

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/Nº total de clientes encuestados el año t)*100	87 % (2905/3321)*100	90 % (4413/4900)*100	91 % (4489/4911)*100	N.M.	87 % (4407/5065)*100	88 % (4458/5065)*100	21%	Formularios/Fichas Registro Plantilla SIG Reportes/Informes Informe Evaluación de Encuestas Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional	1
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: 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	87 % (4043657/4663197)*100	88 % (4747254/5387615)*100	91 % (4608088/5053151)*100	92 % (2365580/2570149)*100	90 % (4555367/5089129)*100	89 % (5024041/5664340)*100	23%	Formularios/Fichas Registro Plantilla SIG Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional Base de Datos/Software Reporte Tiempo de Espera	2
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales,	<u>Calidad/Producto</u>	(Sumatoria solicitudes de beneficios del	97 % (129510/134009)*1	97 % (152017/156464)*1	97 % (138577/142577)*1	98 % (64303/65893)*100	97 % (129728/133740)*100	97 % (135834/140020)*1	21%	Formularios/Fichas Registro Plantilla	3

beneficios complementarios y regímenes especiales	3 Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	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	00 H: 0 M: 0	00 H: 98 (58774/60149)*100 M: 97 (93243/96315)*100	00 H: 98 (53933/55269)*100 M: 97 (84644/87308)*100	H: 98 (24556/25127)*100 M: 98 (39747/40766)*100	H: 97 (48751/50062)*100 M: 97 (80977/83678)*100	H: 97 (50914/52412)*100 M: 97 (84920/87608)*100	00	SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario	
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	<u>Calidad/Producto</u> 4 Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	81 % (49830/61671)*100	85 % (52095/60944)*100	89 % (52081/58462)*100	82 % (19798/24084)*100	85 % (40712/47967)*100	86 % (38700/45000)*100	17%	<u>Formularios/Ficha</u> s Registro Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Informe de Sistema Computacional y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios	4
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t/Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100	81.60 % (36463.00/44687.00)*100	86.73 % (43387.00/50025.00)*100	94.62 % (54510.00/57610.00)*100	94.25 % (28186.00/29906.00)*100	93.90 % (57706.00/61452.00)*100	95.00 % (56554.00/59531.00)*100	18%	<u>Formularios/Ficha</u> s Registro plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario	5

Notas:

1 Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.

2 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.

3 La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PFP hasta la fecha de la Resolución de concesión o rechazo del beneficio.

En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

4 Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.

5 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles de acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo. 2.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCEI, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.- Para Solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

