

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

<b>PARTIDA</b>	10	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
<b>CAPÍTULO</b>	01	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia

Objetivo	Tipo de Compromiso		Ponderación
	Indicador de Desempeño	Sistema de Gestión	
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género		30
		Estado Verde	20
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura		10
		Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	10
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20
			10
<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 (3 estratégicas)	Implementar 4 medidas	Implementar 2 medidas	2 medidas implementadas	Implementar 3 medidas	3 medidas implementadas	Implementar 5 medidas	5 medidas implementadas
	Estado Verde	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	Medir consumo energía	63.42 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	56.91 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	63.86 kwh/m2 consumidos
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	Medir correctamente el índice	Medir correctamente el índice	Medir correctamente el índice	0.00%	Medir correctamente el índice	4.12%	Medir correctamente el índice	2.29%
	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	No superar el 84.96% del índice	No superar el 63.24% del índice	No superar el 59.18% del índice	60.43%	No superar el 59.20% del índice	58.13%	No superar 11.48% gasto a diciembre	6.21%
								Medir correctamente gasto 22 y 29	103.28%
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	91.88% de reclamos respondidos	955 reclamos respondidos de 1.024 recibidos (93.26%)	86.99% de reclamos respondidos	889 reclamos respondidos de 931 recibidos (95.49%)	Medir correctamente reclamos respondidos	0 reclamos respondidos de 0 recibidos (0.00%)

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".

				Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	57% de satisfacción neta (73% satisfechos y 16% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	62% de satisfacción neta (75% satisfechos y 13% insatisfechos)	No compromete satisfacción neta.	--
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	Medir procedimientos administrativos electrónicos	Medir procedimientos administrativos electrónicos	Digitalizar el 88.89% de los trámites del registro (8 de 9 trámites)	8 trámites digitalizados.	Digitalizar el 77.78% de los trámites del registro (7 de 9 trámites)	7 trámites digitalizados.	Digitalizar el 50.00% de los trámites del registro (5 de 10 trámites)	5 trámites digitalizados.

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".