

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	05
<b>DOTACIÓN</b>	669		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	2	25	25.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	3	25	25.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	4	50	50.00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2021	EFFECTIVO 2021	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2021	Ponderación obtenida 2021
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>25 %</b>	<b>25.00 %</b>
1	Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t	72,0 %	81.40 % (4103.0 /5043.0 )*100	113.06 %	10 %	10.00 %
2	Medidas de Equidad de Género	50,0 %	50.00 % (4.0 /8.0 )*100	100.00 %	15 %	15.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>25 %</b>	<b>25.00 %</b>
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	138,10 %	135.28 % (12770185.00 /9440081.00 )*100	102.08 %	5 %	5.00 %
4	Licitación con dos o menos ofertas	50,0 %	37.70 % (26.0 /69.0 )*100	132.63 %	10 %	10.00 %
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	127.43 kWh/m2 1362223.58 /10690.00	Cumple	10 %	10.00 %

<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>50 %</b>	<b>50.00 %</b>
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	97,39 %	83.46 % (169246.00 /202790.00 )*100	85.70 %	10 %	10.00 %
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	22.00 % 50 -28	Cumple	15 %	15.00 %
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	100,00 %	100.00 % (17.00 /17.00 )*100	100.00 %	10 %	10.00 %
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	70,05 %	78.18 % (412.00 /527.00 )*100	111.61 %	15 %	15.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>				<b>100.00 %</b>		
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>				<b>7,6% (100% del Bono)</b>		
<p>El Servicio logró el 100% considerando el efecto de causa externa, por Variación no prevista en demanda de servicios y la emergencia sanitaria, en el incumplimiento de la meta del indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t. El Servicio acreditó que esta situación implicó un significativo aumento en el número de reclamos recibidos. La incorporación de nuevos subsidios como Subsidio Protege e IFE Laboral generaron un aumento de reclamos, pasando de un promedio en los meses de enero a octubre de 10.571 reclamos por mes, a un promedio noviembre-diciembre de 48.342 reclamos por mes, recibiendo más de 56 mil reclamos en el mes de noviembre, calificándose aquello como una causa externa no prevista que limitó el logro de los objetivos de gestión, sumando en consecuencia la totalidad de la ponderación del indicador (10%) al cumplimiento global informado.</p>						