

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

SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	156	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	22
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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					30%	30%
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%	15%	15%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	34,44%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	23 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	98,13%	30%	29,44%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	104,92%	100,3% (766.133 / 763.850)	104,61%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	34%
5	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
6	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Hasta etapa 3	19 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	95%	20%	19%
Porcentaje de cumplimiento global					98,44%	
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-373671_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 Antofagasta alcanzó un 98,44% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos (cuatro sistemas y dos indicadores):

- En los sistemas Riesgos Psicosociales Laborales y Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- 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 Estado Verde tuvo como resultado efectivo un 98,13%, porque en el objetivo N°2. Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio (etapa 1), de los nueve requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°2. Gestión del papel), porque los medios de verificación revisados, reporte de control de carga del servicio dispuesto en la plataforma de Dipres e informe sistematizado que habilitó el servicio en la misma plataforma, presentan

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

SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	156	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	22
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

inconsistencias en el número de resmas de papel para los dos inmuebles de Calama (calle Madame Curie N°2332 y N°2328). Mientras en el reporte de control de carga se informan cero y 35 resmas de papel, respectivamente, en el reporte sistematizado se presentan consumos en dos meses para dichas unidades, junto con las 770 resmas de papel adquiridas centralizadamente para el período en la unidad Jorge Washington 2551, Antofagasta, para su posterior distribución, según las órdenes de compra señaladas en el informe sistematizado, lo que impide verificar el valor de consumo de papel para las unidades de Calama, y en consecuencia, validar que el diagnóstico de la gestión del papel del servicio esté correcto. 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 95%, porque en el objetivo N° 2. Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), de los diez requisitos técnicos comprometidos, no cumplió dos (N°7. Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites/servicios relevantes y N°9. Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes) porque en los medios de verificación revisados no fue posible corroborarlos.

Respecto de los tiempos de respuesta, hubo inconsistencias en la información de trámites que autorizan proyectos de inversión, aspecto incluido en el requisito técnico aludido, porque, en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria y los archivos de respaldo presentados como muestras por parte del servicio, se detectó: 1) Trámite Autorización Roturas y Reposición de Pavimentos: en el reporte se informan datos de solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, para todos los años (anteriores 2022, 2023, 2024, junio 2025), pero en el archivo de muestra solo se reportan datos para los años 2024 y 2025, lo que impide contrastar todos los años informados. 2) Trámite Recepción definitiva obra rotura y reposición de pavimento, en el Reporte se informa un total de 443 solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, según año de ingreso de 443, pero en archivo de muestra al realizar el filtro por el periodo, reporta un total de 121. En consecuencia, no fue posible validar que el servicio sistematizó y analizó los tiempos de respuesta, en específico aquellos asociados al trámite relevante de otorgación de permisos de rotura y reposición de pavimentos, que forma parte de una autorización para proyectos de inversión.

En relación con los registros administrativos, faltó información de tipo cuantitativo. En el Informe de Recepción de Resultados, en el apartado asociado al análisis cuantitativo no se incluyeron métricas para las secciones Principales Indicadores y Principales Hallazgos, en los trámites Borrar marca de beneficio anterior, Consultas, reclamos y sugerencias al Ministerio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU) y Solicitud de Desbloqueo de Cuenta de Ahorro. En consecuencia, no fue posible validar que el servicio realizara la sistematización y análisis de datos en sus trámites más relevantes.

Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 19% para el cumplimiento global.