

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

SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	110	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	32
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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%	39,18%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	97,33%	147,08% (558.843 / 379.964)	66,17%	10%	9,18%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	33,75%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 3	17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	93,75%	20%	18,75%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
Porcentaje de cumplimiento global					97,93%	
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-373681_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 MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	110	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	32
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviu Región de Magallanes y de la Antártica Chilena alcanzó un 97,93% 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 el indicador Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 no se cumplió la meta, no obstante, se acreditaron parcialmente, causas externas válidas y no previstas.
- En los sistemas Estado Verde, Riesgos Psicosociales laborales y Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En el sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuario 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 147,08%, alcanzando un 66,17% de la meta comprometida (97,33%). Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la institución, el Comité Técnico determinó que existieron causas externas válidas y no previstas que incidieron parcialmente en el incumplimiento del indicador. La institución señaló que el cumplimiento parcial se debió a que los recursos necesarios para las operaciones corrientes del Servicio subtítulo 22 bienes y servicios de consumo fueron asignados en el último trimestre, por los atrasos en la identificación presupuestaria por la Dirección de Presupuesto. Las modificaciones presupuestarias no fueron tramitadas a tiempo, no siendo posible devengar los gastos según lo programado, concentrando el gasto en el último trimestre del año 2025. Por lo tanto, del 10% de ponderación asignada, obtuvo sumo un 9,18% al cumplimiento global del PMG.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 94%, porque cumplió 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/servicios relevantes, porque, al realizar el análisis de consistencia entre lo reportado en el Informe de Recepción de Resultados y los archivos de respaldo presentados como muestras, se identifican las siguientes inconsistencias: En trámite Consultas, reclamos y sugerencias el número total de transacciones gestionadas informadas en el año 2024 es 110, pero en archivo de muestra reportan 95. Para el 2025(30 de junio) el total de transacciones gestionadas informadas es 42, pero en archivo se reportan 29 solicitudes resueltas. En trámite Borrar marca de beneficio anterior, el número total de transacciones gestionadas informadas en el año 2024 es 50, pero en archivo de muestra se reportan 49. Tampoco se acreditó el requisito técnico N°9, Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes: Consultas, reclamos y sugerencias, Borrar marca de beneficio anterior, Solicitud de Audiencia (Ley 20.730), en el análisis cuantitativo no se incorporan datos de al menos una métrica para principales Indicadores y hallazgos. 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 18,75% al cumplimiento global del PMG.