

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANIA

Personal de la dotación	155	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	69
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2025	Efectivo 2025	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2025	Ponderación obtenida 2025
Objetivo 1: Gestión Eficaz					15%	15%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	5%	5%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					40%	40%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	35%	35%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	120,81%	104,32% (939.371 / 900.511)	115,81%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	42,38%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 3	18 requisitos cumplidos de 19 comprometidos	97,52%	25%	24,38%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	8 requisitos cumplidos de 8 comprometidos	90% Descuento por informar con error	20%	18%
Porcentaje de cumplimiento global					97,38%	
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-373724_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 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANIA

Personal de la dotación	155	Partida presupuestaria	31	Capítulo presupuestario	69
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Gobierno Regional de la Araucanía alcanzó un 97,38% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos:

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- En los sistemas Estado Verde y Riesgos Psicosociales Laborales se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En el sistema Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100% y se aplicó un descuento de 10% de la ponderación por informar con errores en el proceso de evaluación.
- 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 un cumplimiento de 98%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°7, Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites/servicios relevantes, debido a que se detectaron inconsistencias entre la información reportada y los archivos de respaldo presentados como muestras por el servicio, lo que impidió verificar que este sistematizara y analizara correctamente la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía. En particular, se detectó que: 1) para el trámite Gestión de Reclamos, el reporte informa dos transacciones gestionadas durante 2024, mientras que el archivo de respaldo registra tres; 2) para el mismo trámite, no existe coherencia entre los días hábiles transcurridos entre el inicio y término del trámite durante 2025 informados en el reporte y los registrados en el archivo de respaldo, el cual tampoco permite identificar los datos correspondientes al número de transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado y al promedio del tiempo de respuesta; y 3) para el trámite Solicitudes de Acceso a la Información Pública, el reporte informa 49 transacciones gestionadas durante 2024 en un plazo mayor al esperado de 20 días hábiles, mientras que los antecedentes de respaldo registran 52 casos superiores a dicho plazo. En consecuencia, no fue posible verificar la correcta sistematización y análisis de los tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios relevantes. El servicio no presentó observaciones respecto de este requisito técnico, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 25% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 24,38% al cumplimiento global del PMG.

El sistema Transformación Digital cumplió sus objetivos en un 100%. Sin embargo, durante la validación técnica se constató que el Servicio informó con errores de omisión respecto del requisito técnico N°1, Constitución del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, del objetivo N°1, Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital (etapa 1), debido a que la Resolución Exenta N°269, de 23 de abril de 2025, que aprobó la constitución y formalización del Comité, no estuvo disponible en dicha instancia. El antecedente fue presentado posteriormente en la instancia de reclamación, permitiendo acreditar el cumplimiento del requisito técnico y ratificar el cumplimiento de los objetivos del sistema. En consecuencia, se aplicó un descuento equivalente al 10% de la ponderación asignada al sistema, correspondiente a 2 puntos porcentuales del cumplimiento global. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, se obtuvo un 18% de aporte al cumplimiento global del PMG.