

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de adultos mayores incorporados al Programa Eje que cuentan con plan de intervención elaborado en el año t, para la convocatoria iniciada en el año t-1.	(Número de Adultos Mayores ingresados al Componente Eje con plan de intervención elaborado en el año t/Número total de adultos mayores que ingresan al Componente Eje en la Convocatoria iniciada en el año t-1)*100	98 % [(13230 /13500)*100]		10.00	1
2	Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	(N° de usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1 que permanecen en estado activo a diciembre del año t/N° de usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1 que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t)*100	85 % [(201 /236)*100]		10.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	

2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	133.00 % [(3735644.00 / 2808755.00) * 100]		15.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	55.5 % [(66.0 / 119.0) * 100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles, respecto al total de solicitudes virtuales recibidas en el año t.	(N° total solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles / N° total de solicitudes virtuales recibidas el año t, mediante el Sistema de Registro de Atención Ciudadana, vinculadas a productos estratégicos) * 100	99 % [(8210 / 8280) * 100]		10.00	3
2	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)		X	10.00	
3	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	95.00 % [(2073868.00 / 2183018.00) * 100]		10.00	
4	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	100.00 % [(6.00 / 6.00) * 100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Elaborar un Diagnóstico Institucional de Género de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación en Violencia Contra la Mujer a funcionario/as de la Subsecretaría de Servicios Sociales, a nivel central y regional. La capacitación es para un total de 10 funcionarios/as, equivalente a un 0,9% de la dotación anual a octubre 2020 de 1.030 personas, y se espera dar prioridad para la asignación de los cupos a personas funcionarias que gestionen, ejecuten, apoyen técnicamente o se vinculen con la atención o intervención social de las personas y familias de los programas del Sistema Integrado de Protección Social, particularmente aquellos pertenecientes al Subsistema Seguridades y Oportunidades. El producto concreto que permitirá evaluar la implementación de la medida, es el Informe de capacitación, el que se entregará en el proceso de evaluación 2021, e incorporará el cumplimiento de los requisitos de asistencia y evaluaciones de la capacitación.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl

Notas:

- Se entenderá como Plan de Intervención elaborado, aquel que se encuentre validado por las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social durante el año t.

Se descontarán adultos mayores en la medición del indicador en caso de fallecer durante el periodo de la medición. Esto se realiza por medio de cache del Servicio de Registro Civil e Identificación, que dispone la Subsecretaría de Evaluación Social para determinar el estado vital, consignándose el estado vital de los adultos mayores en función de lo reportado por dicha institución. A su vez, se descontarán de la medición adultos mayores que se encuentren en estado ?inubicable?, si las personas no se encuentran disponibles para su intervención no es atribuible a la acción del programa
- Para el cálculo del numerador se considerarán los usuarios del programa de la convocatoria t-1, que estén activos a diciembre del año t que hayan firmado su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t.
 - Para el cálculo del denominador se considerarán aquellos usuarios del Programa Calle de la convocatoria t -1, que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t.
 - Se considera como Usuarios Activos del Programa, a todos aquellos usuarios que se encuentren a diciembre del año t registrados en la plataforma informática del Programa Calle en el estatus ?Acepta plan de intervención? o ?En acompañamiento?, estas categorías son definidas por un profesional especializado de cada Seremía y su definición es la que a continuación se señala:
 - Acepta plan de intervención, significa que el usuario está listo para recibir los servicios de acompañamiento del programa.
 - En acompañamiento, significa que el usuario ya comenzó a participar de las sesiones individuales de acompañamiento
 - Se entenderá como permanencia en el Programa y que son todas aquellas personas en Situación de Calle que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t y se encuentran activos a diciembre del año t.
 - Se descontarán PSC en la medición del indicador en caso de fallecer durante el periodo de la medición, esto considerando que por su estado vital no puede permanecer activo en el Programa. A su vez, se restarán de la medición aquellas PSC que se encuentren en estado ?inubicable?, si las personas no se encuentran disponibles para su intervención no es atribuible a la acción del programa.

- 3 Se entenderá por solicitudes vinculadas a productos estratégicos a aquellas supeditadas a las siguientes áreas: Registro Social de Hogares, Subsistema de Seguridades y Oportunidades, Subsidios, Bono Logro Escolar, Bono al Trabajo de la Mujer, Aporte Familiar Permanente, Oficina Nacional de Calle y Elige Vivir Sano.

Se considera como periodo de recepción de solicitudes desde el día 1 de Enero de 2021 al 17 de Diciembre de 2021.

Las solicitudes ingresadas en el periodo comprendido entre el 18 y 31 de diciembre del 2021, no forman parte de la medición de acuerdo a las características propias de la misma. Lo anterior, debido a que el numerador considera las respuestas realizadas en el año t , y en un plazo de hasta diez días hábiles, condiciones que no se cumplen para las respuestas realizadas en el periodo señalado precedentemente, en cuanto las respuestas pueden ser respondidas en el plazo, pero en el año siguiente ($t+1$) sin poder ser consideradas para el cálculo del valor efectivo del indicador.