

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	CAPÍTULO	08

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de comunas con Centros Diurnos operando, respecto del total de comunas del país	$(N^{\circ} \text{ de comunas con Centros Diurnos operando con financiamiento de SENAMA al año } / N^{\circ} \text{ total de comunas del país}) * 100$	26.30 % [[91.00 / 346.00]*100]		10.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	12.5 % [(1.0 / 8.0)*100]		15.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	105.00 % [[1419210450.00 / 1351629000.00]*100]		10.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	59.5 % [[69.0 / 116.0]*100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	47.26 % [[95.00 / 201.00] * 100]		5.00	
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	15.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$		X	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	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	91.67 % [[11.00 / 12.00] * 100]		15.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	1

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación en nivel avanzado en ciudades y territorios amigables con las personas mayores desde la perspectiva de género, dirigida a funcionarios y/o prestadores de servicios (honorarios) de SENAMA. Se espera una cobertura de 35 funcionarios y/o prestadores de servicios. Considera contenidos relacionados con género y su enfoque, relación con determinantes sociales, barreras de género en los territorios, derechos de las mujeres mayores a la ciudad, movilidad urbana y competencias para la igualdad de género en los territorios. Consta de 16 horas pedagógicas que implican una sesión expositiva, lectura obligatoria, espacio de discusión y evaluación final. El respaldo de participación será lista o acta de asistencia además de la entrega o respuesta de evaluación final. A quienes cumplan ambos requisitos se entregará certificado de capacitación. La modalidad será a distancia por cualquier medio disponible.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador "Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t

Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Índice de Eficiencia Energetica, se compromete a 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
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de Servicio de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador "Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t", se compromete solo para Medir correctamente

Notas:

- 1- Se entenderá por "Centro Diurno operando con financiamiento de SENAMA" a aquellos cuyas instituciones responsables cuenten con convenios suscritos vigentes al año t del programa Centros Diurnos del Adulto Mayor en cualquiera de sus dos componentes (Centros Diurnos Comunitarios y Centros Diurnos Referenciales); y que cuenten con adultos mayores beneficiarios informados a SENAMA.
- 2- Se entenderá por informados a SENAMA cuando la Persona Mayor firma el consentimiento con el equipo profesional, en relación a la intervención que va a recibir.
- 3- El número de total de comunas del país corresponde a las indicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas al año 2017: 346 comunas.