa caracterización de todos sus trámites sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el **expediente electrónico**, al que puede acceder el interesado.
- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

El Minvu en general se encuentra en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos.

El desafío para 2024 será identificar aspectos claves del diagnóstico e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

Cuadro 3:

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio:

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348843_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articles-355471_doc_pdf.pdf
Parque Metropolitano	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348844_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articles-355472_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Tarapacá	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348845_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articles-355473_doc_pdf.pdf

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
SERVIU Región de Antofagasta	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348846_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355474_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Atacama	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348847_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355475_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Coquimbo	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348848_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355476_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Valparaíso	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348849_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355477_doc_pdf.pdf
SERVIU Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348850_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355478_doc_pdf.pdf
SERVIU Región del Maule	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348851_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355479_doc_pdf.pdf
SERVIU Región del Biobío	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348852_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355480_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de La Araucanía	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348853_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355481_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Los Lagos	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348854_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355482_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348855_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355483_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348856_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355484_doc_pdf.pdf
SERVIU Región Metropolitana de Santiago	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348857_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355485_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Los Ríos	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348858_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355486_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Arica y Parinacota	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348859_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355487_doc_pdf.pdf
SERVIU Región de Ñuble	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348860_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articulos-355488_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Casen	Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
MESU	Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado
Minvu	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
PISEE	Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado
PM	Parque Metropolitano
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanización
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo