

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Atención de Público en materias previsionales, sociales y laborales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100</p>	0 %	N.C.	N.C.	88 % (1475764/1673294)*100	88 % (2951528/3346588)*100	80 % (3212723/4015904)*100	25%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera</p>	1	1
<p>•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones</p>	0 %	N.C.	N.C.	94 % (80575/85423)*100	91 % (155815/170863)*100	95 % (168089/176928)*100	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p>	2	2

		Solidarias finiquitadas en el año t)*100						15476)*100		e Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión PBS y APS		
<p>•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p> <p>-Pensiones de Régimen Reparto</p> <p>»-Pensiones de leyes orgánicas de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>3 Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 18 días en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 18 días en el año t/N° total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	0 %	N.C.	N.C.	57 % (19505/34402)*100	70 % (51402/73800)*100	85 % (59500/70000)*100	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.</p>		3
<p>•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>4 Porcentaje de montos de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Sumatoria monto de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación en el año t/Monto total de cotizaciones recaudadas en el Componente	0 %	N.C.	N.C.	89 % (474393859363/532086768284)*100	90 % (957756182911/1064173536568)*100	90 % (957756182911/1064173536568)*100	25%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Planilla SIG</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informe de montos de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente</p>	3	4

		Recaudación, en el año t)*100								Recaudación. Informes diarios acumulados de distribución de fondos por conceptos económicos.		
										Formularios/Fichas Informe de Gestión Institucional		
<p>•Atención de Público en materias previsionales, sociales y laborales</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/Nº total de clientes encuestados el año t)*100</p>	<p>84 % (1801/2137)*100</p> <p>H: 85 (760/898)*100</p> <p>M: 84 (1041/1239)*100</p>	<p>74 % (1496/2014)*100</p> <p>H: 75 (593/794)*100</p> <p>M: 74 (903/1220)*100</p>	<p>87 % (3816/4402)*100</p> <p>H: 87 (1513/1731)*100</p> <p>M: 86 (2303/2671)*100</p>	N.M.	<p>86 % (3786/4402)*100</p> <p>H: 86 (1489/1731)*100</p> <p>M: 86 (2297/2671)*100</p>	<p>86 % (2339/2720)*100</p> <p>H: 86 (935/1088)*100</p> <p>M: 86 (1404/1632)*100</p>	5%	<p>Formularios/Fichas Registro de Información Plantilla SIG</p> <p>Reportes/Informes Informe evaluación de encuestas</p> <p>Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional</p>	4	5
<p>•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Eficiencia/Productos</u></p> <p>6 Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t/Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t</p>	N.M.	N.M.	N.C.	56 número 26707/476	64 número 58849/914	63 número 48000/768	5%	<p>Formularios/Fichas Resgistro mensual de información Plantilla SIG</p> <p>Reportes/Informes Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y</p>	5	6

											?Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Notas:

1 Este compromiso es aplicable en aquellos Centros de Atención Previsional que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila. Cabe señalar que el tiempo de espera se cuenta desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos en las plataformas de los Centros de Atención Previsional. Durante el periodo enero ? agosto 2011 el IPS ha atendido un total de 2.337.070 clientes.

La medición de este indicador incluirá los tiempos de espera de los nuevos clientes incorporados en la Red de Atención Multiservicio, por lo cual ésta experimentará, de modo permanente, un incremento sostenido de atenciones por nuevos productos en convenio con otras instituciones. A la fecha, se ha alcanzado un total de 27.779 atenciones en este contexto. Los Servicios que actualmente tienen productos en convenio bajo medición son: SERVIU, con un total de 14.241 nuevos clientes, desde el 26 de agosto hasta el 15 de septiembre 2011, atendidos en las regiones pilotos del Biobío, con 916 atenciones; Los Lagos, con 38; y Metropolitana, con 13.464; a contar del 20 de octubre, la atención del producto respectivo se entregará a nivel nacional. SENCE, con un total de 4.407 nuevos clientes, desde enero hasta agosto 2011, atendidos respecto de los siguientes productos: Consultas Franquicia Tributaria, con 393 atenciones; Consultas Subsidio Empleo Joven, con 2353; Consulta de Formación Puestos de Trabajo, con 273; Bonos de Trabajador Activo, con 390; Otros Programas, con 259; y Derivaciones a SENCE, con 739. AFP, con un total de 8.915 nuevos clientes, enero hasta agosto 2011, atendidos respecto de los siguientes productos: Vejez, con 8454 atenciones; Invalidez, con 353; Sobrevivencia, con 20; y Reclamos, con 88. DIPRECA, con un total de 109 nuevos clientes, durante agosto 2011, atendidos respecto de los siguientes productos: Boletas de Pago de Pensión y Montepío, con 17 atenciones; Bono de Atenciones Médicas, con 87; Reconocimiento de cargas familiares sector pasivo con 0, Solicitud de Pensión de Montepío, con 0; Cambio de Domicilio, con 1; y Derivaciones a DIPRECA por otros productos, con 4. Bienes Nacionales, con un total de 107 nuevos clientes, durante agosto 2011, atendidos respecto de los siguientes productos: Atenciones, con 28 y Orientaciones, con 47.

2 La Pensión Básica Solidaria de Vejez es un beneficio monetario mensual, no contributivo, de cargo fiscal, en que se deben cumplir los requisitos determinados por la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, no contributivo, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, en que se deben cumplir los requisitos determinados por la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que señala la Ley N° 20.255, de 2008.

Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) del punto 1 señala: 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 solicitud. Por tal motivo, para medir el tiempo promedio de respuesta de estas solicitudes de Beneficios, se considerará desde la fecha en que la Institución recibe la última información necesaria para efectuar la concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

La Pensión Básica Solidaria de Invalidez, es un beneficio monetario mensual, no contributivo, de cargo fiscal, en que se deben cumplir los requisitos determinados por la Ley N°20.255. Para medir el tiempo promedio de respuesta se consideran días corridos y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

3 Se considerarán para este indicador los beneficios finiquitados para todas las ex cajas que pueden ser jubilación, sobrevivencia y otros (como desahucios, indemnización, rebajas, etc), se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago o resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad producto de nueva información con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Estos beneficios se solicitan en los Centros de

Atención Previsional. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Contraloría General de la República, Ministerios, etc.

4 La medición de este indicador considera las planillas de declaraciones y pago de cotizaciones previsionales distribuidas en el Componente Recaudación del Sistema Core Agil al mes siguiente de la recaudación y registro de cotizaciones previsionales. La importancia de medir la distribución de las cotizaciones previsionales, radica en que la disponibilización correcta y oportuna de la información para los distintos clientes externos (FONASA, TGR, SII, SUSESO ISL, SUPEN, SENCE, AFP, Empleadores, Trabajadores) e internos (Historial Previsional, Cobranza de deudas, Interfaz Contable, Estadísticas, CAP, Otros Beneficios tales como el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes).

5 Está contemplada la contratación de un consultor externo para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos)

El estudio de satisfacción se aplicará solo a clientes que solicitan productos IPS, dado que los nuevos productos que entregará la institución se encontrarán en etapa de implementación y de caracterización de los nuevos clientes.

6 Para la medición del indicador se considera la producción de beneficios finiquitados de aquellos imponentes vinculados al Sistema de Reparto, que han presentado solicitud de beneficios previsionales (o complementos de beneficios) por alguna de las áreas Particulares, Públicos, SSS. Esta producción está en relación con las personas que trabajan directamente los beneficios. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago o resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado)

Supuesto Meta:

1 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 650.000 atenciones mensuales en la red presencial, producto del otorgamiento de otros beneficios de la Red Multiservicios como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios que entregue el Gobierno, Productos y/o servicios con Instituciones en convenio.

2 La meta comprometida se puede cumplir si los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades) actualizan oportunamente la información necesaria para efectuar el proceso de Elegibilidad, el cual es fundamental para la resolución de los beneficios.

3 La institución no identifica variables de responsabilidad externa que condicionen el logro de la meta del indicador.

4 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 650.000 atenciones mensuales en la red presencial, producto del otorgamiento de otros beneficios como por ejemplo bonos especiales, pagos de subsidios que entregue el Gobierno (Bonos de Apoyo a la Familia, Subsidio al Transporte, Bonificación al Ingreso Ético Familiar). Lo que incide directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios.

5 La meta comprometida se puede cumplir si el ingreso promedio mensual de solicitudes de beneficios es mayor o igual a 4.000 casos.