

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	CAPÍTULO	02

## RESUMEN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

N° Objetivo	Objetivos de Gestión	N° Indicador	Indicadores de Desempeño /Sistema de Gestión	Ponderación
1	Gestión Eficaz	1	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	10.00
		2	Medidas de Equidad de Género	10.00
		3	Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	15.00
2	Eficiencia Institucional	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	5.00
		5	Índice de eficiencia energética.	15.00
		6	Licitación con dos o menos ofertas	5.00
3	Calidad de Servicio	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	15.00
		8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	15.00
		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	10.00
<b>TOTAL</b>				<b>100.00</b>

## DETALLE INDICADORES DE DESEMPEÑO

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2021 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	$(N^{\circ} \text{ de operaciones de créditos cursados año t} / N^{\circ} \text{ total de operaciones de créditos planificados año t}) * 100$	100 % [[77702 / 77702 ]*100]	15.00	1
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	$(N^{\circ} \text{ de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5\%} / N^{\circ} \text{ de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t.}) * 100$	79.0 % [[18071.0 / 22875.0 ]*100]	10.00	1
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	50.0 % [[4.0 / 8.0 ]*100]	10.00	
4	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	15.00	

5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	107.00 % [(3324662.00 / 3107161.00)*100]	5.00	
6	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	47.4 % [(18.0 / 38.0)*100]	5.00	
7	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)	Mide	15.00	
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.13 % [(228.00 / 230.00)*100]	15.00	
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	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(10.00 / 10.00)*100]	10.00	

#### COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Medidas de Equidad de Género	4

#### MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete el objetivo de gestión de Eficiencia Institucional de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante para el Indicador de Eficiencia Energética se compromete 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 gestionaaenergia.cl.

#### Notas:

- 1 La cobertura es calculada en base a una estimación del Costo de la Transacción por operación de crédito (\$12.628) y el presupuesto disponible. Se entiende por Operación de Crédito al subsidio entregado a cada usuario para cubrir el valor de los costos operacionales relativos al otorgamiento de un crédito productivo, con objeto de incluir en el sistema financiero a microempresas con poco historial comercial, bajas ventas o informalidad y que además se encuentran en situación o condición de vulnerabilidad, las cuales para el mercado constituyen inversiones de riesgo.
- 2 Universo de Cálculo:  
Usuarios/as que terminan la intervención del programa Yo Emprendo Semilla y Yo Emprendo Semilla SSyO en el año t; es decir, usuarios/as de proyectos con Término Normal en SGI, independiente del año de ingreso a la intervención. Se considerará para el cálculo a los usuarios que registren información en la variable "Ingreso autónomo como independiente" en LB y LS, considerando todos los valores mayores o iguales a 0. Se excluyen del universo de cálculo usuarios en estado de abandono y los usuarios y/o proyectos determinados por la Subdirección de Programas, informados al departamento encargado del seguimiento de los indicadores por medio de memorándum o correo electrónico.  
Se entenderá por:

Usuarios/as que incrementan sus ingresos: aquellos que una vez finalizada la intervención del programa registran una diferencia positiva entre los valores registrados de las variables de ?Ingreso autónomo como independiente-(LB)línea base e ?Ingreso autónomo como independiente-(LS)línea de salida; independiente de la situación ocupacional de LB y LS. El usuario cumple la condición de incremento si en Línea de Salida el incremento al menos es un 5% mayor a lo registrado en la Línea Base.