

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Capítulo	06

Misión 1

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control 2			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	4	1	3	0
2	Estudios e investigaciones.	0	0	0	0
3	Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	1	0	1	0
4	Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	1	0	1	0
5	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	2	0	2	0
6	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		8	1	7	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	13%	88%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t	77,1 %	88,1 %	89,1 %	88,6 %	90,3 %
<i>Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t</i>	27,0	96,0	490,0	140,0	93,0
<i>Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t</i>	35,0	109,0	550,0	158,0	103,0

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)	13 minutos	14 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
<i>Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP</i>	1.159.916	1.342.605	443.902	390.000	454.655
<i>Nº de usuarios atendidos</i>	87.446	98.721	84.882	72.000	90.931

Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución.	41 días	40 días	20 días	18 días	18 días
<i>Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t</i>	1.247.434	1.227.176	299.358	216.000	225.000
<i>Nº de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas</i>	30.393	30.386	15.038	12.000	12.500

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2014

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.