

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

SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	134	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	34
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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>20%</b>	<b>20%</b>
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	20%	20%
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>60%</b>	<b>56,75%</b>
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	24 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	95%	25%	23,75%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	110,81%	101,75% (576.421 / 566.517)	108,9%	15%	15%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	20,51%	0% (0 / 0)	100% Descuento por informar con error	20%	18%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>20%</b>	<b>17,17%</b>
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	13 requisitos cumplidos de 16 comprometidos	85,85%	20%	17,17%
<b>Porcentaje de cumplimiento global</b>					<b>93,92%</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-355486\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355486_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

El SERVIU Región de Los Ríos alcanzó un 93,92% 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 dos indicadores se cumplió la meta (Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29).
- En un indicador se cumplió la meta y se aplicó un descuento de 10% en su ponderación por informar con errores en el proceso de evaluación (Desviación Montos Contratos de Obra).
- En un sistema no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, sólo por razones de gestión interna (Estado Verde).
- En un sistema no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos (Calidad de Servicio).

En el indicador de Desviación Montos Contratos de Obra, el Comité Técnico determinó que durante la validación técnica el Servicio informó con errores de omisión e inconsistencia. Esto se originó por equivocaciones en los respaldos de los montos iniciales de dos contratos, lo que impidió corroborar de manera exacta la información reportada en la plataforma Chile Indica en primera instancia. En el contrato Construcción Programa Pavimentación Participativa 19° llamado sector 8, comuna de Valdivia (código 30092173) hubo un error en su resolución de liquidación, N°1557 de noviembre de 2024, ya que en la parte considerativa se insertó una imagen con un monto

<b>Personal de la dotación</b>	<b>134</b>	<b>Partida presupuestaria</b>	<b>18</b>	<b>Capítulo presupuestario</b>	<b>34</b>
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

equivocado [sic] (\$765.56.614), en lugar de los \$255.188.712 informados en la plataforma ChileIndica; y respecto del contrato Construcción Programa Pavimentación Participativa 24° llamado sector 1, comuna de Paillaco (código 30265622), en la resolución de liquidación N°1567, también de noviembre de 2024, no se visualiza el monto inicial registrado en ChileIndica, por \$292.907.923. En ambos contratos el Servicio admite los errores en las liquidaciones, y demuestra que la desviación de montos fue correctamente calculada en la plataforma porque los montos fueron respaldados en las resoluciones de adjudicación de contrato N°1.481 de septiembre de 2010 y N°940 de agosto de 2025, respectivamente, lo que fue subsanado en la instancia de reclamaciones, ratificando que la meta se encontraba cumplida. No obstante, se descontó un 2% al cumplimiento global, de modo que obtuvo un 18% del 20% de la ponderación asignada.

El sistema Estado Verde, tuvo como resultado efectivo un 95%, porque en el objetivo N°2. Plan de gestión ambiental (etapa 2), de los cuatro requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°2. Contenidos del Plan de Gestión Ambiental). Este resultado fue informado por el Servicio argumentando que se debió a razones asociadas a su gestión interna, las que fueron una interpretación de una instrucción provista por la Red de Expertos, bajo la cual omitieron objetivos, acciones e indicadores para las dimensiones de vehículos, baja de bienes muebles y traslados de personas, con lo cual su PGA quedó incompleto. Por lo tanto, del 25% de ponderación asignada al sistema, mantuvo el 23,75% para el cumplimiento global.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 85,85%, 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 por año; y en los registros administrativos, para el trámite Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285), no informó los datos para el año 2022, así como tampoco los datos del año 2021 del trámite Borrar marca de beneficio anterior, imposibilitando un análisis cuantitativo de hallazgos de acuerdo con los datos del período. Adicionalmente, en el objetivo 1. Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento (etapa 2), de los seis requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°4. Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria) porque en los medios de verificación analizados no fue posible corroborar que los ámbitos prioritarios de trabajo del diagnóstico, Implementar un sistema de medición de satisfacción usuaria, Fortalecer la coordinación con empresas constructoras y entidades patrocinantes y Ampliar los recursos asignados a capacitación y tecnología se estuviesen abordando en los objetivos específicos del Plan. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 17,17% para el cumplimiento global.