

**FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2025**

|                 |    |   |
|-----------------|----|---|
| <b>PARTIDA</b>  | 10 | MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS |
| <b>CAPÍTULO</b> | 07 | SERVICIO NACIONAL DE MENORES              |

| Objetivo                 | Tipo de Compromiso                            |   | Ponderación |
|--------------------------|---|---|-------------|
|                          | Indicador de Desempeño                        | Sistema de Gestión                        |             |
| Gestión Eficaz           | Medidas de Equidad de Género                  |   | 40          |
| Eficiencia Institucional | Concentración del Gasto Subtítulos<br>22 + 29 |   | 20          |
| Calidad de los Servicios |   | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | 40          |
| <b>Total</b>             |   |   | <b>100</b>  |

Fuente: DIPRES

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

Las instituciones comprometieron para el año 2025, un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión respecto de los resultados obtenidos en los años 2021, 2022 y 2023 expresado en los compromisos de los indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión. Cabe señalar que al momento de definir las metas 2025, todavía no se contaba con los valores efectivos del año 2024, pues estos se evaluaron durante los meses de enero a marzo de 2025.

| Objetivo                 | Indicador/ Sistema                         | Compromiso 2025                        | Compromiso 2024                        | Compromiso 2023                  | Resultado 2023                              | Compromiso 2022                  | Resultado 2022                                  | Compromiso 2021                  | Resultado 2021                                      |
|--------------------------|--|--|--|----------------------------------|---|----------------------------------|---|----------------------------------|---|
| Gestión Eficaz           | Medidas de Equidad de Género               | Implementar 3 medidas (2 estratégicas) | Implementar 3 medidas (2 estratégicas) | Implementar 3 medidas            | 3 medidas implementadas                     | Implementar 4 medidas            | 4 medidas implementadas                         | Implementar 3 medidas            | 3 medidas implementadas                             |
| Eficiencia Institucional | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | No superar el 109.03% del índice       | No superar el 112.82% del índice       | No superar el 123.79% del índice | 112.79%                                     | No superar el 131.50% del índice | 126.48%   | No superar el 127.23% del índice | 108.40%   |
| Calidad de los Servicios | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría  | Implementar hasta etapa 3              | Implementar hasta etapa 2              | Implementar hasta etapa 1        | 12 requisitos cumplidos de 12 comprometidos | 92.18% de reclamos respondidos   | 7 reclamos respondidos de 7 recibidos (100.00%) | 90.91% de reclamos respondidos   | 454 reclamos respondidos de 454 recibidos (100.00%) |
|                          |  |  |  |                                  |   | No compromete satisfacción neta  | --  | No compromete satisfacción neta. | --  |

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 2025, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2025".