

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022*

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVICIO NACIONAL DE MENORES					
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS					
Personal de la dotación	2682	Partida presupuestaria	10	Capítulo presupuestario	07

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	40	40,00
2.- Eficiencia Institucional	3	30	30,00
3.- Calidad de Servicio	3	30	20,00
Total	9	100	90,00

El SERVICIO NACIONAL DE MENORES alcanza un 90% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 40% del 40% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 30% del 30% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 20% del 30% establecido para el objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos.

De los 9 indicadores comprometidos, en 6 fue cumplida la meta en al menos un 100% (Solicitudes de acceso a la información pública, Medidas de Equidad de Género, Aprobación de capacitación laboral de jóvenes de programas de sanciones, Tasa de accidentabilidad, Reclamos respondidos y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29) y 1 fue medido correctamente (Índice de eficiencia energética). En 1 no fue cumplida la meta con causa externa válida y no prevista acreditada (Licitaciones con dos o menos ofertas). En 1 no fue cumplida la meta por falta de antecedentes para verificar los valores informados (Trámites digitalizados).

El indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 52,6%, alcanzando un 99,62% de la meta comprometida (52,4%). Tomando en consideración lo informado por la Institución, el Comité Técnico determinó que se encuentra acreditada la existencia de causas externas válidas y no previstas que incidieron en el incumplimiento del indicador. La Institución señaló que una vez realizado el llamado a licitación para las obras "Mantenimiento y Reparación de Sala de Calderas" y "Servicios de Mantenimiento Grupo Electrógeno" del centro CIP-CRC Puerto Montt, los potenciales oferentes en visita a terreno, manifestaron que su trabajo podría verse afectado por los problemas generados en graves fallas en la infraestructura que se podían observar. Por lo tanto, procedió a adicionar 0,04% al cumplimiento global.

Por falta de antecedentes no fue posible determinar que el indicador de Trámites Digitales cumplió la meta (100%) en al menos un 100%, porque no fue verificable la digitalización de los trámites "Acreditación y Reconocimiento de Organismos Colaboradores" y "Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)". Analizados ambos trámites con una herramienta de analítica web, no se evidenció interacciones que permitieran reconocer que el inicio de los trámites estuviera digitalizado. Adicionalmente, en el caso del trámite OIRS, se observan inconsistencias en la dirección web informada, y página con error, impidiendo corroborar las interacciones del trámite.

RESULTADOS POR COMPROMISO

N°	Compromiso	Meta 2022	Efectivo 2022	% Cumplimiento meta	Ponderación comprometida 2022	Ponderación obtenida 2022
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40%	40,00%
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	11,56 (accidentes / 100 funcionarios)	5,48 (accidentes / 100 funcionarios) (149 / 2.718)	210,95%	15%	15,00%
2	Porcentaje de jóvenes de programas de sanciones que aprueban capacitación laboral en el año t	65,77%	83,33% (150 / 180)	126,70%	15%	15,00%
3	Medidas de Equidad de Género	50,0%	50,0% (4 / 8)	100,00%	10%	10,00%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	30,00%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	131,50%	126,48% (24.210.877 / 19.142.452)	103,97%	10%	10,00%
5	Licitación con dos o menos ofertas	52,4%	52,6% (154 / 293)	99,62%	10%	10,00%
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	8,52 kWh/m2 (6.662.040 / 782.108)	Cumple	10%	10,00%

Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30%	20,00%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	92,18%	100,00% (7 / 7)	108,48%	10%	10,00%
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00%	0,00% (0 / 2)	0,00%	10%	0,00%
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	32,16%	65,07% (272 / 418)	202,33%	10%	10,00%
Porcentaje de cumplimiento global			90,00%			
Porcentaje de incremento por desempeño institucional			7,6% (100% del bono)			

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266467_doc_pdf.pdf

Fuente: Dipres