

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Políticas Sectoriales	<p><i>Eficacia/Producta</i></p> <p>Porcentaje de Eficacia en la realización de seguimientos a Políticas Sectoriales en materia Penal y de Familia respecto del Total de Informes y estudios realizados en seguimientos a Política Sectorial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de informes o estudios realizados en materia Penal y Familia durante el año t /total de informes o estudios realizados en seguimientos a Política Sectorial durante el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	100.00 %	60.00 %	SI	167%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión de Unidad de Reforma Judiciales.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Planes y Programas de Inversión Sectorial	<u>Economía/Proceso</u>  Porcentaje de proyectos de inversión del Programa 01 que no incluyen compra de terreno, con solicitud de identificación cursada a la Dirección de Presupuestos durante el primer semestre, respecto de los proyectos de inversión con financiamiento en la Ley  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de proyectos de inversión del Programa 01 que no incluyen compra de terreno con solicitud de identificación cursada a la Dirección de Presupuestos durante el primer semestre en año t/N° de proyectos de inversión del Programa 01 con financiamiento en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios año t)*100)	n.c.	n.m.	94.74 %	71.43 %	85.71 %	NO	83%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de la Oficina de Planificación y Presupuesto	2
•Difusión de las políticas y líneas de acción ministeriales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Cobertura Regional de las acciones de Difusión realizadas durante el año 2009 de las líneas de acción del Sector Justicia.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de Regiones del País con ejecución de Plazas de Justicia durante el año t/Total de Regiones del país.)*100)	n.c.	n.c.	n.m.	100.0 %	86.7 %	SI	115%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe elaborado por Unidad de Comunicaciones de Resultados de la Ejecución de las Plazas de Justicia	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Difusión de las políticas y líneas de acción ministeriales	<u>Eficacia/Productos</u>  Porcentaje de Autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo que cuentan con boletín electrónico mensual de Justicia  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo informadas con boletín electrónico de Justicia durante el año t/Número total de autoridades del Poder Ejecutivo y Legislativo durante el año t)*100)	n.c.	n.c.	n.m.	100.0 %	90.0 %	SI	111%	7%	<u>Formularios/Fichas</u> Boletines elaborados por Unidad de Comunicaciones	
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos, en relación al total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos  Aplica Enfoque de Género: 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)	23.5 %	18.7 %	48.2 %	46.5 %	41.6 %	SI	112%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en relación al total de causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento año t/N° causas ingresadas por el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia año t)*100)	n.c.	59.0 %	71.5 %	74.0 %	70.6 %	SI	105%	7%	<u>Formularios/Fichas</u> Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.	
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de casos resueltos vía Orientación e Información año t/N° total de casos ingresados vía Orientación e Información año t)*100)	75.5 %	72.0 %	76.0 %	73.3 %	76.3 %	SI	96%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asistencia Jurídica	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de causas de familia ingresadas a Tribunales por las Corporaciones de Asistencia Judicial en relación al total de casos de familia ingresados a las Corporaciones de Asistencia Judicial.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de causas de familia ingresadas a Tribunales por las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t/N° de casos de familia ingresados a las Corporaciones de Asistencia Judicial, durante el año t)*100)	43.9 %	17.9 %	n.m.	25.5 %	21.2 %	SI	121%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico consolidado anual de Gestión de Corporaciones de Asistencia Judicial	3
•Mediación Familiar	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada supervisados o auditados, respecto al total de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada supervisados o auditados año t/Total de adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación Licitada año t)*100)	n.c.	n.m.	41.90 %	65.31 %	50.00 %	SI	131%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Estadísticos Unidad de Mediación	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Mediación Familiar	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de zonas cubiertas con contratos por adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de zonas cubiertas con contratos por adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación, durante el año t/Total de zonas a licitar del Sistema Nacional de Mediación, durante el año t)*100)</p>	n.c.	82.1 %	n.m.	100.0 %	83.7 %	SI	120%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes Unidad de Mediación de contratos adjudicados del Sistema Nacional de Mediación</p>	
●Prestaciones Institucionales	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto de la atención recibida por parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° total de usuarios que se declaran satisfecho durante el año t /total de usuarios encuestado en el año t)*100)</p>	n.m.	99.6 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Resultado de Encuesta de Satisfacción de atención a Usuarios.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prestaciones Institucionales	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos recibidos durante el año t respecto del total de atenciones realizadas por parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número total de reclamos realizados por Usuarios en el año t /Total de atenciones realizadas durante el año t)*100)	n.m.	0.83 %	1.36 %	0.65 %	0.94 %	SI	145%	7%	Reportes/Informes Informe estadístico de Resultado en Atención a Usuarios del Ministerio de Justicia	5

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	91%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	91%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento que presenta el indicador se debe a que en el proceso de determinación de la meta para el año 2009 se subestimó la capacidad de elaboración, ejecución y seguimiento que presentaría la Unidad de Reformas Judiciales durante el año 2009, con lo cual la meta no respondió a un elemento que en su momento se proyectó de una manera diferente, es por esto que se entiende que ante la eficacia en la ejecución de estudio de seguimiento que ha desarrollado la Unidad de Reforma Judiciales, el mejoramiento de sus procesos internos y especialización de sus funcionarios, la meta de este indicador debe ser modificada a un 100% para el año 2010

2.-Esta situación es explicada a través de oficio N° 7103 enviado por la Subsecretaria de Justicia a DIPRES durante el mes de Septiembre, en el cual se detallan las acciones que impidieron al indicador presentar un porcentaje de cumplimiento dentro de los parámetros entendido como aceptable (95% a 120%). Este incumplimiento responde principalmente a la acción de terceros (otros ministerios) que intervienen en la ejecución de las actividades que mide el indicador, como son MIDEPLAN y Ministerio de Bienes Nacionales

3.-Estos resultados se debieron principalmente a la entrada en vigencia de reformas a la Justicia Familiar que afectaron el comportamiento del indicador, principalmente como fue la entrada en vigencia gradual de la derivación obligatoria a mediación y el aumento de los recursos para las Corporaciones de Asistencia Judicial relacionados con la contratación de nuevos abogados dedicados exclusivamente a la atención de materia de familia, estos dos factores impactaron positivamente en la capacidad de atención de causas de familia y eventualmente permitió un mayor ingreso a Tribunales de causas que las estimadas en su oportunidad

4.-Este resultado respondió básicamente a la recepción de una oferta de Supervisión por parte de la empresa adjudicataria mayor que las estimadas en las bases de licitación. De esta manera la empresa Ernst & Young ofreció y ejecutó durante el año 2009 una cantidad superior de auditorías, situación que permitió optimizar los recursos financieros asociados así como aumentar la cobertura de la supervisión de los adjudicatarios del Sistema Nacional de Mediación para el año 2009, obteniendo de esta manera un mayor número de información asociada a la calidad de los acuerdos alcanzados por los mediadores contratados por el Ministerio de Justicia.

5.-El sobrecumplimiento se explica por la menor cantidad de reclamos realizados por los usuarios y la mayor cantidad de atenciones realizadas durante el año. Además se ha ejecutado acciones correctivas desarrolladas a los aspectos de gestión como optimización de procedimiento, aplicación de nuevas metodologías de atención incorporando nuevos indicadores que permitan medir de manera integral la gestión del SIAC, lo cual ha repercutido positivamente en el nivel de reclamos recibidos durante el año 2009.