

**FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2024**

<b>PARTIDA</b>	18	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
<b>CAPÍTULO</b>	29	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Objetivo	Tipo de Compromiso		Ponderación
	Indicador de Desempeño	Sistema de Gestión	
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género		5
		Estado Verde	30
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura		10
		Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	25
Calidad de los Servicios		Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30
		<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: DIPRES

**Metodología de formulación de compromisos <sup>1</sup>**

Las instituciones comprometieron para el año 2024, un mejoramiento global de los objetivos de gestión respecto de los resultados obtenidos en los años 2020, 2021 y 2022 expresado en los compromisos de los indicadores de desempeño y sistemas de gestión. Cabe señalar que al momento de definir las metas 2024, todavía no se contaba con los valores efectivos del año 2023, pues estos se evaluaron durante los meses de enero a marzo de 2024.

Objetivo	Indicador/ Sistema	Compromiso 2024	Compromiso 2023	Compromiso 2022	Resultado 2022	Compromiso 2021	Resultado 2021	Compromiso 2020	Resultado 2020
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	Implementar 4 medidas (2 estratégicas)	Implementar 3 medidas	Implementar 2 medidas	2 medidas implementadas	Implementar 2 medidas	2 medidas implementadas	Implementar 3 medidas	3 medidas implementadas
	Estado Verde	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	Medir consumo energía	71.31 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	65.24 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	60.22 kwh/m2 consumidos
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	No superar un 5.58% el monto inicial de los contratos con aumento de obras	No superar un 6.61% el monto inicial de los contratos con aumento de obras	No superar un 24.23% el monto inicial de los contratos con aumento de obras	23.06%	Medir correctamente el índice	8.96%	No superar un 4.34% el monto inicial de los contratos con aumento de obras	4.25%
	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	No superar el 99.74% del índice	No superar el 102.00% del índice	No superar el 107.03% del índice	97.50%	No superar el 134.39% del índice	104.72%	No superar 9.50% gasto a diciembre	18.40%
								Medir correctamente gasto 22 y 29	102.08%
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	97.50% de reclamos respondidos	80 reclamos respondidos de 81 recibidos (98.77%)	97.14% de reclamos respondidos	71 reclamos respondidos de 73 recibidos (97.26%)	95.00% de reclamos respondidos	71 reclamos respondidos de 72 recibidos (98.61%)

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda "Indicador/Sistema" de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna "Indicadores/ Sistema". Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2024".

Calidad de los Servicios	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	-16% de satisfacción neta (34% satisfechos y 50% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	-23% de satisfacción neta (30% satisfechos y 53% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	21% de satisfacción neta (50% satisfechos y 29% insatisfechos)
--------------------------	---	---	---	---	---	--

Fuente: DIPRES

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda "Indicador/Sistema" de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna "Indicadores/ Sistema". Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2024".