



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad: Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación

Referencia: Supervisión a la evaluación y seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios del gobierno electrónico.

Informe N° IX/GP695/D24 G1

Objetivo: Emitir un pronunciamiento sobre si la AGETIC efectúa la evaluación y seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios del gobierno electrónico, por el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2024.

Objeto: El objeto de la Supervisión es la evaluación y seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios del gobierno electrónico, realizado por la AGETIC.

Periodo: De enero a noviembre de 2024

Pronunciamiento:

La AGETIC por el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2024 no efectuó la “Evaluación y seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios del gobierno electrónico”, toda vez que dicha función asignada no se encuentra programada en el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025, ni en el Programa Operativo Anual de la gestión 2024, consiguientemente, no se encuentra cumpliendo esta función sustantiva conferida por el inciso e) del artículo 7, del Decreto Supremo N° 2514 del 9 de septiembre de 2015; por lo tanto, no se encuentra en condiciones de establecer si los servicios prestados del gobierno electrónico, fueron desarrollados para garantizar su calidad y eficiencia, quedando inconclusa el proceso orientado a una mejora continua de los mismos.

El pronunciamiento fue emitido como consecuencia de los siguientes aspectos, que consideramos oportuno informar para la adopción de medidas correctivas:

2.2.1 Ausencia de normativa interna para efectuar la evaluación y seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios del gobierno electrónico

2.2.2 Ausencia de evaluación y seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios del gobierno electrónico