

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

SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	103	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	31
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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					40%	40%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	84,54%	88,05% (339.038 / 385.069)	96,01%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	31,88%
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	16 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	84,4%	20%	16,88%
Porcentaje de cumplimiento global					96,88%	
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-373680_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 Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo alcanzó un 96,88% 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 88,05%, alcanzando un 96,01% de la meta comprometida (84,54%). La institución señaló que el cumplimiento parcial se debió a un aumento presupuestario derivado de condiciones sanitarias que han afectado el funcionamiento del Servicio desde 2024.

SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	103	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	31
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Asimismo, los plazos de tramitación del decreto por parte de DIPRES provocaron que la ejecución del gasto se concentrara en diciembre, impactando en la programación, la cual se habría cumplido de no mediar dicha situación externa. 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 0,4% a la ponderación obtenida en la validación técnica externa, con la que alcanzó el 10%, vale decir, la totalidad de la ponderación asignada para el indicador.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 84%, porque logró parcialmente el objetivo N°1. Marco de gobernanza, creación del Comité de Calidad de Servicio (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°1, Constitución del Comité, porque no se presentó la resolución respectiva, es decir, no fue posible corroborar que instaló oficialmente la gobernanza del Sistema.

Asimismo, cumplió parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas de calidad de servicio (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°9, Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes, específicamente en aquellos asociados a Borrar marca de beneficio anterior y Renuncia al programa de subsidio Sistema Integrado de Subsidio Habitacional (D.S. N° 1, modalidad individual, Postulación al Subsidio de Arriendo de Vivienda (D.S. N° 52), porque en el Informe de Recepción de Resultados no se incluyeron datos cuantitativos en para los principales indicadores y hallazgos. En consecuencia, no fue posible validar que el servicio realizara un diagnóstico de brechas 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 (etapa 2), al no acreditarse el requisito técnico N°4, Elaboración del Plan, en lo referido a la participación del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) en su diseño. El servicio solo incluyó observaciones de los funcionarios, de acuerdo a la lista de participantes informada, no se consideró al COSOC. En consecuencia, no fue posible reconocer que el Plan diseñado por la institución contara 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 16,88% al cumplimiento global del PMG.

Este resultado incorpora 0,4 puntos porcentuales por causas externas válidas y no previstas acreditadas; sin ellas, el cumplimiento global habría alcanzado un 96,48%.