

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	<b>PARTIDA</b>	05
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DEL INTERIOR	<b>CAPÍTULO</b>	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población.</p> <p>●Programa: Prevención del Consumo de Drogas Evaluado en: 2001</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de personas con problemas asociados al consumo de drogas tratadas en planes de tratamiento financiados por CONACE respecto del total de potenciales demandantes por problemas asociados al consumo de drogas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de personas tratadas por problemas asociados al consumo de drogas año t /N° total de potenciales demandantes por problemas asociados al consumo de drogas año t ) *100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	36 %	42 %	44 %	34 %	31 %	SI	109%	5%	<p>Formularios/Fichas Reportes e informes semestrales del programa</p> <p>Base de Datos/Software Informe semestral CONACE - FONASA</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Drogas</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Programa de Tratamiento y rehabilitación</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de meses de tratamiento del Convenio FONASA – CONACE – MINSAL efectivamente ejecutados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de meses de tratamiento del Convenio FONASA – CONACE – MINSAL efectivamente ejecutados/N° de meses de tratamiento del Convenio FONASA – CONACE – MINSAL planificados)*100)</p>	n.c.	n.m.	107 %	98 %	90 %	SI	109%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Informe semestral CONACE-FONASA</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informe semestral Convenio Conace-Fonasa 2008</p>	
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Nacional</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Plan Anual Intersectorial de la ENSP diseñado, coordinado y en ejecución en sus seis ejes de acción</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de Iniciativas intersectoriales implementadas en el marco de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública (ENSP)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de iniciativas intersectoriales implementadas en el marco de la ENSP/N° de iniciativas intersectoriales planificadas)*100)</p>	n.c.	n.c.	100 %	100 %	100 %	SI	100%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Gestión</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes de monitoreo y evaluación anual</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Ficha de antecedentes de los sectores. Informe de monitoreo e Información</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Nacional</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Centros de Atención de Víctimas de delitos violentos funcionando en todas las regiones del país.</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de Satisfacción de usuarios con proceso terminado en la Línea de Reparación respecto al total de usuarios con proceso terminado.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>(( N° de usuarios con proceso terminado en la Línea de Reparación que señala satisfacción con la atención año t/N° total de usuarios con proceso terminado en la Línea de Reparación)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	99 %	98 %	80 %	SI	122%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de Gestión de Centros de Asistencia a Víctimas</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de monitoreo y evaluación anual</p>	1
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Territorial</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Planes Anuales de Seguridad Pública a nivel regional y comunal, diseñados y ejecutados en función de los seis ejes de acción de la ENSP</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Planes Comunales de Seguridad Pública en ejecución respecto del total de comunas con convenio de colaboración suscritos.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Planes Comunales de Seguridad Pública en ejecución año t/N° de comunas con convenio de colaboración suscritos año t)*100)</p>	n.c.	100 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficio municipal remitiendo plan comunal de seguridad pública</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Resultados de monitoreos y evaluación anual</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Drogas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Programa PREVIENE.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de personas que tienen una valoración positiva del "Programa Previene".</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de personas que tienen una valoración positiva del programa Previene/N° de personas que conocen el programa Previene)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.m.	n.m.	44 %	50 %	40 %	SI	126%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u> Análisis del Estudio Nacional de Consumo de Drogas en Población General preguntas 245 y 246</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Estudio Nacional de Consumo de Drogas en población General</p>	2
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Drogas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Programa PREVIENE.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de instituciones públicas que culminan el proceso de instalación del programa de Prevención "Trabajar con calidad de vida".</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de instituciones públicas que culminan el proceso de instalación del programa de prevención "Trabajar con calidad de vida" año t /N° de instituciones públicas que han iniciado el proceso de instalación del programa de prevención "Trabajar con calidad de vida")*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	83 %	80 %	SI	104%	7%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte de resultados de la Planificación ámbito laboral que se obtiene del sistema de seguimiento y monitoreo "COLABORA".</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Provisión de Seguridad Pública a la población. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Drogas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Programa PREVIENE.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de jóvenes que participan de manera activa en el "Programa Enfócate.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de jóvenes de que participan de manera activa en "Programa Enfócate" año t/N° de jóvenes incorporados al programa Enfócate año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.m.	n.m.	n.m.	55 %	20 %	SI	274%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte de Resultados del Programa Jóvenes que se obtiene del sistema de monitoreo y seguimiento del CONACE "Sistema Colabora".</p>	3
<p>●Aplicación de la Política y Programas de Derechos Humanos</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Número de procesos por víctimas sin entrega de restos, en los que el Programa es parte coadyudante en relación con total de procesos judiciales vigentes por víctimas sin entrega de restos.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de procesos por víctimas sin entrega de restos en los que el Programa DDHH es parte coadyudante./Total de procesos judiciales vigentes por víctimas sin entrega de restos.)*100)</p>	89 %	93 %	92 %	95 %	92 %	SI	103%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Resumen Estadístico Mensual de Víctimas y Procesos Judiciales</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Administración de Programas de acción social	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de casos beneficiados con recursos del Programa de Asistencia Social Organización Regional de Asistencia Social del Ministerio del Interior (ORASMI) Nivel Central Secretaría y Administración General que son supervisados respecto del total de  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de casos beneficiados con recursos del fondo ORASMI supervisados/N° total casos beneficiados con recursos del fondo ORASMI nivel central SAG)*100)  Mujeres:  Hombres:	11 %  0%  0%	22 %  22%  22%	40 %  0%  0%	35 %  33%  38%	35 %  35%  35%	SI	100%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha entrevista tipo aplicada, firmada por el beneficiario o por el representante y por el profesional supervisor  <u>Formularios/Fichas</u> Reoprote del Sistema Unico de Ingreso (SIU) con el detalle de los casos ingresados y aprobados año t	
●Administración de Programas de acción social  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Distribución del Fondo Social Presidente de la República en proyectos comunitarios.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio que toma el análisis (días) de los proyectos desconcentrados del Fondo Social Presidente de la República postulados por Intendencias y Gobernaciones.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Suma de los días desde el ingreso del proyecto a la bandeja de los analistas, hasta la emisión de la minuta de observaciones o Resolución aprobatoria en año t/Número total de proyectos desconcentrados de intendencias y gobernaciones analizados en el año t)	n.m.	10 días	12 días	11 días	13 días	SI	118%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe del Departamento Fondo Social sobre días de análisis de Proyectos desconcentrados.  <u>Reportes/Informes</u> Planilla de seguimiento de días de análisis de Proyectos desconcentrados.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Asistencia Tecnológica en redes y seguridad para Organismos de gobierno en el entorno del desarrollo del gobierno electrónico</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((1-(N° de minutos que en que la RED esta sin servicio en el año t/Total de minutos año t))*100)</p>	n.m.	100 %	100 %	100 %	99 %	SI	101%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de disponibilidad del servicio y que es publicado en la página de Internet de la Red de Conectividad.</p>	
<p>●Aplicación de políticas Migratorias</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente y refugio</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a solicitud de residencia en la Provincia de Santiago respecto del total de solicitudes de residencia.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((suma del número de días de demora del total de solicitudes de residencia presentadas en el año t, desde que se encuentran habilitadas para ser analizadas, hasta que se informa el resultado al usuario/Número total de solicitudes de residencia resueltas e informadas al usuario en el año t))</p>	n.c.	n.m.	31 días	30 días	30 días	SI	98%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte Trimestral emanado del sistema B3000 que contenga el total de solicitudes resueltas e informadas, tiempo de respuesta por caso y promedio total.</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Resumen trimestral con tiempos promedio de respuesta firmado por jefa DEM.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Aplicación de políticas Migratorias &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente y refugio</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a solicitud de residencia presentada en gobernaciones Provinciales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Suma del número de días de demora del total de solicitudes de residencia presentadas en Gobernaciones Provinciales en el año t, desde que se encuentran habilitadas para ser analizadas hasta el curso favorable/número total de solicitudes presentadas con curso favorable en el año t))</p>	n.c.	n.m.	29 días	43 días	43 días	SI	100%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte Trimestral emanado del sistema B3000 que contenga el total de solicitudes resueltas e informadas, tiempo de respuesta por caso y promedio total.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Resumen trimestral con tiempos promedio de respuesta firmado por jefa DEM</p>	
<p>•Aplicación de políticas Migratorias &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente y refugio</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a solicitud de permanencia definitiva.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Suma de días de demora del total de solicitudes de PD que se encuentran habilitadas para ser analizadas hasta que se informa al usuario del resultado de su solicitud/número total de solicitudes resueltas en el año t))</p>	n.c.	n.m.	131 días	135 días	137 días	SI	101%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte Trimestral emanado del sistema B3000 que contenga el total de solicitudes resueltas e informadas, tiempo de respuesta por caso y promedio total.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resumen trimestral con tiempos promedio de respuesta firmado por jefa DEM.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Aplicación de políticas Migratorias</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente y refugio</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a solicitud de reconsideración de un permiso de residencia temporal</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de días de demora del total de solicitudes de reconsideración de residencia temporal presentadas en el año t, que se encuentran habilitadas para ser analizadas hasta que se notifica al usuario del resultado de su solicitud/Número total de solicitudes de reconsideración de residencia temporal resueltas en el año t)</p>	n.m.	n.m.	106 días	83 días	110 días	SI	133%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte Trimestral emanado del sistema B3000</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Resumen trimestral con tiempos promedio de respuesta firmado por jefa DEM.</p>	4
<p>•Proveer a la ciudadanía las condiciones y de información para el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de disponibilidad de información de resultados electorales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><math>((1-(N^{\circ} \text{ de minutos que el portal esta desconectado el año } t / \text{Total de minutos año } t)) * 100)</math></p>	s.i.	100 %	100 %	100 %	99 %	SI	101%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe publicado en <a href="http://www.red.gov.cl/bb">www.red.gov.cl/bb</a> (Sitios WEB en la Intranet del estado/Interior/Elecciones)</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u>  Porcentaje rendido acumulado respecto del total de transferencias acumuladas a otras entidades públicas  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto total acumulado rendido del total de transferencias a otras entidades públicas al año t/Monto total acumulado ejecutado del total de transferencias a otras entidades públicas al año t)*100)	77 %	92 %	93 %	94 %	82 %	SI	115%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de control de transferencias  <u>Formularios/Fichas</u> Balance de Comprobación y Saldo (SIGFE)	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-La medición de satisfacción de usuarios se obtiene de la aplicación de un instrumento exhaustivo a aquellos usuarios que han concluido sus procesos terapéuticos. Por tanto, el porcentaje de satisfacción observado sólo corrobora que la asistencia reparatoria brindada es de calidad, que el enfoque interdisciplinario en el que se basa está siendo acertado y valorado por los usuarios que culminan el ciclo del proceso. No obstante no da cuenta de los posibles aspectos deficitarios del servicio. Razón por la cual la meta durante el período 2008 -2009 fue de mantención, a objeto de poder realizar un estudio y un posterior rediseño del modelo de asistencia a víctimas de delitos y a los instrumentos de registro, sistematización y evaluación del Programa, y así evaluar el impacto que este proceso tendría en la medición del indicador. Ello no fue posible sino hasta el mes de octubre, con lo cual la medición de los resultados reales del indicador no reflejan el impacto de este rediseño. Por ello, el sobrecumplimiento

2.-El cumplimiento que se observa en el indicador se debe en gran medida a que se obtiene del Estudio Nacional sobre Consumo de Drogas en Población General, que en procesos anteriores no incluía parámetros de consulta en torno al indicador, con lo cual al momento de planificar la meta no se contaba con una línea base o antecedentes que permitieran definir una meta optimista. Por ello, el indicador muestra un cumplimiento mayor al 100%. Para el Servicio continuar con la medición del indicador es importante, no obstante por tratarse de un dato que se obtiene a partir de un estudio bianual, ésta medición no ha sido contemplada para el año 2010. Ahora bien, para procesos futuros, las exigencias del indicador estarán precedidas por un trabajo de difusión del programa que permita contar con una línea base de medición

3.-El sobrecumplimiento del indicador está asociado a dos instancias relevantes: Primero la aplicación del programa a nuevas poblaciones - no consideradas en primera instancia - a partir de convenios institucionales, tal es el caso de las Fuerzas Armadas, que aportaron una población cautiva de alrededor 15.000 jóvenes (aquellos que se encuentran cumpliendo con su servicio militar). Con esta población se logró aplicar el programa en forma completa, al incorporarlo como parte integral de su formación. En segundo lugar, el programa se aplicó en proyectos financiados a través del área de prevención en Fondo Especiales y que no son parte de la oferta programática permanente de la institución, la cual tampoco estaba contemplada en la planificación inicial del programa.

4.-El sobrecumplimiento de la meta tiene su origen el proceso extraordinario de regularización migratoria desarrollado entre 2007 y 2009, el cual flexibilizó los criterios para el otorgamiento de beneficios de residencia, bajando el nivel de rechazos. Ello conllevó una disminución en la demanda de solicitudes de reconsideración comparado con lo presentado en períodos anteriores. Junto con lo anterior, ha existido una especialización de los equipos de trabajo, que ha permitido perfeccionar los procedimientos propuestos e ir reduciendo de manera paulatina los tiempos de respuesta. Todo a ello ha influido positivamente en el proceso de reconsideración de permisos temporales, ya que los casos han disminuido, siendo muy específicas las situaciones que se enfrentan, por tanto los equipos han tenido la posibilidad de estudiar y analizar cada situación en profundidad en un tiempo menor al promedio teórico planificado para ello en condiciones sin procesos previos de regularización migratoria.