

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

DIRECCION DEL TRABAJO

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Personal de la dotación	2332	Partida presupuestaria	15	Capítulo presupuestario	02
-------------------------	------	------------------------	----	-------------------------	----

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2024	Efectivo 2024	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2024	Ponderación obtenida 2024
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35%
1	Medidas de Equidad de Género	50%	50% (4 / 8)	100%	35%	35%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	20%	20%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	101,07%	90,24% (15.414.484 / 17.081.142)	112%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	38,55%
4	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	17 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	92,75%	20%	18,55%
5	Transformación Digital	Medir	6,25% (3 / 48)	Cumple	20%	20%
Porcentaje de cumplimiento global					98,55%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355455_doc_pdf.pdf

** Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

DIRECCION DEL TRABAJO

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Personal de la dotación	2332	Partida presupuestaria	15	Capítulo presupuestario	02
-------------------------	------	------------------------	----	-------------------------	----

La Dirección del Trabajo alcanzó un 98,55% de cumplimiento de su PMG para el año 2024.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los cinco compromisos adquiridos (tres indicadores y dos sistemas):

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gastos Subtítulos 22+29 se cumplió la meta.
- El indicador Transformación Digital fue medido correctamente.
- En el sistema Estado Verde se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En el sistema Calidad de Servicio no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.

El sistema Calidad de Servicio] tuvo como resultado efectivo un 92,75%, porque en el objetivo N°2. Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los ocho requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°8. Análisis de registros administrativos de trámites relevantes) y en el Objetivo N°1. Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento (etapa 2), de los seis requisitos técnicos no cumplió uno (N°4. Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria) porque en los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria), no fue posible verificar que el Servicio haya sistematizado y analizado la información de registros administrativos asociados a trámites relevantes, no informando datos para el período del 30 junio del 2024 y los últimos 3 años (2021, 2022 y 2023) en los trámites de Fiscalización, Reclamo por despido y trámite de Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, imposibilitando un análisis cuantitativo de hallazgos de acuerdo con los datos del período completo. Por su parte, el plan de mejoramiento no contempla el desarrollo de una plataforma o sistema integrado en un modelo de atención, ni la incorporación de herramientas que faciliten la interacción de los usuarios (as) con el servicio, a pesar de que estos elementos fueron identificados como relevantes en el análisis de debilidades, riesgos y ámbitos prioritarios definidos en el diagnóstico y además forman parte del objetivo general del Plan. Esto se debe a que los objetivos específicos y actividades propuestas se orientan principalmente en disminuir la insatisfacción usuaria a través de campañas de información y difusión, así como en la capacitación de funcionarios para la atención de trámites y servicios.

Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 18,55% para el cumplimiento global.