

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2022*

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO					
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL					
Personal de la dotación	660	Partida presupuestaria	15	Capítulo presupuestario	05

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

	N° compromisos	% ponderación comprometida	% ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	25	24,92
2.- Eficiencia Institucional	3	30	28,87
3.- Calidad de Servicio	4	45	45,00
Total	9	100	98,79

El SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO alcanza un 98,79% de cumplimiento para el año 2022. Obtiene un 24,92% del 25% establecido para el objetivo de Gestión Eficaz, un 28,87% del 30% establecido para el objetivo de Eficiencia Institucional, y un 45% del 45% establecido para el objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos.

De los 9 indicadores comprometidos, en 5 fue cumplida la meta en al menos un 100% (Medidas de Equidad de Género, Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29, Reclamos respondidos, Trámites digitalizados, y Solicitudes de acceso a la información pública), en 2 no fue cumplida la meta sin causa externa válida y no prevista acreditada (Licitaciones con dos o menos ofertas, y Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación), y 2 fueron medidos correctamente (Satisfacción neta, e Índice de eficiencia energética).

El indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 49%, alcanzando un 92,45% de la meta comprometida (45,3%). Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la Institución, el Comité Técnico determinó que no se encuentra acreditada la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el incumplimiento del indicado. El Servicio señala que fue debido al retraso de los procesos de licitación y a los aumentos de costos en diferentes procesos licitatorios. Sin embargo, estos argumentos y los antecedentes presentados no permiten identificar con claridad y detalle la incidencia de factores externos a la institución en el cumplimiento del indicador comprometido.

El indicador Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación, tuvo como resultado efectivo en 2022 un 72,40%, alcanzando un 99,18% de la meta comprometida (73%). Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la Institución, el Comité Técnico determinó que no se encuentra acreditada la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el incumplimiento del indicador, ya que el Servicio presenta antecedentes incompletos, relacionados con la deserción de beneficiarios producto de la reactivación completa del mercado posterior al levantamiento de restricciones por pandemia. Si bien, en el desarrollo de la justificación, se mencionan y analizan cifras de distintas fuentes, están no están respaldadas por sus respectivos documentos.

RESULTADOS POR COMPROMISO

N°	Compromiso	Meta 2022	Efectivo 2022	% Cumplimiento meta	Ponderación comprometida 2022	Ponderación obtenida 2022
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25%	24,92%
1	Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t	73,0%	72,4% (5.056 / 6.988)	99,18%	10%	9,92%
2	Medidas de Equidad de Género	50,0%	50,0% (4 / 8)	100,00%	15%	15,00%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	28,87%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	144,24%	141,48% (17.340.654 / 12.256.765)	101,95%	5%	5,00%
4	Licitación con dos o menos ofertas	45,3%	49,0% (51 / 104)	92,45%	15%	13,87%

5	Índice de eficiencia energética.	Medir	87,80 kWh/m2 (938.596 / 10.690)	Cumple	10%	10,00%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	45,00%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	97,40%	99,81% (342.457 / 343.099)	102,47%	5%	5,00%
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	43% (63 - 20)	Cumple	15%	15,00%
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%	100,00% (16 / 16)	100,00%	10%	10,00%
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.	74,96%	87,77% (531 / 605)	117,09%	15%	15,00%
Porcentaje de cumplimiento global			98,79%			
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-266496_doc_pdf.pdf

Fuente: Dipres