

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA	<b>PARTIDA</b>	10
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	<b>CAPÍTULO</b>	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de casos resueltos vía Orientación e Información año t/N° total de casos ingresados vía Orientación e Información año t)*100	73.3 % (542093.0 /739437.0 )*100	74.0 % (499640.0 /674988.0 )*100	74.9 % (489791.0 /654052.0 )*100	76.6 % (196237.0/ 256191.0)* 100	75.0 % (522056.0/ 696264.0)* 100	75.1 % (498444.0 /663628.0 )*100	20%	Reportes/Infor mes Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	1	1
•Administración del Sistema de Mediación Familiar	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Causas Terminadas con Acuerdo Total durante el año t/Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100	51.97 % (30359.00 /58421.00 )*100	51.41 % (41676.00 /81061.00 )*100	49.92 % (32432.00 /64966.00 )*100	53.42 % (17434.00/ 32637.00)* 100	47.00 % (37938.00/ 80712.00)* 100	47.00 % (34126.00 /72601.00 )*100	20%	Reportes/Infor mes Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar	2	2
•Servicios de información y atención ciudadana	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de Respuestas entregadas a los reclamos</p>	(N° de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 8	65.22 % (90.00/13 8.00)*100	91.21 % (83.00/91. 00)*100	100.00 % (29.00/29. 00)*100	91.89 % (34.00/37.0 0)*100	90.00 % (36.00/40.0 0)*100	89.61 % (69.00/77. 00)*100	20%	Formularios/Fi chas Informe de Resultado de Oficina de	3	3

	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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	días en el año t/Nº total de reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100								Informaciones		
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  4 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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t/Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t)*100	46.5 % (9099.0/19575.0)*100	73.7 % (8626.0/11709.0)*100	90.9 % (7939.0/8732.0)*100	91.1 % (2404.0/2638.0)*100	82.6 % (8668.0/10494.0)*100	91.0 % (8076.0/8877.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	4	4
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  5 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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Nº causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento al año t/Nº causas ingresadas por el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t)*100	74.0 % (111359.0/150469.0)*100	87.1 % (120090.0/137946.0)*100	87.2 % (126931.0/145615.0)*100	81.8 % (43832.0/53569.0)*100	77.2 % (108725.0/140757.0)*100	87.2 % (129121.0/148041.0)*100	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.	5	5

Notas:

1 Se entiende en derecho, el concepto de Orientación e información como la atención a personas y a grupos, en las que se entrega información que permite a las personas conocer y ejercer sus derechos, como también las formas de resolver autónomamente sus problemas. Dentro de ello se contemplan también distintas gestiones y asesorías jurídicas, como por ejemplo: redacción de contratos, estudios de títulos, etc. La aplicación de perspectiva territorial para este indicador contempla la obtención de estadísticas regionales, y no el cumplimiento por cada una de las regiones de la meta establecida.

Se entiende por caso resuelto, aquél que, luego de haber ingresado a orientación e información, termina en esta etapa, no ingresando a las demás líneas de atención de las Corporación de Asistencia Judicial CAJ, ya sea la línea de resolución alternativa de conflicto o la línea judicial.

2 Se entenderá como causa con acuerdo total aquella en la que se logre acuerdo en todas las materias por las que fue derivada a mediación. Se considerará como causa terminada a toda aquellas que culmine el proceso de mediación con acuerdo total, acuerdo parcial o frustrada.

3 Este indicador tiene por objeto medir aquellos reclamos ciudadanos que ingresan a la Subsecretaría de Justicia a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

La contabilización de días se efectúa en base a días hábiles, excluyendo sábados, domingos y festivos. Asimismo, para el cómputo de los días se considerará la gestión realizada por la OIRS, para dar respuesta al requerimiento. Este indicador considera todos aquellos reclamos recibidos por la Oficina de Atención de Usuario, exceptuando aquellos reclamos relacionados con la Ley N° 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se consideran sólo aquellos reclamos ingresados presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS. Para la contabilización de los días, de aquellos requerimientos ciudadanos que no sean competencia de nuestra Institución, se entiende como plazo final de respuesta aquella en la cual el requerimiento es derivado. No serán contabilizados, en la medición de este indicador, todos aquellos requerimientos derivados desde otras instituciones. Se entiende por reclamos, todos aquellos requerimientos ciudadanos mediante el cual los interesados representan su disconformidad con los servicios prestados por el Ministerio de Justicia, en cualquiera de sus ámbitos de acción. No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.

4 A continuación se presentan las siguientes definiciones, con el fin de optimizar la comprensión del indicador:

Se entiende por caso resuelto cuando con las acciones desarrolladas por el mecanismos de Resolución Alternativas de conflictos las partes atendidas llegan algún tipo de acuerdo.

Se entiende por Resolución Alternativa de Conflicto: A las herramientas de resolución de conflictos alternativas utilizadas antes de la oficialización de un juicio entre las partes.

Se entiende por casos ingresados a Resolución Alternativa de Conflicto aquellos que, recibida la orientación e información, se determina que son susceptibles de resolverse alternativamente a través de un acuerdo entre las partes, como por ejemplo, un avenimiento o una transacción.

5 A continuación se presentan las siguientes definiciones con el fin de mejorar la comprensión del indicador:

-- La Sentencia Favorable ocurre cuando el resultado del juicio está logrando lo demandado por el usuario.

-- Se entiende por Sistema Nacional de Asistencia Jurídica: Al Sistema compuesto por todas las corporaciones de asistencia Judicial que existen en las distintas regiones del país.

Supuesto Meta:

1 a) Que la naturaleza del caso, sea de característica tales, que le permita ser resuelto por vía de la Orientación e Información entregada.

b) El número de casos asociados a Orientación e Información, se mantiene dentro del comportamiento histórico registrado por el indicador.

2 a) Que exista interés por parte de los involucrados en el proceso de mediación por asistir a lo menos a una de las sesiones programadas de mediación. b) No existen cambios en las prioridades gubernamentales que afecten el desarrollo del sistema de mediación. c) Que el número de prestaciones realizadas en materias de mediación se mantenga dentro del comportamiento histórico registrado por el indicador.

3 a) Los ciudadanos ingresan reclamos a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). b) El número de reclamos asociados al no otorgamiento de beneficios se mantiene dentro del comportamiento histórico registrado por el indicador.

4 a) Que exista demanda por parte de la ciudadanía para la utilización de esta modalidad de solución de conflicto. b) Que se propicien los elementos de entendimiento entre las partes, para que existan en definitiva casos resueltos a través del mecanismo de Resolución Alternativa de Conflicto. c) Que las prestaciones otorgadas por esta modalidad de solución de conflicto mantenga el comportamiento histórico registrado por el indicador.

5 a) Que existan sentencias favorables en las causas terminadas. b) Las causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales mantienen su comportamiento histórico.