

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Orientación e información Previsional a las personas	<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100)									<u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
		Mujeres:	84 %	74 %	87 %	88 %	86 %	SI	102%	5%		
		Hombres:	84%	74%	86%	87%	86%					
			85%	75%	87%	89%	86%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación e información Previsional a las personas	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempo de de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t /N° total de personas atendidas en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t)	n.c.	57 minutos	22 minutos	10 minutos	25 minutos	SI	255%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional Informe de Tiempo de Espera Mensual <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera no Agrupados Sistema Administrador de Fila	1
•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100) Mujeres: Hombres:	n.m.	n.m.	90 %	95 %	88 %	SI	108%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión PBS y APS	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t/Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t)	n.m.	n.m.	n.c.	57 número	57 número	SI	100%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Resgistro mensual de información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y ¿Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
●Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada/Nº Total de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada)*100)	n.m.	84 %	n.c.	83 %	85 %	SI	97%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Base de Datos/Software</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días el año t/N° total de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en el año t)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	86 %	85 %	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y ¿Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Formularios/Fichas</u> Resgistro mensual de información Plantilla SIG	
•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100)	51.9 %	82.1 %	84.9 %	86.8 %	87.0 %	SI	100%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Plantillas SIG Base de <u>Datos/Software</u> Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla. <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de gasto operacional en relación al total ejecutado Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto operacional ejecutado el año t/Gasto total ejecutado IPS el año t)*100)	1.51 %	1.40 %	1.45 %	1.50 %	1.53 %	SI	102%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestion Institucional <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Presupuestaria	

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Durante el 2011 los tiempos de espera han disminuido, por la implementación de acciones de mejoras en la gestión local y un permanente control y evaluación de medidas cuyo objetivo final es elevar la calidad de la atención de los usuarios. Entre las acciones están: Mejoras en el modelo de atención; Supervisión online y en terreno a los CAP; jornadas de capacitación; redistribución de funcionarios; establecimiento de 3 turnos para el horario de colación de los funcionarios; incorporación del sistema de rebalse que permite redireccionar atenciones hacia aquellas áreas con menor demanda; incorporación en el cálculo de los tiempos promedios de otras áreas como Caja, Finanzas, Servicio Social y OIRS, que aportan tiempos promedios menores. Es importante destacar que esta mejora se refleja en el Form H 2012, donde se comprometió una meta de cobertura con un 80% de personas atendidas con tiempos de espera menor a 25 minutos.

2.-Por Ord. N°17540 del 27/05/2010, la SUPEN estableció 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 fecha de la solicitud"; por lo tanto, este indicador contempla en su medición tiempos internos. El puntaje se calcula con la información proporcionada por SII, Mideplan, SUPEN e IPS. Para el 2011, no se disponía de antecedentes históricos que permitieran conocer los tiempos de respuesta de las entidades externas involucradas en este proceso. El IPS, a fin de resolver las solicitudes de beneficios en el menor tiempo posible, una vez obtenido dicho puntaje, realizó ajustes en el proceso de resolución de los beneficios y mejoras al aplicativo Sistema de Atención y Concesión PBS y APS, situación reflejada en el resultado alcanzado, por lo que, en Form H 2012, se comprometió una meta de 95% de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días.