

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

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	870	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	33
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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	50%	50% (4 / 8)	100%	20%	20%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					50%	50%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	30%	30%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	127,58%	110,75% (2.693.074 / 2.431.675)	115,2%	10%	10%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	8,32%	6,7% (295.746 / 4.411.441)	124,18%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30%	28,75%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Hasta etapa 2	17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	95,83%	30%	28,75%
Porcentaje de cumplimiento global					98,75%	
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-355485_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 METROPOLITANA DE SANTIAGO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	870	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	33
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El SERVIU Región Metropolitana de Santiago alcanzó un 98,75% 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, Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 y Desviación Montos Contratos de Obras 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 95,83%, 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 verificar que el SERVIU sistematizó y analizó la información asociada tiempos de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión porque se presentan errores en las cifras. Respecto de los registros administrativos, no informó los datos para junio 2024 y los últimos tres años (2021, 2022 y 2023) imposibilitando un análisis cuantitativo para dicho período. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 28,75% para el cumplimiento global.