

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	06

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo mas 20 días desde su presentación, en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación en el año t./N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución emitidos en el año t.)*100	0.00 %	78.53 % (8228.00/10477.00) *100	83.65 % (7825.00/9354.00)*100	87.50 % (3500.00/4000.00)*100	87.50 % (7000.00/8000.00)*100	89.38 % (7150.00/8000.00)*100	25%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Informe estadístico y detalle emanado desde Workflow Institucional</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Cumplimiento de Metas Institucionales</p>	1
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento ordinario de resolución, que son emitidos en a lo mas 20 días desde su presentación,</p>	(N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento ordinario de resolución, que son emitidos en a	0 %	22 % (5756/25771)*100	24 % (5584/23683)*100	24 % (3996/16382)*100	24 % (4878/20000)*100	25 % (5000/20000)*100	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Informe estadístico y detalle emanado desde Workflow Institucional</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Cumplimiento de Metas</p>	2

	en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	lo más 20 días desde su presentación en el año t./N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento ordinario de resolución emitidos en el año t.)*100								Institucionales	
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos	14 minutos 1342605/ 98721	5 minutos 443902/8 4882	5 minutos 397271/7 9621	5 minutos 217568/421 85	5 minutos 454655/909 31	5 minutos 379665/8 4370	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de medición del tiempo de espera en atención usuarios <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	3
•Fiscalización de los regímenes de seguridad social y de las entidades gestoras de éstos.	<u>Economía/Producto</u> 4 Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	18.18 número (3203404 87.00/176 1697993. 00)*100	14.87 número (2922701 33.00/196 5865949. 00)*100	15.05 número (3034681 38.39/201 5876296. 27)*100	14.87 número (16171875 8252.00/10 874177562 71.0)*100	14.42 número (32790867 3.69/22744 73585.58)* 100	14.11 número (3631815 90475.00/ 25735312 18357.0)* 100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Informes emanados de la Base de Datos de control SIL <u>Reportes/Informes</u> Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartamento Actuarial <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	4

<p>•Fiscalización de los regímenes de seguridad social y de las entidades gestoras de éstos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización, en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de cometidos de fiscalización efecutados en el año t/N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100</p>	<p>91.67 % (220.00/240.00)*100</p>	<p>98.25 % (1123.00/1143.00)*100</p>	<p>96.67 % (319.00/330.00)*100</p>	<p>19.34 % (41.00/212.00)*100</p>	<p>92.61 % (213.00/230.00)*100</p>	<p>94.74 % (180.00/190.00)*100</p>	<p>25%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes de actividad de fiscalización del Depto. de Inspección</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Fiscalización</p>	<p>5</p>
<p>•Fiscalización de los regímenes de seguridad social y de las entidades gestoras de éstos.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>6 Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infrcciones en año t)*100</p>	<p>88.1 % (96.0/109.0)*100</p>	<p>89.1 % (490.0/550.0)*100</p>	<p>89.0 % (138.0/155.0)*100</p>	<p>0.0 % (0.0/1.0)*100</p>	<p>90.0 % (9.0/10.0)*100</p>	<p>90.0 % (9.0/10.0)*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Seguimiento a las Entidades Infractoras, por parte del Departamento Inspección.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p>	<p>6</p>

Notas:

1 Considera, sólo los casos sometidos a Procedimiento Abreviado de Resolución.

2 Los casos sometidos a "Procedimiento Ordinario", son casos en los que esta Superintendencia debe solicitar antecedentes adicionales a otras entidades (COMPIN, Dirección del Trabajo, Cajas de Compensación, etc.)

3 Este indicador mide el tiempo que debe esperar un usuario en el CIAP (Centro Integrado de Atención de Público) para ser atendido por un ejecutivo de Superintendencia.

El Centro Integrado de Atención de Público comprende todos los espacios de atención presencial del Servicio que reciben consultas y apelaciones y que orientan al usuario.

Dipres aprobó para el período 2013-2015 la implementación de agencias regionales conjuntamente con la Superintendencia de Pensiones, adicionales a las ya existentes (Antofagasta, Concepción y Puerto Montt) Para el año 2013 de habilitaron las agencias de Arica, Atacama, Maule y Coyhaique. Durante el año 2014 se proyecta habilitan las agencias de Tarapacá, Coquimbo, Araucanía y Magallanes, para el año 2015 las agencias de los Rios y O'Higgins, y finalmente para el año 2016 la agencia de Valparaíso.

4 El indicador propuesto captura el incremento marginal del gasto en SIL (Subsidio por Incapacidad Laboral) referido a trabajadores afiliados a FONASA, cuyo empleador se encuentra adherido a alguna CCAF, donde, por una parte "Gasto en SIL CCAF año actual" corresponde al Gasto Anual que han informado y pagado las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar) por concepto SIL en el año en curso, incluido el pago de cotizaciones previsionales, y por otra parte, "suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años" corresponde a la sumatoria de todos los gastos anuales que han informado y pagado las CCAF por el mismo concepto dentro de los últimos 10 años. Estos Datos son actualizados por variables como la inflación, puesto que se debe comparar los años anteriores a pesos del año actual.

5 El Plan Anual de Fiscalización, se confecciona según los requerimientos establecidos por cada uno de los Departamentos o Unidades de esta Superintendencia. Dicho plan se basa en situaciones o materias específicas que se requiere fiscalizar, con el fin de prevenir alguna infracción por parte de las entidades que son fiscalizadas por este Servicio.

Este Plan es aprobado por Resolución Exenta, firmada por el Jefe de Servicio, en Marzo del año t (Período de Medición)

6 Este indicador se construye considerando las respuestas que remiten las entidades y respecto de la cual dan cuenta de los resultados de las observaciones efectuadas en las fiscalizaciones realizadas.

Las infracciones corregidas se verifican mediante oficio que envía la entidad infractora, dando cuenta de las medidas adoptadas para subsanar la infracción de que se trata. Cabe señalar que la corrección de una infracción por parte de una entidad, toma al menos 50 días en ser corregida, por lo que se considerará para lo anterior sólo aquellas actividades desarrolladas hasta octubre del año en que se efectúa la medición.