

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	CAPÍTULO	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t/Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t)*100)</p>	73.7 %	90.9 %	94.5 %	91.9 %	91.0 %	SI	101%	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>	
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	87.1 %	87.2 %	81.1 %	84.2 %	87.2 %	SI	96%	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación y Coordinación de la 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 en el año t 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)	74.0 %	74.9 %	76.0 %	76.5 %	75.1 %	SI	101%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.	
•Administración del Sistema de Mediación Familiar	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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. Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	51.41 %	49.92 %	60.20 %	64.93 %	47.00 %	SI	138%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios de información y atención ciudadana	<u>Calidad/Producto</u> 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 Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 8 días en el año t/N° total de reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100)	91.21 %	100.00 %	93.51 %	95.71 %	89.61 %	SI	106%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe de Resultado de Oficina de Informaciones	2

(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.-En relación al sobrecumplimiento del 138,15%, este encuentra su justificación en los siguientes factores: 1.La Unidad de Mediación, al inicio de los nuevos contratos que partieron en junio de 2012, realizó capacitaciones a todos los centros contratados, en las cuales el gran énfasis se puso en la calidad de los procesos de mediación, lo cual se podría ver reflejado en una mejor forma de abordar los conflictos por parte de los/as mediadores/as, lo que se ha traducido en un mayor porcentaje de acuerdos. Además, toda vez que comienza un nuevo contrato la Unidad de Mediación realizan una capacitación a los funcionarios (que pertenecen a los centros de mediación) para inducirlos en los distintos procesos y utilización del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF).2.Por otra parte, las nuevas Bases de Licitación contemplan un sistema de pagos que incentiva a que los mediadores aborden el conflicto en forma integral y no por materias separadas. Esto a la larga se puede haber traducido en que, al abordar el conflicto desde un punto de vista integral, las partes lleguen a mayores acuerdos, que si se aborda cada materia por separado.

2.-El sobrecumplimiento presentado por el indicador, se basa principalmente, en la difusión realizada respecto de la normativa relacionada con la atención ciudadana, al nivel de respuesta presentado por la OIRS y la coordinación desarrollada con cada uno de los Centros de Responsabilidad existentes en el Ministerio de Justicia.