

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	170	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	21
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2025	Efectivo 2025	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2025	Ponderación obtenida 2025
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25%	25%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	15%	15%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					40%	40%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	101,66%	84,45% (347.866 / 411.909)	120,38%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	32,92%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 3	16 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	89,6%	20%	17,92%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
Porcentaje de cumplimiento global					97,92%	
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-373670_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 2025

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	170	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	21
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviu Región de Tarapacá alcanzó un 97,92% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos:

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- En los sistemas Estado Verde, Riesgos Psicosociales Laborales y Transformación Digital 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 un cumplimiento de 90%, porque logró parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°7, Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites y servicios relevantes, en lo específico para el trámite de Permiso de Roturas y Reposición de Pavimentos -que autoriza proyectos de inversión, por tanto, es parte de las exigencias del citado requisito-. Se detectó inconsistencias entre el Informe de Recepción de Resultados y los archivos de respaldo presentados. En el Informe se reportó 25 solicitudes en proceso hasta el 30 de junio de 2025 (dos anteriores a 2022, una de 2022, dos de 2023, seis del 2024 y 14 hasta el 30 de junio de 2025), pero en el respaldo solicitado para dicho trámite se reportan solo las seis solicitudes para el 2024 y las 14 para el 2025, y no se registraron en proceso, sino resueltas.

Tampoco se acreditó el requisito técnico N°9, Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes, porque en la sección cuantitativa del Informe de Recepción de Resultados, no se incorporaron datos para al menos una métrica en los apartados asociados a los principales indicadores y hallazgos, para los trámites: Borrar marca de beneficio anterior, Consultas, reclamos y sugerencias al Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu, Seremi, PMS Subsecretaría) y Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285).

Como consecuencia de la evaluación de ambos requisitos, no fue posible validar que el servicio realizara un diagnóstico de brechas completo, en específico para sus trámites relevantes.

Asimismo, cumplió parcialmente el objetivo N°1. Diseño o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (etapa 2), al no acreditarse el requisito técnico N°4, Elaboración Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, en lo referido a la participación del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) en el diseño del citado Plan, porque en la lista de asistencia a las actividades respectivas se pudo corroborar la participación de funcionarios, no así de integrantes del COSOC. En consecuencia, el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia diseñado por la institución no cuenta con un proceso participativo de representantes de la sociedad civil.

El servicio no presentó observaciones respecto de estos requisitos técnicos, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 17,92% al cumplimiento global del PMG.