

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

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	868	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	33
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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					20%	20%
1	Medidas de Equidad de Género	50%	50% (4 / 8)	100%	10%	10%
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	116,28%	112,99% (3.252.690 / 2.878.664)	102,91%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	44,5%
5	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
6	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 3	20 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	98,33%	30%	29,5%
Porcentaje de cumplimiento global					99,50%	
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-373682_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 METROPOLITANA DE SANTIAGO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	868	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	33
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

El ServiU Región Metropolitana de Santiago alcanzó un 99,5% 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 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 el trámite de Permiso de Roturas y Reposición de Pavimentos -que autoriza proyectos de inversión, por tanto, es parte de las exigencias del citado requisito-. En el Informe de Recepción de Resultados se reportaron datos de solicitudes en proceso al 30 de junio de 2025, ingresadas en 2022, 2023, 2024 y 2025, pero sólo pudieron respaldar las del año 2025. 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 30% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 29,5% al cumplimiento global del PMG.