DIPRES
Dirección de
Presupuestos

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	142	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	34

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	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	10%	10%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					**45%**	**45%**
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	109,67%	78,06% (451.173 / 577.989)	140,49%	15%	15%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					**35%**	**33,75%**
5	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
6	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hasta etapa 3	17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	93,75%	20%	18,75%
Porcentaje de cumplimiento global				**98,75%**		
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-373683_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 RÍOS

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	**142**	**Partida presupuestaria**	**18**	**Capítulo presupuestario**	**34**

El Serviu Región de Los Ríos alcanzó un 98,75% 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 Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 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 94%, 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 Borrar marca de beneficio anterior y Solicitud asignación directa de un subsidio del programa habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda (D.S. N° 49). Se detectaron inconsistencias entre el Informe de Recepción de Resultados y los archivos de respaldo presentados. Para el trámite de Borrar el beneficio anterior, en el Informe se reportó 26 solicitudes gestionadas hasta junio de 2025, pero se respaldaron 38; y para las solicitudes de subsidio del Fondo Solidario de Elección de Vivienda, el Informe señala que el tiempo promedio de respuesta en el año 2024 fue de 33,8 días hábiles, pero el respaldo mostraba 27,4. Adicionalmente, para este mismo trámite el Informe reportó 39 solicitudes gestionadas en el año 2024, pero en el archivo de muestra reportó 37. En los respaldos también se detectaron seis solicitudes cuyas fechas de ingreso son posteriores a las del Oficio Serviu respectivo. Este conjunto de inconsistencias impide verificar que el servicio realizó un diagnóstico de brechas preciso respecto de los trámites señalados.
Tampoco se acreditó el requisito técnico N°10, Difusión del diagnóstico, en específico al personal de la institución. Presentó evidencia de haber realizado dicha difusión a integrantes de su Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), no a su personal como lo exige el requisito evaluado. En consecuencia, no se pudo validar que la institución realizara la difusión requerida a todos los actores incumbentes.
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 18,75% al cumplimiento global del PMG.