

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	CAPÍTULO	08

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año t, en relación con la población potencial definida para el año t.	$(N^{\circ} \text{ plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año } t / \text{Población potencial definida para el año } t) * 100$	79.8 % [[5841.0 / 7316.0]*100]	15.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(1 / 1) * 100]	10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$	Mide	10.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	15.00 % [[6328191.00 / 42187938.00] * 100]	10.00	
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t, \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	10.0 % [(14.0 / 140.0) * 100]	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	10.00	2
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos al año t) * 100	Mide	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) * 100	61.54 % [(8.00 / 13.00) * 100]	10.00	
4	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	5.00	

#### Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	1
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	8

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en el año t
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

#### Notas:

1. El denominador de este indicador es estático, y está dado por las 7.316 plazas de parte de Fundaciones y/o Congregaciones Religiosas, según el Catastro ELEAM elaborado por SENAMA en el año 2012.
2. Las plazas adjudicadas acumuladas e informadas como numerador del indicador, corresponderán al total de plazas adjudicadas por las instituciones hasta el año t. Ya que, por la estructura normativa del Programa y la disponibilidad presupuestaria, no es posible generar anualmente llamados a concurso y adjudicar plazas. Fondo Subsidio ELEAM, mantiene convenios vigentes con las instituciones por 24 meses, prorrogables por idéntica cantidad de tiempo. Por tanto, un convenio y las respectivas plazas adjudicadas pueden mantenerse vigentes por un total de 48 meses.

- 2
1. Producto (bien y/o servicio) a medir: Servicio de Cuidados a largo plazo otorgados en establecimientos de Larga Estadía de SENAMA para Personas Mayores.
2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Código 0600430005 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA POSTULACION PARA INGRESO A ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA.
3. Hito de inicio medición (solicitud): El trámite se inicia con la fecha de solicitud de institucionalización de una persona mayor.
4. Hitos de término medición (recepción): Fecha de Ingreso del adulto mayor al programa ELEM SENAMA.
5. Este indicador excluirá a los ingresos directos (casos VIF), que por la naturaleza de la situación no realizan trámite; los rechazados y los desistimientos durante la lista de espera.