

FORMULARIO 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 | Formula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo a Junio 2008 | Estimación 2012 | Meta 2009 | Ponderación | Medios de Verificación | Su-pues-tos | No-tas |
|--|---|---|---------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------|--------------------------------|-------------|--|-------------|--------|
| •Servicios de atención a las personas | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención del IPS en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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 | 0 minutos | N.C. | N.C. | N.C. | 0 minutos | 40 minutos 24048000/6012000 | 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 | |
| •Servicios de atención a las personas | <p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>2 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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 | 0 % | N.C. | N.C. | N.C. | 0 % | 90 % (100/111) *100 | 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></p> | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|----------------------------|------|------|------|--------------------|---|----|---|---|--|
| | | 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 | | | | | | | | e Sistema Administrador de Fila | | |
| •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> 3 Porcentaje de planillas de cotizaciones con estado distribuidas, disponibilizadas a FONASA, ISL y otros para el año recaudación t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: -- | (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 | 0 % | N.C. | N.C. | N.C. | 0 % | 90 % (6264000/ 6960000) *100 | 7% | Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG Formularios/Fichas Informe de Gestión Institucional | 3 | |
| •Beneficios del sistema de pensiones solidarias | <u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: -- | 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 | 0 días H: 0 M: 0 | N.C. | N.C. | N.C. | 0 días N.C. | 30 días 900000/30000 H: 30 180000/6000 | 7% | Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG Reportes/Informes Informe de Gestión | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----------------------------|------|------|------|--------------------|---|----|---|---|--|
| | | Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t | | | | | | M: 30 720000/2 4000 | | Institucional <u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Atención y Concesión PBS y APS | | |
| •Beneficios del sistema de pensiones solidarias | <u>Calidad/Producto</u> 5 Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: -- | Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t/Nº total de solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t | 0 días H: 0 M: 0 | N.C. | N.C. | N.C. | 0 días N.C. | 30 días 1200000/ 40000 H: 30 240000/8 000 M: 30 960000/3 2000 | 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> e Sistema de Atención y Concesión PBS y APS | 5 | |
| •Beneficios del sistema de pensiones solidarias | <u>Calidad/Producto</u> 6 Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: -- | Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t /Nº total de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución | 0 días H: 0 M: 0 | N.C. | N.C. | N.C. | 0 días N.C. | 30 días 600000/2 0000 H: 30 120000/4 000 M: 30 480000/1 6000 | 7% | <u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Atención y | 6 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----------------------------|------|------|------|--------------------|--|----|---|---|--|
| | | en el año t | | | | | | | | Concesión PBS y APS | | |
| •Beneficios del sistema de pensiones solidarias | <u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: -- | 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 | 0 días H: 0 M: 0 | N.C. | N.C. | N.C. | 0 días N.C. | 30 días 900000/30000 H: 30 180000/6000 M: 30 720000/24000 | 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> e Sistema de Atención y Concesión PBS y APS | 7 | |
| •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> 8 Tiempo promedio respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: -- | Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada a el año t/N° total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada a el año t | 0 días | N.C. | N.C. | N.C. | 0 días | 14 días 46788/3342 | 7% | <u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión Institucional | 8 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------|---|-----------|--|
| <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>9 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p> | <p>(Sumatoria 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/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> | <p>0.0 %</p> | <p>N.M.</p> | <p>N.M.</p> | <p>N.M.</p> | <p>0.0 %</p> | <p>80.0 % (36480.0/45600.0)*100</p> | <p>7%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> e Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> | <p>9</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>10 Tiempo Promedio Respuesta a imponentes Activos Particulares en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p> | <p>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</p> | <p>42 días 497805/1 1804</p> | <p>42 días 538535/1 2792</p> | <p>40 días 504266/1 2730</p> | <p>43 días 270112/631 2</p> | <p>42 días 504084/120 02</p> | <p>40 días 528000/1 3200</p> | <p>8%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Computacional SYNAPSIS Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> | <p>10</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/Productos</u></p> <p>11 Tiempo Promedio Respuesta imponentes Activos Públicos en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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/Nº total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Públicos el año t</p> | <p>52 días 646113/1 2455</p> | <p>50 días 529563/1 0517</p> | <p>48 días 400487/8 371</p> | <p>51 días 248579/487 7</p> | <p>49 días 355985/726 5</p> | <p>48 días 518400/1 0800</p> | <p>8%</p> | <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>11</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/Productos</u></p> <p>12 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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 /Nº total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos SSS el año t</p> | <p>23 días 984103/4 3595</p> | <p>23 días 931889/4 1083</p> | <p>22 días 879516/4 0702</p> | <p>20 días 370849/185 81</p> | <p>23 días 921725/400 75</p> | <p>22 días 1003200/ 45600</p> | <p>8%</p> | <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> | <p>12</p> | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|---|---|---|-----------|---|-----------|--|
| <p>•Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>13 Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p> | <p>(N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100</p> | <p>18.0 % (1147256.0/6359597.0)*100</p> | <p>23.7 % (1642078.0/6918137.0)*100</p> | <p>31.3 % (2160369.0/6904317.0)*100</p> | <p>44.3 % (1354848.0/3055831.0)*100</p> | <p>35.0 % (2436000.0/6960000.0)*100</p> | <p>65.0 % (4524000.0/6960000.0)*100</p> | <p>8%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Plantillas SIG</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> | <p>13</p> | |
| <p>•Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>14 Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p> | <p>(Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100</p> | <p>80 % (2312/2908)*100</p> <p>H: 78 (1109/1416)*100</p> <p>M: 81 (1202/1492)*100</p> | <p>87 % (3496/4000)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p> | <p>85 % (1750/2066)*100</p> <p>H: 82 (670/814)*100</p> <p>M: 86 (1080/1252)*100</p> | <p>N.C.</p> | <p>85 % (1728/2030)*100</p> <p>H: 84 (716/853)*100</p> <p>M: 86 (1012/1177)*100</p> | <p>85 % (1750/2066)*100</p> <p>H: 82 (670/814)*100</p> <p>M: 86 (1080/1252)*100</p> | <p>5%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> | <p>14</p> | |

Notas:

Supuesto Meta:

1 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no se ve incrementada más allá de 10%, respecto de un volumen previsto de atenciones mensuales de 501.000. Además, para la medición de este indicador se requiere mantener la continuidad del soporte tecnológico que provee la Empresa Totalpack.

- 2 La meta comprometida se puede cumplir si la Empresa Totalpack, que provee el soporte tecnológico para el Sistema Administrador de Fila, cumple con las exigencias establecidas en términos de instalación, mantenimiento y capacitación en el manejo técnico de equipos y software. Cabe hacer presente que los equipos fueron adquiridos por la Subsecretaría de Previsión Social, por lo que se requiere formalizar su comodato.
- 3 La meta comprometida se puede cumplir en la medida que los empleadores y trabajadores sustituyan los procedimientos manuales por las planillas electrónicas como elemento válido y seguro para declarar las cotizaciones previsionales.
- 4 La meta comprometida se puede cumplir si existe consistencia en la información registrada en los aplicativos y una actualización oportuna por parte de los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades)
- 5 La meta comprometida se puede cumplir si existe consistencia en la información registrada en los aplicativos y una actualización oportuna por parte de los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades)
- 6 La meta comprometida se puede cumplir si existe consistencia de la información registrada en los aplicativos y una actualización oportuna por parte de los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades)
- 7 La meta comprometida se puede cumplir si existe consistencia de la información registrada en los aplicativos y una actualización oportuna por parte de los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades)
- 8 Este indicador se puede cumplir en la medida que no exista una modificación Legal no prevista que afecte la concesión del beneficio.
- 9 La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no se presente un incremento en la demanda de beneficios previsionales, sobre 3.800 solicitudes mensuales
- 10 La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no se presente un incremento en la demanda de beneficios previsionales, sobre 1.100 solicitudes mensuales.
- 11 La meta comprometida se puede cumplir en la medida en que no se presente un incremento en la demanda de beneficios previsionales, sobre 900 solicitudes mensuales; y se cumplan los 20 días promedio de respuesta de la Contraloría General de la República.
- 12 La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no se presente un incremento en la demanda de beneficios previsionales, sobre 3.800 solicitudes mensuales.
- 13 La meta comprometida se puede cumplir si se logra implementar el talón de pago preliquidado en todas las plataformas de recaudación, esto esta referido a los recaudadores electrónicos que son entidades externas a la institución, como Caja de Compensación Los Andes y Previred.
- 14 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no se ve incrementada más allá de 10%, respecto de un volumen previsto de atenciones mensuales de 501.000, producto de una modificación legal no prevista que influye en el otorgamiento de beneficios, afectando directamente la dimensión calidad y eficiencia en el servicio, los que son considerados como un componente significativo en la construcción del índice de satisfacción de usuarios.