

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

SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	102	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	31
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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					55%	55%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	35%	35%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	88,71%	88,56% (347.015 / 391.856)	100,17%	10%	10%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	11,51%	0% (0 / 0)	100%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	27,67%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	13 requisitos cumplidos de 16 comprometidos	79,06%	35%	27,67%
Porcentaje de cumplimiento global					92,67%	
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-355483_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 AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	102	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	31
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

El SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo alcanzó un 92,67% 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 79% porque en el objetivo N° 1. Marco de Gobernanza (etapa 1) de los tres requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N° 2 Análisis de la Política de Calidad de Servicio) si bien se adjuntó un acta en la plataforma, esta no permite identificar con claridad que la Política de Calidad de Servicio haya sido analizada o aprobada formalmente durante la reunión del comité. Así como en el objetivo N° 2 Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los cinco 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 los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría) se identificó una inconsistencia significativa en los datos reportados para un trámite vinculado a proyectos de inversión. Específicamente, se informaron los mismos valores tanto para el "stock de solicitudes al 30 de junio de 2024, por año de ingreso" como para la "cantidad de solicitudes resueltas entre julio de 2023 y junio de 2024, según año de ingreso". Esta coincidencia numérica sugiere un posible error en la contabilización de los datos. Adicionalmente, el servicio no presenta un análisis de las estadísticas relacionadas con los tiempos de respuesta ni del stock de los trámites asociados a proyectos de inversión, incumpliendo con lo exigido en el requisito técnico. Asimismo en el Análisis de registros administrativos de trámites relevantes, no permite acreditar que el servicio haya sistematizado y analizado adecuadamente la información de los registros administrativos asociados a trámites relevantes, ya que solo se reportaron datos parciales para un único caso y correspondientes al período de junio de 2024 y los años 2021, 2022 y 2023.

Por lo tanto, del 35% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 27,67% para el cumplimiento global.