

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%	90.00%	a
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información			O		Mediana	10.00%	10.00%	a
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	15.00	6.00	5.94	101.01	15.00	101.01	15.00
Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	10.00	90.00	93.69	104.10	10.00	104.10	10.00
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	5.00	60.00	53.01	113.19	5.00	113.19	5.00

Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	10.00	100.00	100.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	5.00	8.00	7.60	95.00	5.00	95.00	5.00
Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	30.00	188.88	204.63	108.34	30.00	108.34	30.00
Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio, respecto del total de horas requeridas	8.00	95.00	99.94	105.20	8.00	105.20	8.00
Porcentaje de Compras Urgentes	7.00	2.01	0.00	100.00	7.00	100.00	7.00
Total:	90.00				90.00		90.00