DIPRES
Dirección de
Presupuestos

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	222	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	30

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	50%	50% (4 / 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%**	**35%**
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	91,35%	81,05% (350.465 / 432.416)	112,71%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					**35%**	**34%**
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hasta etapa 3	19 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	95%	20%	19%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
Porcentaje de cumplimiento global				**99,00%**		
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-373679_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

DIPRES
Dirección de
Presupuestos

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	**222**	**Partida presupuestaria**	**18**	**Capítulo presupuestario**	**30**

El Serviu Región de Los Lagos alcanzó un 99% 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 Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 y Medidas de Equidad de Género 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 95%, 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 Autorización 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. Para la autorización de roturas de pavimentos, en el Informe se reportó 988 solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, pero en el respaldo solicitado para dicho trámite se reportaron 281. Para el trámite de recepción definitiva, en el Informe se reportó que hasta junio de 2025 había 488 solicitudes en proceso y 488 resueltas, pero en los respaldos solicitados se señaló que para esa fecha no existían recepciones definitivas pendientes y 124 estaban 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, Certificado de no expropiación de una propiedad y Solicitud de Desbloqueo de Cuenta de Ahorro.
En consecuencia, no fue posible validar que el servicio realizara un diagnóstico de brechas completo para sus trámites relevantes.
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 19% al cumplimiento global del PMG.