

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	5
Total		100.00	11

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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 % [(11097 /11324)*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	84 % [(1274 /1517)*100]	10.00	2
3	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	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(5 /5)*100]	10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	13.20 % [(41520301.00 /314547738.00)*100]	10.00	
3	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	10.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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 % [(5202 /5254)*100]	10.00	3
2	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	5.00	4
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	99.19 % [(1724.00 /1738.00)*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	85.71 % [(6.00 /7.00)*100]	10.00	
5	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 Genero	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	5
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	6

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
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 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.

- 2
1. 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.
 2. 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.
 3. 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
 4. 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.
 5. 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 2020 al 16 de Diciembre de 2020.

Las solicitudes ingresadas en el periodo comprendido entre el 17 y 31 de diciembre del 2020, 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.

- 4
- Nota N°1: El producto son las solicitudes realizadas por ciudadanos para ingresar al RSH, cambiar el domicilio registrado, o actualizar el módulo de vivienda de su RSH. El nombre del trámite corresponde a Solicitud de Ingreso al RSH, Cambio de domicilio o Actualización de Vivienda y figura en el Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT) bajo el código 600860006.

Nota N°2: El hito de inicio del trámite corresponde a la fecha en que el ciudadano realiza la solicitud, recibiendo el ciudadano un correo de notificación de la solicitud creada.

Nota N°3: El término de una solicitud puede darse por 3 vías: 1) aprobación de la solicitud por parte del ejecutor, 2) rechazo de la solicitud por parte del ejecutor, y 3) desistimiento de la solicitud por parte del sistema si el solicitante no realiza las gestiones requeridas e informadas debidamente al momento de crear la solicitud. El hito de cierre corresponde a la fecha cuando una solicitud es aprobada, rechazada o desistida, enviándose un correo de notificación al ciudadano.

Nota N°4: En caso que el ciudadano no registre su correo electrónico, el servicio no cuenta con medios verificadores de la notificación al ciudadano de los hitos de inicio y término de las solicitudes.