

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

SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	222	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	30
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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					20%	20%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	20%	20%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					46%	46%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	36%	36%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	93,3%	108,99% (599.258 / 549.816)	85,6%	5%	5%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	5,42%	0% (0 / 0)	100%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					34%	31,25%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	91,91%	34%	31,25%
Porcentaje de cumplimiento global					97,25%	
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-355482_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 LOS LAGOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	222	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	30
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

El SERVIU Región de Los Lagos alcanzó un 97,25% 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 Desviación Montos Contratos de Obras se cumplió la meta.
- En el indicador Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 no se cumplió la meta, no obstante, se acreditaron causas externas válidas y no previstas, asociadas a cambios externos post formulación.
- 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 los requisitos técnicos asociados a ellos.

El indicador Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 tuvo como resultado efectivo un 108,99%, alcanzando un 85,6% de la meta comprometida (93,3%). Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la institución, el Comité Técnico determinó que existieron causas externas válidas y no previstas que incidieron en su incumplimiento. La institución señaló que no pudo cumplir su meta porque hubo desperfectos en los sistemas de calefacción de la Dirección Regional de Puerto Montt y en oficinas de Osorno, por lo que fue necesario reemplazarlos, gasto ejecutado durante el último trimestre de 2024, lo que fue acreditado. Por lo tanto, del 5% de ponderación asignada, obtuvo un 5% para el cumplimiento global, ya que adicionó un 0,72%.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 92%, porque en el objetivo N°2. Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los ocho requisitos técnicos comprometidos, no cumplió dos (N°6. Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes y N°8. Análisis de registros administrativos de trámites relevantes) porque en el medio de verificación revisado (Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria) no fue posible comprobar que el servicio sistematizó y analizó la información asociada a tiempos de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión dado que no informó el número de solicitudes ni los registros administrativos, de enero a junio de 2024 ni los años 2023, 2022, 2021 y anteriores, así como tampoco la cantidad de solicitudes resueltas entre julio 2023 y junio 2024, imposibilitando un análisis cuantitativo con dicha información para el período. Por lo tanto, del 34% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 31,25% para el cumplimiento global.