

FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2024

PARTIDA	21	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
CAPÍTULO	01	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Objetivo	Tipo de Compromiso		Ponderación
	Indicador de Desempeño	Sistema de Gestión	
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género		25
Eficiencia Institucional		Estado Verde	20
	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		15
Calidad de los Servicios		Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20
	Transformación Digital		20
Total			100

Fuente: DIPRES

Metodología de formulación de compromisos ¹

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 3 medidas (2 estratégicas)	Implementar 3 medidas	Implementar 1 medidas	1 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	40.05 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	30.43 kwh/m2 consumidos	Medir consumo energía	30.59 kwh/m2 consumidos
Eficiencia Institucional	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	No superar el 125.51% del índice	No superar el 125.42% del índice	No superar el 138.12% del índice	119.21%	No superar el 133.00% del índice	119.75%	No superar 13.20% gasto a diciembre	5.98%
								Medir correctamente gasto 22 y 29	90.68%
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Implementar hasta etapa 2	Implementar hasta etapa 1	95.00% de reclamos respondidos	47.213 reclamos respondidos de 47.612 recibidos (99.16%)	95.00% de reclamos respondidos	716.938 reclamos respondidos de 721.933 recibidos (99.31%)	99.19% de reclamos respondidos	3.067.914 reclamos respondidos de 3.102.765 recibidos (98.88%)
				Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	39% de satisfacción neta (62% satisfechos y 23% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	68% de satisfacción neta (77% satisfechos y 9% insatisfechos)	Medir correctamente satisfacción neta de los usuarios	5% de satisfacción neta (45% satisfechos y 40% 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”.

Calidad de los Servicios	Transformación Digital	Medir procedimientos administrativos electrónicos	Medir procedimientos administrativos electrónicos	Digitalizar el 100.00% de los trámites del registro (6 de 6 trámites)	6 trámites digitalizados.	Digitalizar el 100.00% de los trámites del registro (6 de 6 trámites)	6 trámites digitalizados.	Digitalizar el 85.71% de los trámites del registro (6 de 7 trámites)	6 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”.