

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA	Partida	10
Servicio	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	Capítulo	01

### Misión <sup>1</sup>

Somos el organismo administrativo responsable de modernizar el sistema de justicia, a través de la elaboración y coordinación de políticas, planes y programas que faciliten a las personas el acceso a la justicia, la protección de sus derechos y contribuyan a la seguridad ciudadana mediante el compromiso de sus funcionarios en un clima de respeto, probidad y colaboración mutua.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Gestión y modernización de la justicia	0	0	0	0
2	Gestión y supervisión de planes y programas sectoriales	0	0	0	0
3	Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	3	3	0	0
4	Administración del Sistema de Mediación Familiar	1	1	0	0
5	Servicios de información y atención ciudadana	1	0	1	0
6	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		5	4	1	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	80%	20%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

#### ***Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.***

Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos, en relación al total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos en el año t	46,5 %	73,7 %	90,9 %	82,6 %	91,0 %
<i>Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t</i>	9.099,0	8.626,0	7.939,0	8.668,0	8.076,0
<i>Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t</i>	19.575,0	11.709,0	8.732,0	10.494,0	8.877,0

#### ***Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.***

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable al año t y/o avenimiento en relación al total de causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t	74,0 %	87,1 %	87,2 %	77,2 %	87,2 %
<i>Nº causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento al año t</i>	<i>111.359,0</i>	<i>120.090,0</i>	<i>126.931,0</i>	<i>108.725,0</i>	<i>129.121,0</i>
<i>Nº causas ingresadas por el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t</i>	<i>150.469,0</i>	<i>137.946,0</i>	<i>145.615,0</i>	<i>140.757,0</i>	<i>148.041,0</i>

#### **Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información en el año t	73,3 %	74,0 %	74,9 %	75,0 %	75,1 %
<i>Nº de casos resueltos vía Orientación e Información año t</i>	<i>542.093,0</i>	<i>499.640,0</i>	<i>489.791,0</i>	<i>522.056,0</i>	<i>498.444,0</i>
<i>Nº total de casos ingresados vía Orientación e Información año t</i>	<i>739.437,0</i>	<i>674.988,0</i>	<i>654.052,0</i>	<i>696.264,0</i>	<i>663.628,0</i>

#### **Administración del Sistema de Mediación Familiar**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t.	51,97 %	51,41 %	49,92 %	47,00 %	47,00 %
<i>Causas Terminadas con Acuerdo Total durante el año t</i>	<i>30.359,00</i>	<i>41.676,00</i>	<i>32.432,00</i>	<i>37.938,00</i>	<i>34.126,00</i>
<i>Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t</i>	<i>58.421,00</i>	<i>81.061,00</i>	<i>64.966,00</i>	<i>80.712,00</i>	<i>72.601,00</i>

### **Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)**

#### **Servicios de información y atención ciudadana**

Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de Respuestas entregadas a los reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior de 8 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos durante el año t	65,22 %	91,21 %	100,00 %	90,00 %	89,61 %
<i>Nº de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 8 días en el año t</i>	<i>90,00</i>	<i>83,00</i>	<i>29,00</i>	<i>36,00</i>	<i>69,00</i>
<i>Nº total de reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t</i>	<i>138,00</i>	<i>91,00</i>	<i>29,00</i>	<i>40,00</i>	<i>77,00</i>

[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](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2012.

[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](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2012

[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.