

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2024

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

GOBIERNO REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

Personal de la dotación	132	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	75
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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					30%	30%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	30%	30%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	29,5%
2	Estado Verde	Hasta etapa 2	25 requisitos cumplidos de 25 comprometidos	100%	20%	20%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	120,63%	100,98% (755.064 / 747.758)	119,46%	5%	5%
4	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	18,75%	0% (0 / 0)	100% Descuento por informar con error	5%	4,5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	32,83%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Hasta etapa 2	12 requisitos cumplidos de 16 comprometidos	64,15% Descuento por informar con error	20%	12,83%
6	Transformación Digital	Medir	0% (0 / 20)	Cumple	20%	20%
Porcentaje de cumplimiento global					92,33%	
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-355532_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 Arica y Parinacota alcanzó un 92,33% 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.
- En el indicador Desviación Montos Contratos de Obra se cumplió la meta y se aplicó un descuento de 10% de la ponderación por informar con errores en el proceso de evaluación.
- 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, en lo relativo a algunos requisitos técnicos, los antecedentes presentados fueron insuficientes para su verificación y, respecto de otros que fueron informados con errores en el proceso de evaluación, se aplicó un descuento de 10% de la ponderación del sistema.

En el indicador Desviación Montos Contratos de Obra, el Comité Técnico determinó que durante la validación técnica el servicio informó con errores de inconsistencia. Esto se originó porque la entidad entregó en la primera

Personal de la dotación	132	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	75
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

instancia como medio de verificación para el Contrato (BIP), contrato 8, CONSERVACION DE VIAS 2014-2018 ARICA, un documento que presenta una diferencia con el monto final de la planilla de Chileindica (\$7.742.121.004), es decir, este último no es consistente con el monto final señalado en el punto 1° de la parte resolutive de la Resolución N°0006, de 08/05/2024 (\$7.697.386.464), lo que fue subsanado en la instancia de reclamaciones, ratificando que la meta se encontraba cumplida. No obstante, se descontó un 0,5% al cumplimiento global, de modo que obtuvo un 4,5% del 5% de la ponderación asignada.

El sistema Calidad de Servicio tuvo como resultado efectivo un 64,15%, porque en el objetivo N°2. Levantamiento y sistematización de información (etapa 1), de los cinco requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (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 Usaria) no fue posible corroborar que el servicio sistematizó y analizó la información de registros administrativos asociados a trámites relevantes, porque no se informó datos de junio 2024 ni de los años 2021, 2022 y 2023, lo que imposibilitó un análisis cuantitativo de los hallazgos de acuerdo con los datos del período evaluado. Adicionalmente, en el objetivo N°3. Diagnóstico de brechas (etapa 1), de los dos requisitos técnicos comprometidos, no cumplió uno (N°1. Elaboración de Informe de Diagnóstico) porque en los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria) no se acreditó coherencia entre los ámbitos prioritarios definidos y las debilidades, riesgos y puntos críticos identificados. Entre estas debilidades, riesgos y puntos críticos, se señalan aspectos relacionados con limitaciones de recursos tecnológicos y de infraestructura, falta de cobertura del servicio en zonas rurales, deficiencias en página web y plataformas tecnológicas, falta de presupuesto y deficiente especialización y capacitación de personal. En tanto, los ámbitos prioritarios de trabajo se presentan de manera general, refiriéndose a instalar el sistema de calidad de servicio, calificar personal y optimizar accesos al usuario. Por su 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 dos (N°2. Participación del personal y de la sociedad civil en la definición de la política y N°4. Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria) porque el servicio no incluyó en los medios de verificación un listado de participantes con nombre y cargo, que permitiera identificar a personal de planta a contrata, a honorarios y personal que se rige por el código del trabajo de distintas áreas, directivos e integrantes del Consejo de la Sociedad Civil y, en relación con el plan de mejoramiento, porque en los medios de verificación revisados (Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria), respecto de objetivos y actividades que abordan ámbitos propios de la instalación en el servicio del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria, la institución no definió objetivos y por consiguiente, actividades para mejorar la calidad de servicio, a partir del diagnóstico de brechas, elaborado y aprobado. Adicionalmente, el Comité Técnico determinó que durante la validación técnica el Servicio informó con errores de omisión el requisito técnico (N°2. Difusión del diagnóstico) del objetivo N°3. Diagnóstico de brechas (etapa 1), el requisito técnico (N°3. Difusión de la política) del objetivo N°1. Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento (etapa 2) y los requisitos técnicos (N°5. Participación del personal y de la sociedad civil en la definición del plan y N°6. Difusión del plan) del objetivo N°1. Política de calidad de servicio y Plan de Mejoramiento (etapa 2). Esto se originó porque la entidad entregó actas, lista de participantes, resoluciones de la validación del COSOC, correo electrónico demostrando la difusión, antecedentes que no estaban disponibles en la plataforma de <https://sistema.satisfaccion.gob.cl> al momento de la validación, lo que fue subsanado en la instancia de reclamaciones, ratificándose que los objetivos respectivos se encontraban cumplidos. Por lo tanto, se descontó un 2% al cumplimiento global.

En resumen, del 20% de ponderación asignada al sistema, obtuvo un 12,83% para el cumplimiento global.

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

GOBIERNO REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

Personal de la dotación	132	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	75
-------------------------	-----	------------------------	----	-------------------------	----