

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	PARTIDA	05
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL PARA PREVENCIÓN Y REHABILITACION CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL	CAPÍTULO	09

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta, del total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año t.	(Número de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta en el año t/Número total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año t)*100	60 % [(3397 /5661)*100]		15.00	1
2	Porcentaje de modalidades de atención de tratamiento para población específica de mujeres y NNA general, que se encuentran instaladas en el país en el año t, respecto de las modalidades de atención de tratamiento definidas para el país en el año t.	(Número total de modalidades de atención de tratamiento para población específica de mujeres y niños, niñas y adolescentes general, que se encuentran instaladas en el país en el año t/Número total de modalidades de atención de tratamiento para población específica de mujeres y niños, niñas y adolescentes general, definidas para el país en el año t)*100	84 % [(54 /64)*100]		15.00	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: 25.00%)

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		X	10.00	

		utilizados por el Servicio en el periodo t			
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	155.18 % [(5363294.53 / 3456125.98) * 100]		10.00
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 ofertas / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	60.3 % [(41.0 / 68.0) * 100]		5.00

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios del Programa Fonodrogas que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención brindada por el Programa en el año t.	(Número de usuarios que contesta la consulta de opinión encontrándose satisfecho o muy satisfecho con el servicio brindado por el Programa en el año t / Número total de usuarios que contesta la consulta de opinión en el año t) * 100	92 % [(1416 / 1540) * 100]		15.00	3
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	95.00 % [(95.00 / 100.00) * 100]		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	(Nº de trámites digitalizados al año t / Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) * 100	100.00 % [(5.00 / 5.00) * 100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	La medida compromete la actualización del protocolo de conciliación de vida, personal familiar y laboral con perspectiva de género. El compromiso se basará en generar documento actualizado de protocolo de conciliación de Vida, personal familiar y laboral con perspectiva de género, difundido institucionalmente, cuyo objetivo (de género) es introducir mejoras que garanticen que no se generen o reproduzcan roles, sesgos o estereotipos sexistas al interior de la institución.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	La medida compromete realizar curso de capacitación avanzada de al menos 16 horas de duración, dirigida funcionarios del Servicio que no hayan sido capacitados anteriormente del personal de planta, contrata y honorario del presupuesto de la Institución. Esta actividad abordara como

		<p>enfoque principal el enfoque de género para la implementación de Programas de Drogas y metodologías de intervención. La actividad estará incorporada al Plan Anual de Capacitación y los contenidos/programa del curso serán socializados con la Red de Expertas previo a su realización.</p>
--	--	--

Notas:

- 1 El logro terapéutico se obtiene de la evaluación del proceso terapéutico, que corresponde a la apreciación clínica que se hace del nivel alcanzado de logro de los objetivos terapéuticos planteados al inicio del proceso y descritos en el plan de tratamiento individual. De acuerdo al anexo vigente de Orientaciones Técnicas del Convenio SENDA-MINSAL, se define por:
 Logro Alto: alcance total o parcial de los objetivos planteados. Se aprecia la decisión por consolidar un cambio favorable en su estilo de vida.
 Logro Intermedio: alcance total o parcial de los objetivos planteados, que requeriría de un periodo de apoyo para una integración social satisfactoria.
 La meta establecida se encuentra en función del egreso de tratamiento correspondiente a alta terapéutica, alta administrativa o abandono. En los tres tipos de egreso se realiza la evaluación mencionada, pudiéndose obtener cualquiera de los niveles de logro terapéutico.
 La línea base de este indicador está sujeta a la determinación de las unidades de tratamiento convenidas para el año t.
- 2 Se entiende por modalidad de atención a un conjunto de intervenciones y prestaciones recomendables para el logro de los objetivos terapéuticos de cada una de las poblaciones que presentan un trastorno por consumo problemático de alcohol y/o drogas. Una vez que estas modalidades se encuentren completas en una región se considera que se ha cerrado el circuito de tratamiento para población específica de mujeres y niños, niñas y adolescentes (NNA) general. Las modalidades de atención definidas para tratamiento corresponden a las siguientes: Plan Ambulatorio Intensivo Específico Mujeres, Plan Residencial Específico Mujeres, Plan Ambulatorio Intensivo Infante Adolescente y Plan Residencial Infante Adolescente. El cumplimiento de este indicador dependerá de la disponibilidad presupuestaria del Servicio para el financiamiento de nuevas modalidades de atención en las regiones del país en las cuales no está actualmente presente. Se considerarán contratos de compra de planes de tratamiento y convenios de colaboración técnica y financiera.
- 3 La consulta de opinión tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios con el servicio entregado por Fono Drogas y Alcohol. Para esto, se realiza una consulta automática al final de los llamados, en donde se le solicita al usuario asignar una nota (en escala de 1 a 7) al servicio recibido. La satisfacción se obtiene considerando como satisfechos a los usuarios que colocaron nota 6, y muy satisfechos a los usuarios que colocaron nota 7, en la pregunta N° 1: ¿Qué nota le pondría al servicio Fonodrogas y Alcohol? Al sumar las categorías muy satisfecho (nota 7) y satisfecho (nota 6), se considera que el usuario se encuentra satisfecho con el servicio entregado a través de Fono Drogas y Alcohol.