

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

SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	187	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	24
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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%	10%	10%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	15%	15%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	33,75%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	23 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	95,83%	30%	28,75%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	90,34%	59,53% (290.598 / 488.151)	151,76%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	39,5%
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	20 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	98%	25%	24,5%
Porcentaje de cumplimiento global					98,25%	
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-373673_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 COQUIMBO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	187	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	24
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviú Región de Coquimbo alcanzó un 98,25% 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 Riesgos Psicosociales Laborales y Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En los sistemas Calidad de Servicio y Estado Verde 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 98%, 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 los trámites de Permiso de Roturas y Reposición de Pavimentos y Recepción definitiva obra rotura y reposición de pavimentos -que autorizan proyectos de inversión, por tanto, son parte de las exigencias del citado requisito-. Se detectaron inconsistencias entre el Informe de Recepción de Resultados y los archivos de respaldo presentados, así como una omisión de información que permitiera corroborar el cumplimiento del requisito. Para el permiso de roturas de pavimentos, en el Informe se reportó 564 solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, pero en el respaldo solicitado para dicho trámite se reportaron 189. Además, en este último registro se presentaron cuatro casos sin fecha de ingreso, por lo que no se pudo verificar ese dato; y para la recepción definitiva de obra de rotura y reposición de pavimento, en el Informe se reportó 17 solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, pero en el respaldo solicitado señalaron seis. En consecuencia, no fue posible validar que el servicio realizara un diagnóstico de brechas completo, en específico para sus trámites relevantes.

El servicio no presentó observaciones respecto de este requisito técnico, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 25% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 24,5% al cumplimiento global del PMG.

El sistema Estado Verde tuvo un cumplimiento de 96%, porque logró parcialmente el objetivo N°2. Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional (etapa 3), al no acreditarse el requisito técnico N°1, Ejecución de acciones del PGA, porque la acción comprometida de instalación de aireadores en todos los inmuebles -cuya ejecución fue seleccionada para ser verificada mediante respaldos-, no se pudo comprobar. Se presentó un extracto del catastro de artefactos realizado en algunos edificios y sólo dio cuenta de la compra de ocho aireadores y un registro fotográfico de cuatro lavamanos, sin que fuera posible verificar a qué unidades del catastro corresponden. En consecuencia, el servicio no pudo demostrar que ejecutó completamente su plan de gestión ambiental en el año 2025.

El servicio no presentó observaciones respecto de este requisito técnico, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 28,75% al cumplimiento global del PMG.