

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA PRESUPUESTARIA	21
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	01
DOTACIÓN	824		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	30	29.00
2.- Eficiencia Institucional	3	30	30.00
3.- Calidad de Servicio	5	40	40.00
Total	11	100	99.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30 %	29.00 %
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.	98 %	99.00 % (10898 /11013)*100	101.02 %	10 %	10.00 %
2	Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	84 %	95.00 % (1481 /1564)*100	113.10 % Descuento por informar con error	10 %	9.00 %
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	100 %	100.00 % (5 /5)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30 %	30.00 %
4	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	Medir	90.68 % (3024735.00 /3335623.00)*100	Cumple	10 %	10.00 %
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total	13,20 %	5.98 % (24882471.00	220.74 %	10 %	10.00 %

	del año t		/416028840.00)*100			
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	30.59 kWh/m2 265982.59 /8693.99	Cumple	10 %	10.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40 %	40.00 %
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,19 %	98.88 % (3067914.00 /3102765.00)*100	99.69 %	10 %	10.00 %
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	5.00 % 45 -40	Cumple	5 %	5.00 %
9	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.	99 %	100.00 % (40638 /40638)*100	101.01 %	10 %	10.00 %
10	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	85,71 %	85.71 % (6.00 /7.00)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	17.31 días 31763337.00 /1835473.00	Cumple	5 %	5.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global				99.00 %		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				7,6% (100% del Bono)		
<p>(1) Razones causa externa Indicador Reclamos respondidos. Se debe a que, el efecto de la emergencia sanitaria repercutió en una variación no prevista en la demanda, que implicó un significativo aumento en el número de reclamos relacionados con los beneficios sociales pagados por el Estado; obteniendo inicialmente 9,97% de la ponderación asignada (10%) con un cumplimiento parcial de un 99,69%. El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el cumplimiento del indicador, por tanto, se procede adicionar 0,03% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.</p> <p>(2) Razones descuento por error Indicador Usuarios Programa Calle activos al menos 9 meses. Se debe a que, por error de digitación en la plataforma Dipres, se identifican 1.489 casos y el valor que debió haber sido registrado es 1.481 personas activas, lo que generó inconsistencia entre lo informado en el medio de verificación y lo ingresado en el aplicativo; y solo se verifica el valor efectivo de los usuarios activos del programa en la segunda instancia de apelación con nuevos antecedentes presentados por el Servicio, con lo cual se aplicó un descuento por error de inconsistencia de un 1% de la ponderación asignada.</p>						