

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL (INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL)	CAPÍTULO	09

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)
•Servicios de atención a las personas	<p style="text-align: center;"><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención del IPS en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Sumatoria de tiempo de espera en Centro de Atención del IPS en el año t/N° total de personas atendidas en Centros de Atención del IPS en el año t)	n.c.	n.c.	n.c.	57 minutos	40 minutos	NO	70%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema Administrador de Fila</p>	1

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)
•Servicios de atención a las personas	<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Porcentaje de puestos de trabajo que se encuentran efectivamente atendiendo público en las áreas de plataforma de los Centros de Atención que cuentan con el Sistema de Administrador de Fila en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de puestos de trabajo que se encuentran efectivamente atendiendo público en las áreas de plataforma de los Centros de Atención que cuentan con Sistema Administrador de Fila en el año t/N° total de puestos de trabajo disponibles para la atención de público en áreas de plataforma de los Centros de Atención que cuentan con Sistema Administrador de Fila en el año t)*100)</p>	n.c.	n.c.	n.c.	93 %	90 %	SI	103%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema Administrador de Fila</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)
•Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de planillas de cotizaciones con estado distribuidas, disponibilizadas a FONASA, ISL y otros para el año recaudación t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Planillas de cotizaciones con estado distribuidas, disponibilizadas a FONASA, ISL y otros al día 15 del mes subsiguiente del mes recaudación año t /N° total de planillas de cotizaciones recibidas al día 15 del mes subsiguiente del mes recaudación año t)*100)	n.c.	n.c.	0 %	98 %	90 %	SI	109%	7%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión Institucional	
•Beneficios del sistema de pensiones solidarias	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t/N° total de solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t) Mujeres: Hombres:	n.c.	n.c.	n.c.	21 días	30 días	SI	143%	7%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención y Concesión PBS y APS	2

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)
•Beneficios del sistema de pensiones solidarias	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>(Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t/N° total de solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	n.c.	16 días	30 días	SI	182%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención y Concesión PBS y APS</p>	3
•Beneficios del sistema de pensiones solidarias	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>(Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t /N° total de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	n.c.	21 días	30 días	SI	146%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención y Concesión PBS y APS</p>	4

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)
•Beneficios del sistema de pensiones solidarias	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t /N° total de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t) Mujeres: Hombres:	n.c.	n.c.	n.c.	19 días	30 días	SI	157%	7%	Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional Base de Datos/Software Sistema de Atención y Concesión PBS y APS	5
•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo Promedio Respuesta a imponentes Activos Particulares en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Particulares en el periodo el año t /N° total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Particulares el año t)	42 días	40 días	42 días	41 días	40 días	SI	97%	8%	Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG Reportes/Informes Sistema Computacional SYNAPSISListado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional	

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>•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo Promedio Respuesta imponentes Activos Públicos en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago y/o Resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Públicos en el periodo el año t/N° total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Públicos el año t)</p>	50 días	48 días	48 días	46 días	48 días	SI	104%	8%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p>	
<p>•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo Respuesta promedio a imponentes Activo Servicio de Seguro Social en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos SSS en el periodo el año t /N° total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos SSS el año t)</p>	23 días	22 días	22 días	17 días	22 días	SI	129%	8%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p>	6

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>•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t/N° total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t)</p>	n.c.	n.c.	n.c.	12 días	14 días	SI	112%	7%	<p>Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p>Formularios/Fichas Informe de Gestión Institucional</p>	
<p>•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Cobertura de Imponentes Activos SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 30 días en el año t en el nivel central</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de Imponentes Activos SSS que se les concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 30 días en el año t en el nivel central/N° Total de Imponentes Activos SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t en el nivel central)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.c.	93.7 %	80.0 %	SI	117%	7%	<p>Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p>Base de Datos/Software Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p>Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional</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)
•Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100)	23.7 %	31.3 %	51.9 %	82.1 %	65.0 %	SI	126%	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Plantillas SIG <u>Base de Datos/Software</u> Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla. <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	7
•Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100) Mujeres: Hombres:	87 % 0% 0%	85 % 86% 82%	84 % 84% 85%	74 % 74% 75%	85 % 86% 82%	NO	88%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	8

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	88%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	12%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El resultado de este indicador se basa en:a) Bonos Extraordinarios de Apoyo a la Familias, pagados en marzo y agosto de 2009, lo que significó la atención de un nuevo universo potencial de más de 5 millones de personas, correspondientes a trabajadores afiliados a Cajas de Compensación, AFP y Servicios Públicos, entre otros. Además, el IPS actuó como canal de recepción de reclamos de los procesos del sistema de cargas familiares, determinando la calidad de sus beneficiarios, originados en información desactualizada en los sistemas por parte de los respectivos administradores; b) adelantamiento de la tercera etapa de la Reforma Previsional, definida para julio 2010 y que, conforme al Mensaje Presidencial del 21 de Mayo 2009, se realizó septiembre de 2009. Esta instrucción presidencial implicó un aumento significativo de los beneficiarios atendidos por Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y Aportes Previsionales Solidarios (APS); de éstos, el IPS atendió más del 80% de las solicitudes de APS de pensionados de AFP.

2.-La Reforma Previsional se basó en tres ejes: (i) crear un nuevo Sistema de Pensiones Solidarias, que garantice Seguridad Social al 60% de la población más pobre; (ii) aumentar la cobertura previsional de grupos vulnerables: jóvenes, mujeres y trabajadores independientes; y (iii) perfeccionar el Sistema de Capitalización Individual, fortaleciendo el Ahorro Previsional Voluntario. La Reforma Previsional implicó gestionar productos, objetivos y metas para dar cumplimiento al espíritu de esta Ley. La medición del cumplimiento de las distintas metas de gestión se realizó con indicadores que midieron el tiempo promedio de resolución de una solicitud. El resultado logrado por éstos radica en la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios; se puede observar que la tendencia del indicador es a la baja, menores tiempos promedios de resolución, brindando a las personas una respuesta oportuna y mejorar niveles de ingresos en menores plazos, ayudando a mejorar su calidad de vida.

3.-La Reforma Previsional se basó en tres ejes: (i) crear un nuevo Sistema de Pensiones Solidarias, que garantice Seguridad Social al 60% de la población más pobre; (ii) aumentar la cobertura previsional de grupos vulnerables: jóvenes, mujeres y trabajadores independientes; y (iii) perfeccionar el Sistema de Capitalización Individual, fortaleciendo el Ahorro Previsional Voluntario. La Reforma Previsional implicó gestionar productos, objetivos y metas para dar cumplimiento al espíritu de esta Ley. La medición del cumplimiento de las distintas metas de gestión se realizó con indicadores que midieron el tiempo promedio de resolución de una solicitud. El resultado logrado por éstos radica en la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios; se puede observar que la tendencia del indicador es a la baja, menores tiempos promedios de resolución, brindando a las personas una respuesta oportuna y mejorar niveles de ingresos en menores plazos, ayudando a mejorar su calidad de vida.

4.-La Reforma Previsional se basó en tres ejes: (i) crear un nuevo Sistema de Pensiones Solidarias, que garantice Seguridad Social al 60% de la población más pobre; (ii) aumentar la cobertura previsional de grupos vulnerables: jóvenes, mujeres y trabajadores independientes; y (iii) perfeccionar el Sistema de Capitalización Individual, fortaleciendo el Ahorro Previsional Voluntario. La Reforma Previsional implicó gestionar productos, objetivos y metas para dar cumplimiento al espíritu de esta Ley. La medición del cumplimiento de las distintas metas de gestión se realizó con indicadores que midieron el tiempo promedio de resolución de una solicitud. El resultado logrado por éstos radica en la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios; se puede observar que la tendencia del indicador es a la baja, menores tiempos promedios de resolución, brindando a las personas una respuesta oportuna y mejorar niveles de ingresos en menores plazos, ayudando a mejorar su calidad de vida.

5.-La Reforma Previsional se basó en tres ejes: (i) crear un nuevo Sistema de Pensiones Solidarias, que garantice Seguridad Social al 60% de la población más pobre; (ii) aumentar la cobertura previsional de grupos vulnerables: jóvenes, mujeres y trabajadores independientes; y (iii) perfeccionar el Sistema de Capitalización Individual, fortaleciendo el Ahorro Previsional Voluntario. La Reforma Previsional implicó gestionar productos, objetivos y metas para dar cumplimiento al espíritu de esta Ley. La medición del cumplimiento de las distintas metas de gestión se realizó con indicadores que midieron el tiempo promedio de resolución de una solicitud. El resultado logrado por éstos radica en la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios; se puede observar que la tendencia del indicador es a la baja, menores tiempos promedios de resolución, brindando a las personas una respuesta oportuna y mejorar niveles de ingresos en menores plazos, ayudando a mejorar su calidad de vida.

6.-El cumplimiento de este indicador se debe a las medidas adoptadas internamente, las que incluyeron monitoreo diario, reuniones de trabajo semanales y emisión periódica de reportes.

7.-El resultado de este indicador se fundamenta en la implementación por parte de la Institución de un plan estratégico consistente en impulsar la declaración y pago de cotizaciones por Internet, a través de todos los operadores electrónicos, lo que ha llevado a que actualmente se registre un sobrecumplimiento de este indicador. Este sobre cumplimiento está estrechamente vinculado a nuestros recaudadores de planillas electrónicas, entidades externas al IPS que aportan con más del 80% del total de las planillas electrónicas. En la actualidad los lazos de cooperación con estas entidades se han estrechado, con la idea de ofrecer mejores alternativas a los empleadores y trabajadores independientes de acuerdo al perfil de cada uno. A todo lo anterior, se agrega el desarrollo e implementación de la Preplanilla electrónica con cupón de pago.

8.-Para concretar el Estudio de Usuarios, durante noviembre la empresa CCI Ingeniería Económica aplicó una encuesta para establecer el porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio, en un período en que la atención se caracterizó por los efectos del aumento, en el marco de la Pensión Básica Solidaria, de la cobertura del 40% al 45% más pobre de la población y el otorgamiento del Aporte Previsional de vejez e invalidez a quienes reciben pensiones inferiores a \$120.000 y del pago, a partir de agosto, del Bono Extraordinario de \$40.000 de Apoyo a la Familia, a un total de 2.221.432 personas con 4.052.603 bonos emitidos. La aplicación de este instrumento se vio afectada por acciones de la ANEF, que convocó a paralización de actividades. Esta consulta alcanzó un 74,3% de usuarios satisfechos, con un índice global de satisfacción promedio de 81,8%, sobre un total posible de 100%; ambos, en promedio, los días de aplicación de la encuesta.

