

**FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2025**

<b>PARTIDA</b>	18	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
<b>CAPÍTULO</b>	30	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS

Objetivo	Tipo de Compromiso		Ponderación
	Indicador de Desempeño	Sistema de Gestión	
Gestión Eficaz		Riesgos Psicosociales laborales	15
	Medidas de Equidad de Género		15
Eficiencia Institucional		Estado Verde	30
	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		5
Calidad de los Servicios		Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20
		Transformación Digital	15
<b>Total</b>			<b>100</b>

Fuente: DIPRES

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

Las instituciones comprometieron para el año 2025, un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión respecto de los resultados obtenidos en los años 2021, 2022 y 2023 expresado en los compromisos de los indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión. Cabe señalar que al momento de definir las metas 2025, todavía no se contaba con los valores efectivos del año 2024, pues estos se evaluaron durante los meses de enero a marzo de 2025.

Objetivo	Indicador/ Sistema	Compromiso 2025	Compromiso 2024	Compromiso 2023	Resultado 2023	Compromiso 2022	Resultado 2022	Compromiso 2021	Resultado 2021
Gestión Eficaz	Riesgos Psicosociales laborales	Implementar hasta etapa 1	--	--	--	--	--	--	--
	Medidas de Equidad de Género	Implementar 4 medidas (3 estratégicas)	Implementar 3 medidas (2 estratégicas)	Implementar 4 medidas	4 medidas implementadas	Implementar 2 medidas	2 medidas implementadas	Implementar 3 medidas	3 medidas implementadas
Eficiencia Institucional	Estado Verde	Implementar hasta etapa 3	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	14 requisitos cumplidos de 14 comprometidos	Medir consumo energía	68.700 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	59.600 kwh/m2 consumidos
	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	No superar el 91.35% del índice	No superar el 93.30% del índice	No superar el 97.27% del índice	96.06%	No superar el 119.00% del índice	99.98%	No superar el 120.00% del índice	86.68%
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Implementar hasta etapa 3	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	15 requisitos cumplidos de 15 comprometidos	96.64% de reclamos respondidos	78 reclamos respondidos de 80 recibidos (97.50%)	93.81% de reclamos respondidos	92 reclamos respondidos de 95 recibidos (96.84%)

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 2025, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2025".

Calidad de los Servicios					Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	-22% de satisfacción neta (32% satisfechos y 54% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	-29% de satisfacción neta (27% satisfechos y 56% insatisfechos)
	Transformación Digital	Implementar hasta etapa 2	No compromete.	No compromete.	--	No compromete.	--	No compromete.

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 2025, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2025".