

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

SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	114	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	32
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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%	40%	40%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	100,49%	92% (289.395 / 314.574)	109,23%	5%	5%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	4,49%	5,25% (94.442 / 1.797.373)	85,52%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	32%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hasta etapa 2	13 requisitos cumplidos de 16 comprometidos	91,43%	35%	32%
Porcentaje de cumplimiento global					97,00%	
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-355484_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 MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	114	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	32
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

El SERVIU Región de Magallanes y de La Antártica Chilena alcanzó un 97% 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 no se cumplió la meta, no obstante, se acreditaron causas externas válidas y no previstas asociadas a problemas no previsibles en obras de infraestructura.
- 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 Desviación Montos Contratos de Obras tuvo como resultado efectivo un 5,25%, alcanzando un 85,52% de la meta comprometida (4,49%). 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 hubo una mayor desviación porque el valor del proyecto Mejoramiento Costanera Pedro Montt Norte aumentó principalmente a causa de actualizaciones normativas urbanísticas y observaciones propias de la obra en terreno que debieron abordarse con soluciones técnicas no consideradas en su diseño original. Por lo tanto, del 10% de ponderación asignada, obtuvo un 10% para el cumplimiento global, ya que adicionó un 1,45%.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 91,43%, porque en el objetivo N°2. Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los cinco requisitos técnicos comprometidos, no cumplió tres (N°6. Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes, 7. Análisis de información de MESU y otros instrumentos relacionados y 8. Análisis de registros administrativos de trámites relevantes) porque en el medio medio de verificación revisado (Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria) se observa una inconsistencia: la institución en su análisis indica que durante los años 2021 y 2022 su único instrumento para conocer sus debilidades y fortalezas había sido la encuesta Medición de Experiencia Usuaria (MESU), sin embargo este SERVIU está exento de aplicar dicho instrumento. Al mismo tiempo, se constata errores en las cifras reportadas para el trámite vinculado a proyecto de inversión, porque son las mismas para "Stock de solicitudes al 30 de junio de 2024, por año de ingreso" y "Cantidad de solicitudes resueltas entre julio de 2023 y junio de 2024, según año de ingreso". Tampoco analizó las estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a dichos proyectos, ni sistematizó ni analizó la información de los registros administrativos asociados a trámites relevantes porque omitió los datos correspondientes al periodo junio 2024 y los últimos tres años (2021,2022 y 2023) imposibilitando un análisis cuantitativo de ellos. Por lo tanto, del 35% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 32% para el cumplimiento global.