

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2013

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

## II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información			O		Mediana	10.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	-------------------	------------------	------	-------	---

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	6 días	Alta	15.00
2	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	90.0 %	Mediana	10.00
3	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	60 días	Menor	5.00
4	Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	100 %	Mediana	10.00
5	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	8 número	Menor	5.00
6	Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	189 unidades	Alta	30.00

### 2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de Compras Urgentes	2.01 %	Menor	7.00
2	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio, respecto del total de horas requeridas	95.00 %	Mediana	8.00