

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
GOBIERNO REGIONAL DE ANTOFAGASTA

Personal de la dotación	126	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	62
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

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					25%	25%
1	Medidas de Equidad de Género	50%	50% (4 / 8)	100%	25%	25%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	35%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	25%	25%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	121,14%	99,94% (1.043.315 / 1.043.975)	121,21%	5%	5%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	12,6%	0% (0 / 0)	100%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	36%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 2	12 requisitos cumplidos de 16 comprometidos	84%	25%	21%
6	Transformación Digital	Medir	12,82% (5 / 39)	Cumple	15%	15%
Porcentaje de cumplimiento global					96,00%	
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-355519_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

GOBIERNO REGIONAL DE ANTOFAGASTA

Personal de la dotación	126	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	62
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----

El Gobierno Regional de Antofagasta alcanzó un 96% 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, Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 y Desviación Montos Contratos de Obra 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 84%, porque en el objetivo N°2. Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los cinco requisitos técnicos comprometidos, no cumplió cuatro (N°4. Catastro de información de experiencia usuaria, N°5. Análisis de reclamos, N°6. Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes y N°8. Análisis de registros administrativos de trámites relevantes), porque en los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria), respecto de análisis de insumos sobre atención ciudadana, no fue posible corroborar que el servicio identificara correctamente. Para el Catastro de información de experiencia usuaria durante la revisión in situ, se examinaron los registros de Postulación al 8% del FNDR y Solicitudes de acceso a la información pública (Ley 20.285). En ambos casos la evidencia presentada correspondía a documentos PDF, lo que impidió verificar la existencia de mecanismos de captura, registros estructurados y la frecuencia de actualización, limitando así la trazabilidad y validez de la información. Respecto del análisis de reclamos el servicio reconoce en la instancia de reclamación que cometió un error al informar las estadísticas asociadas al tiempo de respuesta en días hábiles correspondientes al año 2023. Posteriormente, presenta un archivo con los datos corregidos, sin embargo, esto se realiza fuera del período de medición, con datos que no se condicen con lo informado en la plataforma y que forman parte del diagnóstico elaborado en el año 2024 y en el plan de mejora aprobado. Por su parte, en lo referido a análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes durante la revisión in situ no fue posible verificar los datos declarados para el trámite Fondo de Vinculación con la comunidad 8% del FNDR, ya que la única evidencia presentada fue una resolución de adjudicación. En la instancia de reclamo el servicio entregó un documento adicional que carecía de sistematización y análisis de los tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, y si se consideran las fechas de las resoluciones presentadas como respaldo y se calculan los días entre publicación de bases y adjudicación, no coincide con los datos reportados en la plataforma, no siendo posible validar la información declarada durante el periodo comprendido entre enero 2021 y junio 2024.

Finalmente, respecto al análisis de registros administrativos de trámites relevantes, el servicio no informó datos de junio 2024 ni de los años 2021, 2022 y 2023, lo que imposibilitó realizar un análisis cuantitativo de hallazgos en función de los datos del periodo evaluado. En la instancia de reclamo el servicio entregó una base de datos sin sistematización referida únicamente al registro administrativo Solicitud de Audiencia (Ley 20.730) sin aporta antecedentes sobre Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285) ni sobre Fondo de Vinculación con la comunidad 8% del FNDR. Por lo tanto, del 25% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 21% para el cumplimiento global.