

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Atención de Público en materias previsionales, sociales y laborales	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t <small>Aplica Enfoque de Género: SI</small>	((Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100)									<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	
		Mujeres:	74 %	87 %	88 %	87 %	86 %	SI	102%	5%		
		Hombres:	74%	86%	87%	0%	86%					
			75%	87%	89%	0%	86%					
●Atención de Público en materias previsionales, sociales y laborales	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100)	n.c.	n.c.	0 %	89 %	80 %	SI	111%	25%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t/Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t)	n.m.	n.c.	57 número	62 número	63 número	SI	100%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Resgistro mensual de información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y ¿Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
●Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100) Mujeres: Hombres:	n.c.	n.c.	0 %	95 %	95 %	SI	99%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión PBS y APS	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales - Pensiones de Régimen Reparto - Pensiones de leyes orgánicas de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 18 días en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 18 días en el año t/N° total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100)</p>	n.c.	n.c.	0 %	87 %	85 %	SI	102%	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.</p>	
<p>●Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de montos de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria monto de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación en el año t/Monto total de cotizaciones recaudadas en el Componente Recaudación, en el año t)*100)</p>	n.c.	n.c.	0 %	99 %	90 %	SI	110%	25%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Planilla SIG</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> -Informe de montos de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación.</p> <p>- Informes diarios acumulados de distribución de fondos por conceptos económicos.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión Institucional</p>	2

(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	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El resultado alcanzado se debe a la implementación de acciones de mejoras en la gestión institucional y local, con un permanente control y evaluación de una serie de medidas cuyo objetivo final es elevar la calidad de la atención de nuestros usuarios. Es así como, se aumentó el control de los tiempos de espera y atención desde el nivel central, generando un feedback con los Centros de Atención Previsionales; Mejoras a nivel tecnológico; Capacitación de los funcionarios, considerando la incorporación de nuevos productos y/o servicios que se entregan en nuestros CAP, en el marco del Proyecto ChileAtiende; Incorporación de otras áreas de los CAP a la atención de público, OIRS, Servicio Social y Finanzas; Realización de un estudio de análisis de carga operativa, el cual se focalizó en la calidad del servicio entregado a nuestros clientes, entre otras.

2.-El resultado alcanzado se explica por la priorización del trabajo diario de los analistas encargados, de todas las planillas con estado distinto a distribuido, a fin de lograr la distribución de la mayor cantidad y montos de planillas de cotizaciones previsionales electrónicas y manuales. Cabe hacer presente, que en forma continua se gestiona con las entidades recaudadoras con el propósito de obtener datos en tiempo para conseguir la distribución de la mayor cantidad de planillas de cotizaciones. Lo anterior, principalmente asociado a la implementación, por parte del Instituto, de un plan estratégico consistente en impulsar la declaración y pago de cotizaciones previsionales electrónicas. Las entidades electrónicas son: Caja Compensación Los Andes, Caja Compensación La Araucana y Previred, que han implicado ventajas de menor costo para el Estado y los empleadores. En abril de 2012, se cerraron las entidades de recaudación en papel de BCI, Banco Santander, CCAF 18 de Septiembre, CCAF Gabriela Mistral, CCAF