

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

GOBIERNO REGIONAL DE TARAPACA

Personal de la dotación	128	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	61
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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					20%	20%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	20%	20%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	25%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	20%	20%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	113,57%	107,75% (1.055.050 / 979.132)	105,4%	5%	5%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	8%	0% (0 / 0)	100%	5%	0%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					50%	47,17%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Hasta etapa 2	13 requisitos cumplidos de 16 comprometidos	85,85%	20%	17,17%
6	Transformación Digital	Medir	0% (0 / 19)	Cumple	30%	30%
Porcentaje de cumplimiento global					92,17%	
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-355518_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

El Gobierno Regional de Tarapacá alcanzó un 92,17% de cumplimiento de su PMG para el año 2024.

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

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto 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 indicador Desviación Montos Contratos de Obra no fue posible determinar si la meta se cumplió, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar los valores informados.
- 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.

En el indicador Desviación Montos Contratos de Obras no fue posible verificar el cumplimiento de la meta. Esto se debe a que los medios de verificación no permiten reconstruir exactamente el dato reportado en la aplicación Web de DIPRES para de la fórmula de cálculo (numerador y denominador), ya que en el los contratos: (1)Reposición

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

GOBIERNO REGIONAL DE TARAPACA

Personal de la dotación	128	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	61
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

casas de huéspedes para funcionarios municipales, de la salud y educación y contrato (2)Reposición sala multiuso de camiña, no se encuentran los siguientes documentos: (i) Acto administrativo de Liquidación del contrato y (ii) Acto administrativo de Adjudicación del contrato. Por lo tanto, del 5% de ponderación asignada, obtuvo un 0% para el cumplimiento global.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 86%, porque en el objetivo N°2. Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los cinco requisitos técnicos comprometidos, no cumplió dos (N°6. Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes y N°8. Análisis de registros administrativos de trámites relevantes). Esto se debe a que fue posible establecer la coherencia entre el análisis de los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución y los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora, porque sólo se menciona la OIRS (Requisito 6: Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes); y porque no fue posible verificar que el Servicio sistematizó y analizó la información de registros administrativos asociados a trámites relevantes, porque no informó datos para el período del 30 junio del 2024 y los últimos 3 años (2021, 2022 y 2023); en los trámites de Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285), solicitud de Audiencia (Ley 20.730) y trámite de oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS); imposibilitando un análisis cuantitativo de hallazgos de acuerdo con los datos del período completo (Requisito 8: Análisis de registros administrativos de trámites relevantes). Adicionalmente, el Servicio no fue posible establecer la pertinencia y coherencia en su justificación de selección de trámites relevantes porque ninguno de estos trámites corresponde plenamente con las definiciones estratégicas del servicio señaladas en la política de calidad del servicio y la pertinencia de trámites asociados a proyectos de inversión, porque el trámite asociado presentado por el servicio es Solicitud de Audiencia (Ley 20.730).

Por otra parte, en el objetivo N°1. Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento (etapa 2), de los seis requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°4. Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria), porque los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema), no fue posible establecer la coherencia entre los elementos relevantes que surgen del análisis de debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo señalados en el diagnóstico con las acciones propuestas en el Plan, porque en el diagnóstico se relevan lineamientos y acciones asociadas a la implementación institucional y física de un área de atención de carácter departamental que cuente un instrumento de percepción y con protocolo de contingencia ante fallo de plataforma de atención usuarios, lo que no se considera en las actividades del plan.

Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 17,17% para el cumplimiento global.