

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t  Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/Nº total de clientes encuestados el año t)*100)	88 %	87 %	87 %	90 %	87 %	SI	103%	13%	<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:	87%	0%	0%	89%	87%					
		Hombres:	89%	0%	0%	91%	87%					
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t  Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/Nº total de personas atendidas en el año t)*100)	n.c.	89 %	87 %	88 %	85 %	SI	103%	13%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera	
		Mujeres:	n.c.	0%	0%	88%	85%					
		Hombres:	n.c.	0%	0%	89%	85%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((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)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	95 %	97 %	97 %	97 %	SI	100%	16%	<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> Reporte Sistema Pilar Solidario</p>	
•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t/Número total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t)*100)</p>	n.m.	97 %	0 %	91 %	90 %	SI	101%	14%	<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> Reporte Sistema Pilar Solidario</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Sumatoria de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año t/Número total de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión en el año t)*100)	n.c.	n.m.	98 %	99 %	97 %	SI	102%	16%	<p>Formularios/Fichas Registro planilla SIG</p> <p>Base de Datos/Software Reporte de planillas por estado del Sistema CoreAgil, Componente Recaudación</p> <p>Base de Datos/Software Estadística por estado de planilla de cotización</p> <p>Base de Datos/Software Consolidado actualizado de planillas de cotizaciones en estado intermedio</p> <p>Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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 nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recibidas en el año t)*100)</p>	n.m.	79 %	0 %	79 %	75 %	SI	105%	15%	<p>Formularios/Fichas Registro plantilla SIG</p> <p>Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional</p> <p>Base de Datos/Software Archivo de Planillas de declaración y no pago recibidas vía PREVIRED</p> <p>Base de Datos/Software Informe de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días</p> <p>Base de Datos/Software Archivo de deudas rebajadas tomado de la copia de base de deudas</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 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)	64 %	81 %	84 %	89 %	85 %	SI	104%	13%	Formularios/Fichas Registro Plantilla SIG  Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional  Base de Datos/Software Informe de Sistema Computacional y Listado de archivo del Sistema Concesión de Beneficios	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Cabe señalar que el resultado alcanzado a diciembre 2014, de acuerdo a los operandos (66.685.449.847/83.953.020.996) es 79,43%, y su cumplimiento respecto de la meta es 105,91%. El resultado que muestra la plataforma Dipres no considera los decimales en el cálculo. Durante el año 2014 se mantuvieron acciones de cobranza prejudicial consistentes en publicación y notificación de deudas de empleadores en el portal electrónico de Previred de deudas devengadas desde 2011 en adelante, llamadas telefónicas a través del Call Center de Cobranzas, notificaciones mediante correos electrónicos y cartas de cobranza, publicidad de la opción de solicitar condonación de intereses penales y multas, y publicación de deudas en el Boletín de Infractores a la Legislación Laboral y Previsional (BILLYP). Para el año 2014 se estimó que se recibirían \$75.350.951.141 como monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales, cifra proyectada a partir de los resultados obtenidos hasta el mes de mayo 2013. Aplicando la meta 2014 (75%), se estimó que el monto a recuperar ascendería como mínimo a \$56.513.213.565. La deuda real por declaraciones y no pago, presentadas por los empleadores, durante el año 2014, ascendió a \$83.953.020.996, cifra superior en un 11,42% respecto al estimado, en esta alza incide el aumento de la remuneraciones que de acuerdo al Índice Nominal de Remuneraciones al mes de noviembre 2014 tuvo una variación a 12 meses de 7%, según estadística de

