

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

SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	555	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	28
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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>10%</b>	<b>10%</b>
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	10%	10%
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>50%</b>	<b>49,5%</b>
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	40%	40%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	106,62%	88,23% (1.022.803 / 1.159.211)	120,84%	5%	5%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	6,94%	4,45% (352.912 / 7.938.396)	155,96% Descuento por informar con error	5%	4,5%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>40%</b>	<b>39,38%</b>
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	18 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	98,45%	40%	39,38%
<b>Porcentaje de cumplimiento global</b>					<b>98,88%</b>	
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>					<b>7,6%</b> <b>(100% del bono)</b>	

\*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355480\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355480_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 DEL BIOBÍO**

**MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**

<b>Personal de la dotación</b>	<b>555</b>	<b>Partida presupuestaria</b>	<b>18</b>	<b>Capítulo presupuestario</b>	<b>28</b>
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El SERVIU Región del Biobío alcanzó un 98,88% de cumplimiento de su PMG 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 del Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplió la meta.
- En el indicador Desviación Montos Contratos de Obras 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 Obras, el Comité Técnico determinó que durante la validación técnica el servicio informó con errores de inconsistencia y exactitud. Esto se originó porque la entidad entregó -en la primera instancia, como medio de verificación- el Acta de Recepción Definitiva de las obras de Conservación de veredas para etapa desconfinamiento post covid-19, región del Bío Bío, y Repavimentación de aceras frente a Plaza de la Independencia, cuyos montos diferían de los datos enviados a Dipres, lo que fue subsanado en la instancia de reclamaciones, ratificando que la meta se encontraba cumplida. No obstante, se descontó un 0,5% 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 98,45%, 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 el medio de verificación revisado (Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría), no se analizan los tiempos de respuesta de los trámites que había identificado el servicio, asociados a proyectos de inversión. Por lo tanto, del 40% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 39,38% para el cumplimiento global.