

**FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2024**

<b>PARTIDA</b>	10	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
<b>CAPÍTULO</b>	02	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

Objetivo	Tipo de Compromiso		Ponderación
	Indicador de Desempeño	Sistema de Gestión	
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género		20
		Estado Verde	20
Eficiencia Institucional	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		20
		Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20
Calidad de los Servicios	Transformación Digital		20
		<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: DIPRES

**Metodología de formulación de compromisos** <sup>1</sup>

Las instituciones comprometieron para el año 2024, un mejoramiento global de los objetivos de gestión respecto de los resultados obtenidos en los años 2020, 2021 y 2022 expresado en los compromisos de los indicadores de desempeño y sistemas de gestión. Cabe señalar que al momento de definir las metas 2024, todavía no se contaba con los valores efectivos del año 2023, pues estos se evaluaron durante los meses de enero a marzo de 2024.

Objetivo	Indicador/ Sistema	Compromiso 2024	Compromiso 2023	Compromiso 2022	Resultado 2022	Compromiso 2021	Resultado 2021	Compromiso 2020	Resultado 2020
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	Implementar 4 medidas (2 estratégicas)	Implementar 4 medidas	Implementar 3 medidas	3 medidas implementadas	Implementar 2 medidas	2 medidas implementadas	Implementar 5 medidas	5 medidas implementadas
	Estado Verde	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	Medir consumo energía	52.81 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	44.20 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	55.82 kwh/m2 consumidos
Eficiencia Institucional	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	No superar el 88.50% del índice	No superar el 88.50% del índice	No superar el 88.50% del índice	86.48%	No superar el 88.50% del índice	88.44%	No superar 13.50% gasto a diciembre	12.85%
								Medir correctamente gasto 22 y 29	73.15%
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	97.00% de reclamos respondidos	71.268 reclamos respondidos de 71.812 recibidos (99.24%)	98.00% de reclamos respondidos	32.087 reclamos respondidos de 32.381 recibidos (99.09%)	98.50% de reclamos respondidos	21.861 reclamos respondidos de 22.096 recibidos (98.94%)
				Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	64% de satisfacción neta (77% satisfechos y 13% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	39% de satisfacción neta (62% satisfechos y 23% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	34% de satisfacción neta (60% satisfechos y 26% insatisfechos)

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda "Indicador/Sistema" de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna "Indicadores/ Sistema". Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2024".

# DIPRES

## Dirección de Presupuestos

Calidad de los Servicios	Transformación Digital	Medir procedimientos administrativos electrónicos	Medir procedimientos administrativos electrónicos	Digitalizar el 77.33% de los trámites del registro (58 de 75 trámites)	64 trámites digitalizados.	Digitalizar el 75.00% de los trámites del registro (57 de 76 trámites)	61 trámites digitalizados.	Digitalizar el 57.89% de los trámites del registro (44 de 76 trámites)	44 trámites digitalizados.
--------------------------	------------------------	---	---	--	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

Fuente: DIPRES

1. Para conocer el detalle de las características de los Indicadores y Sistemas de Gestión, en la tabla, posicionar el cursor en celda "Indicador/Sistema" de la fila de encabezado. Para conocer los objetivos y requisitos técnicos de cada indicador y sistema, posicionar el cursor en la celda respectiva del indicador y sistema, de la columna "Indicadores/ Sistema". Para conocer el detalle de las medidas de género comprometidas por el servicio para el año 2024, posicionar el cursor en la celda correspondiente al indicador "Medidas de Equidad de Género" de la columna "Compromisos 2024".