



INFORME FORMULACIÓN MINISTERIAL MECANISMO DE INCENTIVO INSTITUCIONAL 2022

MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (PARTIDA 21)

SERVICIOS: Subsecretaría de Servicios Sociales, Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Instituto Nacional de la Juventud, Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, Servicio Nacional de la Discapacidad, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Subsecretaría de Evaluación Social, Subsecretaría de la Niñez y Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

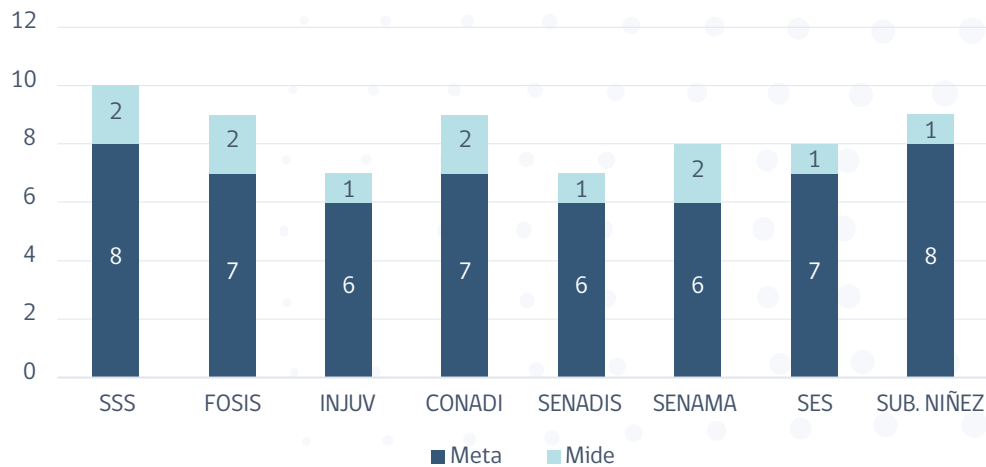
El Programa Marco 2022 de los mecanismos de incentivo institucional¹ estableció tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la eficacia, eficiencia y calidad de servicio, los que se midieron a través de indicadores de desempeño, o instrumentos de similar naturaleza (Sistema de Planificación y Control de Gestión) para instituciones de reciente creación.

En este contexto, las instituciones no deben comprometer objetivos de gestión, expresados en las metas de los indicadores para el año 2022, menos exigentes respecto de lo establecido y logrado en períodos anteriores.

Entre noviembre y diciembre de 2021 las instituciones formularon sus compromisos y metas para el año 2022 en el marco de un incentivo monetario de tipo institucional, es decir para toda la dotación. En este contexto, de los 9 Servicios dependientes del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 8 comprometieron 67 indicadores del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), de los cuales 55 definen una meta, sólo 12 un compromiso de medición correcta², y 1, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, cuyo resumen se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico N°1:

Tipo de indicadores por Servicio. PMG Ministerio de Desarrollo Social y Familia 2022



Meta: Se establece un valor específico, que el Servicio debe alcanzar al cierre del año de implementación del indicador.
Mide: Determinar correctamente el valor del indicador al cierre del año de implementación.

Fuente: Dipres.

A continuación, se presenta el detalle de los compromisos de los indicadores para cada uno de los Servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

¹ El Programa Marco 2022 para los Servicios del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y adscritos a él, fue establecido mediante Decreto Exento N°465, del 20 de octubre de 2021. Para los Servicios con Metas de Eficiencia Institucional (MEI) el Programa es establecido en un decreto exento suscrito por el Ministro de Hacienda y el/la ministro o ministra del ramo. http://www.dipres.gob.cl/598/articles-163158_doc_pdf1.pdf.

² Para indicadores cuyo compromiso es medir correctamente, a fin de establecer una línea de base que permita formular una meta en un próximo período el Decreto Exento N°465, del 20 de octubre de 2021 establece que "Se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2022 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%".

Cuadro 1. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES (21.01)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	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(%) (13.230 / 13.500)*100	99(%) (10.898 / 11.013)*100	98(%) (10.898 / 11.087)*100	100(%) (11.248 / 11.242)*100	99(%)
	2	Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	90(%) (2.106 / 2.340)*100	95(%) (1.481 / 1.564)*100	94(%) (1.482 / 1.570)*100	84(%) (1.541 / 1.844)*100	91(%)
	3	Medidas de Equidad de Género	12,50(%) (1 /8)*100	100(%) (5 /5)*100	100(%) (4 /4)*100	100(%) (4 /4)*100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	30,59(kWh/m2) 265.982,59 /8.693,99	34,41(kWh/m2) 324.566 /9.431	16,67(kWh/m2) 285.311 /17.117	27,22 (kWh/m2)
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	138,12(%) (4.224.581.137 /3.058.631.000)*100	132,34(%) (4.003.033 /3.024.735)*100	122,67(%) (3.896.378 /3.176.216)*100	141,10(%) (4.285.568 /3.037.287)*100	132,04(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas	55,50(%) (66 /119)*100	56,50(%) (39 /69)*100	59,40(%) (63 /106)*100	51,70(%) (60 /116)*100	55,87(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	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(%) (13.054 / 13.180)*100	100(%) (40.638 / 40.638)*100	100(%) (3.497 / 3.502)*100	100(%) (3.269 / 3.275)*100	100(%)
	8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Mide	5(%) 45 -40	S.I. ³	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	95(%) (708.945 / 746.256)*100	98,88(%) (3.067.914 /3.102.765)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	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	100(%) (6 /6)*100	85,71(%) (6 /7)*100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266532_doc_.pdf

3 S.I.: Sin Información.

Cuadro 2. Listado de Indicadores Comprometidos FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (21.02)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	100(%) (85.000 / 85.000)*100	106(%) (90.085 / 85.000)*100	126(%) (87.900 / 70.000)*100	269(%) (110.689 / 41.200)*100	167(%)
	2	Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5% respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t	84,20(%) (18.699 / 22.211)*100	82,70(%) (17.623 / 21.300)*100	82,40(%) (17.763 / 21.559)*100	76,70(%) (17.282 / 22.545)*100	80,60(%)
	3	Medidas de Equidad de Género	12,50(%) (1 / 8)*100	75(%) (3 / 4)*100	100(%) (5 / 5)*100	100(%) (5 / 5)*100	91,67(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	65,04(kWh/m2) 901.831,70 / 13.865	72,54(kWh/m2) 941.174 / 12.975	75,68(kWh/m2) 1.009.531 / 13.339	71,09 (kWh/m2)
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	123(%) (5.751.312 / 4.675.864)*100	126,87(%) (4.051.635 / 3.193.506)*100	107,77(%) (3.894.468 / 3.613.771)*100	112,37(%) (3.711.849 / 3.303.221)*100	115,67(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas	46,80(%) (36 / 77)*100	43,30(%) (13 / 30)*100	50(%) (17 / 34)*100	63,40(%) (26 / 41)*100	52,23(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Mide	49(%) 68 - 19	50(%) 69 - 19	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,22(%) (893 / 900)*100	99,22(%) (256 / 258)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100(%) (10 / 10)*100	100(%) (10 / 10)*100	S.I.	S.I.	S.I.

Cuadro 3. Listado de Indicadores Comprometidos INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD (21.05)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de publicaciones en la web institucional realizadas en el año t, de estudios e información sobre juventud respecto del total de publicaciones comprometidas para el año t en la Programación del Servicio.	100(%) (6 /6)*100	129(%) (9 /7)*100	75(%) (3 /4)*100	50(%) (4 /8)*100	84,67(%)
	2	Medidas de Equidad de Género	12,50(%) (1 /8)*100	100(%) (1 /1)*100	100(%) (4 /4)*100	100(%) (4 /4)*100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	108(%) (830.484.000 /768.967.000)*100	109,76(%) (907.679 / 826.991)*100	112,66(%) (1.065.014 / 945.333)*100	136,01(%) (1.294.790 /951.976)*100	119,48(%)
	4	Licitación con dos o menos ofertas	42,90(%) (3 /7)*100	16,70(%) (2 /12)*100	33,30(%) (2 /6)*100	66,70(%) (8 /12)*100	38,90(%)
	5	Índice de eficiencia energética.	Mide	43,76(kWh/m2) 211.765,05 /4.839	51,21(kWh/m2) 276.646 /5.402	53,40(kWh/m2) 295.971 /5.543	49,46 (kWh/m2)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	96,19(%) (101 /105)*100	100(%) (12 /12)*100	S.I	S.I	S.I
	7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100(%) (11 /11)*100	100(%) (11 /11)*100	S.I	S.I	S.I

Fuente: Dipres. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266534_doc_.pdf

Cuadro 4. Listado de Indicadores Comprometidos CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (21.06)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de familias indígenas beneficiadas con obras de riego y/o drenaje al año t, respecto del total de familias indígenas que demandan obras de riego y/o drenaje según catastro de tierras, riego y aguas del año 2006.	98,80(%) (25.438 /25.748)*100	86,92(%) (22.380 /25.748)*100	80,05(%) (20.611 /25.748)*100	72,94(%) (18.781 /25.748)*100	79,97(%)
	2	Porcentaje de proyectos de negocio financiados a emprendedores y microempresarios indígenas urbanos que concretan una iniciativa económica en el año t.	99,49(%) (587 /590)*100	94,52(%) (586 /620)*100	99,84(%) (614 /615)*100	98,83(%) (590 /597)*100	97,73(%)
	3	Medidas de Equidad de Género	50(%) (4 /8) *100	100(%) (5 /5)*100	100(%) (5 /5)*100	80(%) (4 /5)*100	93,33(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	45,92(kWh/m2) 499.406,61 /10.875	60,09(kWh/m2) 595.599 /9.912	70,48(kWh/m2) 592.875 /8.412	58,83 (kWh/m2)
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	100(%) (1.456.748 /1.456.748)*100	100,51(%) (1.459.355 / 145.1951)*100	103,62(%) (1.642.925 /1.585.559)*100	90,47(%) (1.400.715 /1.548.344)*100	98,20(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas	59(%) (121 /205)*100	50,90(%) (87 /171)*100	54,20(%) (117 /216)*100	57,40(%) (120 /209)*100	54,17(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Mide	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	89,01(%) (332 /373)*100	93,34(%) (659 /706)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	84,62(%) (33 /39)*100	60(%) (21 /35)*100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266535_doc_.pdf

Cuadro 5. Listado de Indicadores Comprometidos SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (21.07)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de municipios con Oficina/Departamento/Programa de la Discapacidad que firman Convenios de Colaboración para la implementación de la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, al año t.	56(%) (192 /345)*100	45(%) (156 /345)*100	38(%) (130 /345)*100	30(%) (104 /345)*100	37,67(%)
	2	Medidas de Equidad de Género	25(%) (2 /8)*100	100(%) (2 /2)*100	100(%) (4 /4)*100	40(%) (2 /5)*100	80(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	28,52(kWh/m2) 96.896.55 /3.397	42,92(kWh/m2) 115.961 /2.702	43,12(kWh/m2) 163.644 /3.795	38,19 (kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	162,84(%) (1.728.528 /1.061.502)*100	125,46(%) (1.278.315 /1.018.902)*100	183,85(%) (2.842.274 /1.545.964)*100	179,34(%) (1.892.815 /1.055.420)*100	162,88(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas	44(%) (11 /25)*100	38,20(%) (13 /34)*100	23,10(%) (9 /39)*100	28,50(%) (100 /351)*100	29,93(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	94,99(%) (379 /399)*100	99,14(%) (688 /694)*100	S.I	S.I	S.I
	7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100(%) (9 /9)*100	88,89(%) (8 /9)*100	S.I	S.I	S.I

Fuente: Dipres. http://www.dipres.gob.cu/597/articles-266536_doc_.pdf

Cuadro 6. Listado de Indicadores Comprometidos SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR (21.08)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de comunas con Centros Diurnos operando, respecto del total de comunas del país	28,03% (97 /346)*100	25,72% (89 /346)*100	15,03% (52 /346)*100	10,12% (35 /346)*100	16,96%
	2	Medidas de Equidad de Género	12,50% (1 /8)*100	100% (1 /1)*100	100% (4 /4)*100	60% (3 /5)*100	86,67%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	70,94(kWh/m2) 334.463,07 /4.715	77,30(kWh/m2) 204.847 /2.650	74,97(kWh/m2) 213.675 /2.850	74,40 (kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	106% (1.362.942.700 /1.285.795.000)*100	89,15% (1.134.619 /1.272.693)*100	105,82% (1.417.232 /1.339.246)*100	119,20% (1.326.440 /1.112.791)*100	104,72%
	5	Licitación con dos o menos ofertas	54,50% (30 /55)*100	48% (36 /75)*100	54,90% (73 /133)*100	60,50% (78 /129)*100	54,47%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Mide	75% 83 -8	S.I.	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	80% (24 /30)*100	93,10% (27 /29)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100% (11 /11)*100	76,92% (10 /13)*100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266538_doc_.pdf

Cuadro 7. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL (21.09)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de indicadores predefinidos incorporados al Data Social en el año t, respecto del total de indicadores predefinidos, definidos por la autoridad en el año t.	62(%) (28 /45)*100	67(%) (59 /88)*100	61(%) (14 /23)*100	48(%) (11 /23)*100	58,67(%)
	2	Medidas de Equidad de Género	50(%) (4 /8)*100	100(%) (5 /5)*100	100(%) (4 /4)*100	100(%) (4 /4)*100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	300,76(kWh/m2) 825.297,93 /2.744	550,92(kWh/m2) 507.947 /922	131,49(kWh/m2) 462.323 /3.516	327,72 (kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	170(%) (5.428.083 /3.192.990)*100	128,88(%) (3.949.777 / 3.064.582)*100	165,74(%) (12.242.497 /7.386.778)*100	166,40(%) (8.774.529 /5.273.137)*100	153,67(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas	50(%) (15 /30)*100	18,20(%) (2 /11)*100	54,50(%) (18 /33)*100	35,70(%) (5 /14)*100	36,13(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de Informes de Seguimiento de Programas e Iniciativas Sociales publicados en el BIPS en los plazos establecidos en la programación, respecto del total de Programas e Iniciativas Sociales que cumplan los criterios para ingresar al proceso	100(%) (450 /450)*100	100(%) (470 /470)*100	100(%) (448 /448)*100	100(%) (459 /459)*100	100(%)
	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	95(%) (19 /20)*100	95(%) (19 /20)*100	S.I	S.I	S.I
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100(%) (3 /3)*100	100(%) (2 /2)*100	S.I	S.I	S.I

Fuente Dipres. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266537_doc_.pdf

Cuadro 8. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARÍA DE LA NIÑEZ (21.10)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de temáticas de niñez difundidas en medios tradicionales y/o digitales, en los plazos establecidos en el Plan Anual de Difusión.	100(%) (3 /3)*100	100(%) (4 /4)*100	50(%) (2 /4)*100	S.I.	S.I.
	2	Porcentaje de Servicios Públicos con seguimiento en el año t de acciones comprometidas en el Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025	100(%) (38 /38)*100	100(%) (35 /35)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	3	Medidas de Equidad de Género	25(%) (2 /8)*100	100(%) (1 /1)*100	100(%) (2 /2)*100	S.I.	S.I.
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	19,81(kWh/m2) 35.681,38 /1.801	S.I.	S.I.	S.I.
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	215(%) (1.503.326.000 /699.223.000)*100	231,36(%) (1.989.723 /860.004)*100	96,07(%) (465.582 /484.611)*100	300(%) (97.569 /32.523)*100	209,14(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas	33,30(%) (7 /21)*100	20(%) (2 /10)*100	44,40(%) (4 /9)*100	S.I.	S.I.
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	82(%) (123 /150)*100	81,67(%) (98 /120)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	100(%) (2 /2)*100	100(%) (12 /12)*100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100(%) (2 /2)*100	50(%) (1 /2)*100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente Dipres. http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266539_doc_.pdf

SIGLAS:

CONADI:	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
DIPRES:	Dirección de Presupuestos
FOSIS:	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
INJUV:	Instituto Nacional de la Juventud
MEI:	Metas de Eficiencia Institucional
PMG:	Programa de Mejoramiento de la Gestión
SENADIS:	Servicio Nacional de Discapacidad
SENAMA:	Servicio Nacional del Adulto Mayor
SES:	Subsecretaría de Evaluación Social
SSS:	Subsecretaría de Servicios Sociales
SUB. NIÑEZ:	Subsecretaría de la Niñez

