

INFORME 2024

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 de los servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de los objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

Por [Ley](#) se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo, junto a especialistas internos de cada servicio público y a otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades

Los actos administrativos son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.
- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y sistemas de gestión.

Presentación

La **misión** del Ministerio de Desarrollo Social y Familia es contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional. Así mismo, velar por los derechos de los niños con el fin de promoverlos e igualmente proteger su desarrollo integral en conformidad con la Constitución Política de la República y las leyes.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- Diseñar e implementar el Sistema Nacional Integral de Cuidados.
- Desarrollar un enfoque transversal de inclusión que permee el conjunto de la política social.
- Avanzar en dar respuesta a los pueblos indígenas fomentando el buen vivir.
- Implementar el Sistema de Garantías y Protección de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Abordar la situación crítica de los niños, niñas y adolescentes (NNA) bajo protección especializada

Administra un presupuesto de \$ [1.344.149.241](#) miles en 2024 y en 2023 [ejecutó](#) el 98% del [presupuesto vigente](#).

Para 2024 la [dotación](#) máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 6.244 personas y al 30 de junio registraba [5.717](#) en esta calidad, de las cual el [61,7%](#) son mujeres.

Los nueve servicios públicos del ministerio cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Subsecretaría de Servicios Sociales.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis).
- Instituto Nacional de la Juventud (Injuv).
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi).
- Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis).
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama).
- Subsecretaría de Evaluación Social (SES).
- Subsecretaría de la Niñez.
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez).

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

para cada año. Para los años [2023](#) y [2024](#) se estableció el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), con los siguientes objetivos de gestión, sistemas e indicadores

Objetivo N°1 **Gestión eficaz**: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional**: consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios**: consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los nueve servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia comprometieron los tres objetivos de gestión.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso de los servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia el nivel de cumplimiento promedio fue 99,1%, lo que fue levemente superior al promedio nacional (98,8%) e igual al logrado en 2022 (99,1%).

Los resultados de los nueve servicios del ministerio estuvieron en el rango de 95% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

De ellos, seis lograron cumplir todos sus compromisos en un 100% mientras que la Subsecretaría de Servicios Sociales, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y la Subsecretaría de la Niñez [obtuvieron](#) un cumplimiento entre 95% y 99,44%. En la primera institución hubo dos requisitos técnicos que no fue posible verificar asociados al sistema de Estado verde, además de otros errores en la manera de informar. En tanto, en la segunda, no se cumplió con aspectos relacionados al levantamiento y sistematización de información del sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria, mientras que, en la tercera, también hubo errores de omisión en la información entregada para validar las actividades de concientización de las y los funcionarios de este sistema.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de las instituciones del Ministerio de Desarrollo y Familia se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Ministerio de Desarrollo Social y Familia Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Subsecretaría de Servicios Sociales	95,32	95,32	4	1	5
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	100	100	5	-	5
Instituto Nacional de la Juventud	100	100	5	-	5
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	100	100	5	-	5
Servicio Nacional de Discapacidad	100	100	5	-	5
Servicio Nacional del Adulto Mayor	99,44	99,44	4	1	5
Subsecretaría de Evaluación Social	100	100	5	-	5
Subsecretaría de la Niñez	97	97	4	1	5
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	100	100	7	-	7
Promedio resultado y total compromisos Ministerio de Desarrollo Social y Familia (n:9) (% Participación)	99,1	98,8	44 (94%)	3 (6%)	47 (100%)

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de sus compromisos, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente. En el caso del Ministerio de Desarrollo Social y Familia sus servicios no presentaron causas externas válidas y no previstas que incidieron en su cumplimiento.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa por la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los

mecanismos de incentivo de los servicios públicos con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 Servicios Públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los servicios del ministerio se comprometió la implementación de 32 medidas de género y se logró que todas se cumplieran, representando un 5,2% del total implementado por los servicios públicos. Se implementaron las trece medidas estratégicas formuladas de las cuales cuatro corresponden a estudios, cinco a procesos de provisión de bienes y/o servicios y, cuatro a políticas y/o programas públicos elaborados con perspectiva de género. Además, 59% de las medidas de gestión interna restantes fueron cumplidas y se concentraron en acciones de comunicación y difusión con perspectiva de género, planificación estratégica, gestión de personas y capacitación avanzada en materia de igualdad de género.

Dentro del año destacó la implementación del compromiso adquirido por la Subsecretaría de Evaluación Social **“incorporación, dentro de los criterios de evaluación de oferentes, en las licitaciones públicas desarrolladas por la Subsecretaría de la Niñez, de un sub-criterio orientado a la inclusión laboral de mujeres”**. El objetivo de dicha acción fue promover a los oferentes de servicios a desarrollar iniciativas que impacten en la inclusión laboral de mujeres. Para ello, se utilizó como línea base y metodología de análisis, el diagnóstico realizado por el estudio [Análisis de la incorporación de la perspectiva de género en proyectos de inversión pública de 2021](#) y se incluyó en la evaluación de alcance el subcriterio adicional como parte de los instrumentos metodológicos de formulación y evaluación de iniciativas de inversión.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los Comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27

Servicios Públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio en esta etapa se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% se consumió 21kwh/m² de gas y electricidad.

Además, en 12% de los inmuebles públicos catastrados encontramos:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m³ de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

En los nueve servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia debían instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Los resultados de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con nueve comités constituidos.
- Se concientizó al 52% de las y los colaboradores de los 5.233 informados aportando un 5% a nivel nacional.
- El 22% de los servicios cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 182 inmuebles representando un 3% a nivel nacional.
- En el 71% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 70 kwh/m². Lo anterior sobrepasa, en más de tres veces, el consumo de energía de 21 kwh/m² total país, obtenido al registrar todos los inmuebles informados por los servicios públicos.
- En 45 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 45 inmuebles:

- Sus 36 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 18.362 km.
- Han consumido 15.642 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 1,4% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 21.920 lt de agua envasada.
- Han registrado 60.386 kg de residuos no reciclados.
- Han registrado 2.226 kg de residuos reciclados.
- Disponen de 248 contenedores de reciclaje.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertas y expertos y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas y aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

En el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ocho de sus servicios, que comprometieron el sistema, debían instalar un marco de gobernanza con los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a las y los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos. Sin embargo, a cuatro de ellos no les aplicó la medición de la satisfacción usuaria, de la encuesta MESU debido a que no atienden personas usuarias directas.

Los resultados de estos compromisos para los servicios del ministerio en su conjunto son:

- Constituyeron sus comités.
- Concientizaron a 1.629 personas, aportando un 3,2% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron 8,1 registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, un 75% del promedio país.
- Catastraron 117 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 3,8% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 93% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.
- Cuatro instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La MESU fue realizada por la Subsecretaría de Servicios Sociales, la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, mediante 3.387 encuestas, de las cuales 45% fueron en modalidad presencial y 55% vía web. Sus principales resultados fueron:

- En un rango de 32% a 58% utilizan el canal digital en estas instituciones para realizar trámites.
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado es el agrado, en el Servicio Nacional del Adulto Mayor (93%) y en la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (91%). Le siguió, la calidad de la infraestructura en la Subsecretaría de Servicios Sociales (86%) y en el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (94%). En tanto, el atributo que obtuvo más baja evaluación en todas ellas fue la oportunidad, con un rango de 52% y 72%.
- 76% evaluó con nota 6 ó 7 la claridad de la información del resultado del trámite en la Subsecretaría de Servicios Sociales y un 84% en la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena. Adicionalmente, un 73% evaluó con nota 6 ó 7 la utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite en el Fondo de Solidaridad e Inversión Social y, un 77% en el Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- Las mayores oportunidades de mejoras en todas ellas, está en la actualización y modernización, así como en la preocupación por atender las necesidades de su público.

Transformación digital

En el año 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos, identificándose en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo 2 procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

Los servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia debían, catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites, y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello, debe cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

Los resultados fueron que catastraron 454 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 26% está digitalizado y si bien un 5,8% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, un 6,8% cumpliría con todas las condiciones establecidas para 2024.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera continuar avanzando en instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Con respecto al Ministerio de Desarrollo Social y Familia sus servicios comprometieron cinco de los [siete indicadores transversales](#) y los tres sistemas de gestión transversales, [Planificación, monitoreo y evaluación](#), [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 47 compromisos de gestión a implementar en 2024, 29 indicadores y 18 sistemas de gestión.

En el cuadro 2 se presenta el tipo de compromiso y el número de servicios que lo incorporaron.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	1	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	9	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	1	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	9	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	9	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	8	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	9	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	1	Indicador
Total Compromisos		47	

Fuente: Elaboración propia

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y el indicador de desviación montos contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras.

El Servicio Nacional de la Discapacidad, el Instituto Nacional de la Juventud, la Subsecretaría de Evaluación Social, y la Subsecretaría de la Niñez comprometieron el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU). Lo anterior, debido a que las prestaciones o trámites de estas instituciones no están dirigidos a público externo a la administración del Estado, por lo que no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor se exceptuó de comprometer el indicador desviación de montos contratos de obras de infraestructura ya que desde el año 2014, en que se incluyó información del subtítulo 31 en el servicio, las iniciativas de inversión han ido en línea a la generación de infraestructura pública para personas mayores. Específicamente en establecimientos de larga estadía y centros diurnos referenciales, y, para el año 2024 se proyectó realizar el 8% de obras faltantes, no proyectándose nuevos contratos de obras para el año en cuestión.

Desafíos en cada foco estratégico del Ministerio de Desarrollo Social y Familia son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía, más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de 32 medidas de género, de las cuales 65% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 5% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con los procesos de provisión de bienes y/o servicios, políticas y/o programas, y estadísticas, estudios y datos con perspectiva de género.

En específico, destaca el compromiso de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que en 2024 realizará una jornada de transferencia metodológica a sus equipos de programas sociales a nivel nacional y regional sobre la *Guía de Corresponsabilidad en el Cuidado*, para coordinar y acompañar el uso de la guía por parte de los equipos ejecutores a nivel comunal.

Estado verde, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del Comité de Estado verde, establecer, actualizar o mantener su política de gestión ambiental, elaborar un Plan de Gestión Ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.

En **calidad de servicio y experiencia usuaria**, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de sus funcionarias y funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política de calidad de servicio y un plan para su mejoramiento que considere a todos los equipos de trabajo de las instituciones y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

Transformación digital, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada organismo deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el interesado.
- Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

Los servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia en general se encuentran en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante el año 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base a través de los diagnósticos.

El desafío para el año 2024 será identificar aspectos claves de los diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento, para que efectivamente puedan mejorar su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría de Servicios Sociales	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348653_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355494_doc_pdf.pdf
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348654_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355495_doc_pdf.pdf
Instituto Nacional de la Juventud	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348655_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355496_doc_pdf.pdf
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348656_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355497_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de Discapacidad	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348657_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355498_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional del Adulto Mayor	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348658_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355499_doc_pdf.pdf
Subsecretaría de Evaluación Social	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348660_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355500_doc_pdf.pdf
Subsecretaría de la Niñez	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348659_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355501_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348661_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355502_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
GORE	Gobiernos Regionales
IFP	Informe de Finanzas Públicas
MAG	Metas Anuales de Gestión
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
MESU	Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo