

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Capítulo	09

### Misión <sup>1</sup>

El IPS atiende a los ciudadanos proactivamente y con altos estándares de calidad a través de una red multiservicios del Estado, asimismo, recauda obligaciones previsionales y sociales, concede y paga los derechos previsionales y sociales a los ciudadanos con especial preocupación por los segmentos vulnerables, asegurando el acceso universal.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	2	0	2	0
2	Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social y bonos específicamente asignados por el gobierno o generados por convenios	0	0	0	0
3	Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	2	0	2	0
4	Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	1	0	1	0
5	Otros Indicadores (3)	1	0	1	0
<b>Total Indicadores</b>		6	0	6	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	100%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

*La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado*

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

<b>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.</b>					
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	74 %	87 %	88 %	86 %	86 %
<i>Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t</i>	1.496	3.816	2.401	2.339	2.339
<i>Nº total de clientes encuestados el año t</i>	2.014	4.402	2.732	2.720	2.720
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta

Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	--	--	--	86 %	85 %
<i>Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t</i>				3.268.579	3.400.000
<i>N° total de personas atendidas en el año t</i>				3.786.038	4.000.000

### **Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	--	--	--	95 %	96 %
<i>Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t</i>				259.352	207.060
<i>N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t</i>				273.062	215.689

### **Indicadores Transversales**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
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	0 %	--	64 %	82 %	85 %
<i>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</i>	0		47.083	53.303	55.280
<i>N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t</i>	0		73.800	64.638	65.000

[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.