

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	3
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 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.	$(\text{Número de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta en el año } t / \text{Número total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año } t) * 100$	58 % [[5421 / 9346]*100]	10.00	1
2	Porcentaje de establecimientos que implementan acciones críticas, del total de establecimientos que implementan el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t.	$(\text{Número total de establecimientos educacionales que implementan acciones críticas en el marco de la implementación del Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año } t / \text{Número total de establecimientos educacionales que implementan el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año } t) * 100$	85 % [[369 / 434]*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	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [[5 / 5]*100]	5.00	

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	20.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	Mide	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: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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 % [(3220 /3500)*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	10.00	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	95.45 % [(84.00 /88.00)*100]	5.00	
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 % [(4.00 /4.00)*100]	10.00	

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	4

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 Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Gasto en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros, se compromete para Medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado, se compromete para Medir correctamente.

Notas:

- 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 entenderá por implementación del Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos a los establecimientos que cuenten con la implementación del programa de Prevención en Establecimientos Educativos (Prevención Universal), y del Programa Actuar a Tiempo (Prevención Selectiva e Indicada). La implementación de acciones críticas en el establecimiento consistirá en que éste haya realizado las siguientes acciones distribuidas por componentes: Gestión Escolar Preventiva: elaboración de Plan de Prevención; Involucramiento Escolar: capacitación en el Continuo Preventivo (en cualquiera de sus niveles: Descubriendo el Gran Tesoro, Aprendemos a Crecer y la Decisión es Nuestra) y capacitación en Detección Temprana; Vinculación con el Medio Social: desarrollo de Análisis de Redes del Establecimiento para la intervención. Se entenderá como establecimiento que implementa los programas aquellos que cuenten con Carta de Compromiso ingresada en el Sistema de Información de Prevención (SISPREV) en el año informado. Se presume voluntariedad en la inscripción y e implementación de los establecimientos educacionales. Se deben considerar factores externos que implicarían dificultades en los logros propuestos a saber: disposición de los establecimientos para otros fines por indicación ministerial, cierre o fusión de establecimientos educacionales, y cese de actividades académicas de los establecimientos educacionales por movilizaciones estudiantiles y/o docentes.
- 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° 2: ¿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.
- 4 "El trámite a considerar para la medición de este indicador, corresponde al de Atención Ciudadana, que figura en el Registro Nacional de Trámites para el Servicio. De esta manera, se considerarán las solicitudes que cumplen con el nivel de digitalización 4, esto es, que el trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital. La ID del trámite corresponde a SINID563 código 2001240008. El trámite se inicia con el ingreso de una solicitud a través de un formulario on-line, ubicado en el link <http://sistemas.senda.gob.cl/hesk/>. El ingreso de un requerimiento genera una Ficha electrónica, a la que se le asigna automáticamente un código de identificación, este código servirá para que el requirente realice el seguimiento a su solicitud y para que se identifique también la respuesta. El trámite termina con el cambio de estado de la solicitud a Resuelto, estado en que de manera automática se genera un correo electrónico al solicitante, con el acceso a su respuesta. "