

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

SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	223	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	26
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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%	20%	20%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	35%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	68,87%	75,07% (507.557 / 676.120)	91,74%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	33,67%
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	93,35%	20%	18,67%
Porcentaje de cumplimiento global					98,67%	
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-373675_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 DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	223	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	26
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviú Región del Libertador General Bernardo O'Higgins alcanzó un 98,67% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

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

- En el indicador Medidas de Equidad de Género se cumplió la meta.
- En los sistemas Estado Verde, Riesgos Psicosociales Laborales y Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En el indicador Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 no se cumplió la meta, no obstante, se acreditaron causas externas válidas y no previstas.
- 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 indicador Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 tuvo como resultado efectivo un 75,07%, alcanzando un 91,74% de la meta comprometida (68,87%). La institución señaló que el cumplimiento parcial se debió a que se incrementó el presupuesto del Servicio en M\$ 87.590 con la finalidad de cumplir con el Plan Maestro de Infraestructura Institucional, fondos aprobados recién mediante Decreto N° 1.215 en octubre de 2025, con Toma de Razón en noviembre del mismo año. Junto con ello, a final de año se sumó al subtítulo 22 un nuevo incremento por M\$ 87.590 mediante el Decreto N° 1.726 de diciembre de 2025 con Toma de Razón el mismo mes. Esta situación no pudo ser prevista al momento de formular la meta. El Comité Técnico del PMG ha determinado que se encuentran acreditadas las causas externas no previstas que incidieron en el cumplimiento del indicador, razón por la cual se sumó un 0,41% a la ponderación obtenida en la validación técnica externa, con lo cual alcanzó el 5%, vale decir, la totalidad de la ponderación asignada para el indicador.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 93%, 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 Consultas, reclamos y sugerencias al Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviú, Seremi, PMS Subsecretaría). Se detectaron inconsistencias entre el Informe de Recepción de Resultados y el respaldo presentado. En el Informe se reportaron 21.200 transacciones gestionadas en el año 2024 y 14.000 a junio de 2025, pero se respaldaron 21.178 y 12.131, respectivamente. En consecuencia, no fue posible validar que el servicio realizara un diagnóstico completo 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 del Plan, en lo referido a la participación del personal y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) en su diseño. En la lista de participantes que se dispuso para la evaluación, no se identificó al personal de planta y a contrata, personal a honorarios, ni directivos, además, en el mismo medio de verificación no se incluyó a integrantes del COSOC como participantes de la actividad. En consecuencia, no fue posible reconocer que el Plan diseñado por la institución contó con la participación de todos los actores incumbentes.

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 20% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 18,67% al cumplimiento global del PMG.

Este resultado incorpora 0,41 puntos porcentuales por causas externas válidas y no previstas acreditadas; sin ellas, el cumplimiento global habría alcanzado un 98,26%.