

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024**  
**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

**SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA**

**MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**

|                                |            |                               |           |                                |           |
|--------------------------------|------------|-------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|
| <b>Personal de la dotación</b> | <b>147</b> | <b>Partida presupuestaria</b> | <b>18</b> | <b>Capítulo presupuestario</b> | <b>22</b> |
|--------------------------------|------------|-------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|

**Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.**

| N°                                                          | Compromiso*                                             | Meta 2024     | Efectivo 2024                               | % Cumplimiento meta **                       | Ponderación comprometida 2024         | Ponderación obtenida 2024 |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| <b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>                           |                                                         |               |                                             |                                              | <b>40%</b>                            | <b>40%</b>                |
| 1                                                           | Medidas de Equidad de Género                            | 50%           | 50%<br>(4 / 8)                              | 100%                                         | 40%                                   | 40%                       |
| <b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>                 |                                                         |               |                                             |                                              | <b>40%</b>                            | <b>39,5%</b>              |
| 2                                                           | Estado Verde                                            | Hasta etapa 2 | 25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos | 100%                                         | 30%                                   | 30%                       |
| 3                                                           | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29              | 101,73%       | 94,99%<br>(689.956 / 726.335)               | 107,1%                                       | 5%                                    | 5%                        |
| 4                                                           | Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura | 10,15%        | 0,55%<br>(3.719 / 672.376)                  | 1845,45%<br>Descuento por informar con error | 5%                                    | 4,5%                      |
| <b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>                 |                                                         |               |                                             |                                              | <b>20%</b>                            | <b>18,75%</b>             |
| 5                                                           | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria               | Hasta etapa 2 | 17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos | 93,75%                                       | 20%                                   | 18,75%                    |
| <b>Porcentaje de cumplimiento global</b>                    |                                                         |               |                                             |                                              | <b>98,25%</b>                         |                           |
| <b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b> |                                                         |               |                                             |                                              | <b>7,6%</b><br><b>(100% del bono)</b> |                           |

\*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355474\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355474_doc_pdf.pdf)

\*\* Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024

### PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

#### SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA

#### MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

|                         |     |                        |    |                         |    |
|-------------------------|-----|------------------------|----|-------------------------|----|
| Personal de la dotación | 147 | Partida presupuestaria | 18 | Capítulo presupuestario | 22 |
|-------------------------|-----|------------------------|----|-------------------------|----|

El SERVIU Región de Antofagasta alcanzó un 98,25% de cumplimiento de su PMG para el año 2024.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los cinco compromisos adquiridos (tres indicadores y dos sistemas):

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplió la meta.
- En el indicador Desviación Montos Contratos de Obra se cumplió la meta y se aplicó un descuento de 10% de la ponderación por informar con errores en el proceso de evaluación.
- En el sistema Estado Verde se cumplieron los objetivos en un 100%
- En el sistema Calidad de Servicio no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.

En el indicador Desviación Montos Contratos de Obra, el Comité Técnico determinó que durante la validación técnica el servicio informó con errores de omisión asociados a los hallazgos del contrato 40014167 (OTRO) Esto se originó porque en primera instancia la entidad no presentó como medio de verificación los documentos asociados a Acto Administrativo de Liquidación, conforme a las definiciones establecidas en el programa Marco Esta situación fue subsanada durante la instancia de reclamaciones, confirmándose que la meta se encontraba cumplida. No obstante, se descontó un 05% al cumplimiento global, de modo que obtuvo un 4,5% del 5% de la ponderación asignada.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 93,75% porque en el objetivo N° 2 Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los ocho requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°6 Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes y N°8 Análisis de registros administrativos de trámites relevantes) porque los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría), no fue posible acreditar que el servicio haya sistematizado ni analizado las estadísticas sobre tiempos de respuesta y stock de trámites relevantes asociados a proyectos de inversión. Si bien estos trámites fueron identificados como relevantes en el requisito técnico N°4, no se desarrollan ni analizan en el reporte, lo que impide evaluar su gestión desde el enfoque de calidad de servicio y experiencia usuaria. Asimismo respecto del Análisis de registros administrativos de trámites relevantes, no se verifica el cumplimiento del requisito, ya que el servicio no reportó información cuantitativa ni sistematizada correspondiente a los años 2021, 2022, 2023 ni al corte de junio 2024. Solo se entregaron apreciaciones de carácter cualitativo, sin respaldo de datos, lo que fue confirmado durante la revisión in situ, al constatar la ausencia de registros estructurados y analizados, en incumpliendo de lo exigido por el requisito técnico. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 18,75% para el cumplimiento global.