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

SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	127	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	35
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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					5%	5%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	5%	5%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					65%	64,44%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	24 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	98,13%	30%	29,44%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	121,21%	74,35% (365.070 / 491.045)	163,03%	25%	25%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	6,9%	0% (0 / 0)	100%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30%	29,38%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hasta etapa 2	18 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	97,93%	30%	29,38%
Porcentaje de cumplimiento global					98,82%	
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-355487_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 ARICA Y PARINACOTA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	127	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	35
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El SERVIU Región de Arica y Parinacota alcanzó un 98,82% 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 de Montos Contratos de Obras y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplió la meta.
- En los sistemas Estado Verde y 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 de Estado Verde tuvo como resultado efectivo un 98,13% porque en el objetivo N° 2 Diagnóstico de sustentabilidad (etapa 1) de los nueve requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N° 9 Gestión de compras sustentables) porque en el medio de verificación revisado "Control de Carga del Sistema Estado Verde", se identificó una inconsistencia en los datos reportados por la institución para el período. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 29,44% para el cumplimiento global.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 97,93% porque en el objetivo N° 2 Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los ocho requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N° 6 Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes) porque los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria) en el análisis del trámite vinculado a proyectos de inversión, se observaron inconsistencias en las cifras reportadas específicamente en las variables 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 las cuales son idénticas. Esta situación sugiere una posible falla en la contabilización o interpretación de los datos informados. Adicionalmente, se constató que el servicio no realiza un análisis detallado de las estadísticas asociadas a los tiempos de respuesta ni del stock acumulado de los trámites relacionados con proyectos de inversión. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 29,38% para el cumplimiento global.