

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

SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	181	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	24
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2024	Efectivo 2024	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2024	Ponderación obtenida 2024
Objetivo 1: Gestión Eficaz					10%	10%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					40%	40%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	20%	20%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	91,87%	80,15% (412.722 / 514.941)	114,62%	10%	10%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	13,37%	8,83% (249.704 / 2.829.058)	151,42%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					50%	46,88%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	93,76%	50%	46,88%
Porcentaje de cumplimiento global					96,88%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355476_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 COQUIMBO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	181	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	24
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviu Región de Coquimbo alcanzó un 96,88% 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, Desviación Montos Contratos de Obra y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplió la meta.
- 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.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 93,76% 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) porque en los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría), evidencian una inconsistencia en las cifras reportadas para el trámite Permiso de Roturas y Reposición de Pavimentos dado que se informan los mismos valores para el stock de solicitudes al 30 de junio de 2024 y para las solicitudes resueltas entre julio de 2023 y junio de 2024, lo que sugiere un posible error de contabilización. Además, el servicio no presenta un análisis de las estadísticas sobre tiempos de respuesta ni sobre el stock de estos trámites. Asimismo en el objetivo N° 3 Diagnóstico de brechas (etapa 1), de los dos requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°1 Elaboración de Informe de Diagnóstico). Se pudo observar que el servicio declara como fortaleza que el tiempo promedio de respuesta a consultas, reclamos y sugerencias es de 0 días hábiles (enero a junio 2024). Sin embargo, esta afirmación no es coherente con lo reportado en el Objetivo 2, Requisito Técnico N°5, donde se indica un tiempo promedio de respuesta a reclamos de 12,5 días hábiles.

Por lo tanto, del 50% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 46,88% para el cumplimiento global.