

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

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

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	5
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Mide	15.00	1
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	40.65 % [[300.00 / 738.00 ]*100]	10.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(3 / 3 )*100]	10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	13.42 % [[1990000.00 / 14825195.00 ]*100]	5.00	
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	Mide	5.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamaciones de salud laboral y salud común, resueltas en a lo más 30 días hábiles en el año t.	(N° de reclamaciones de salud laboral y salud común resueltas en a lo más 30 días hábiles, en el año t/N° de reclamaciones de salud laboral y salud común resueltas en el año t)*100	75 % [(56250 /75000 )*100]	5.00	3
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	80.95 días [3400000.00 /42000.00 ]	5.00	4
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	10.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Mide	10.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(24.00 /24.00 )*100]	15.00	

#### Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	3
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	24

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 211, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente.

#### Notas:

- 1 Marco Normativo: Ley N°16.395, Ley N°18.833, DFL N° 42, Ley N°21.063, DS N°3, DFL N° 44, DFL N° 1, Ley N°20.506, Ley N°20.338, Ley N°20.743, DFL N°150, DL N° 307, DL N° 603, Ley N°18.987, Ley N°20.255, Ley N°20.595, Ley N°18.020, Ley N° 16.744, Ley N° 19.345.
- 2 Marco Normativo: Ley N°16.395, Ley N°18.833, DFL N° 42, Ley N°21.063, DS N°3, DFL N° 44, DFL N° 1, Ley N°20.506, Ley N°20.338, Ley N°20.743, DFL N°150, DL N° 307, DL N° 603, Ley N°18.987, Ley N°20.255, Ley N°20.595, Ley N°18.020, Ley N° 16.744, Ley N° 19.345.

- 3 Una reclamación se entenderá resuelta cuando la Superintendencia de Seguridad Social haya emitido una respuesta al reclamante.  
La unidad de medida está referida a días hábiles, esto implica entre otras cosas, considerar los eventos de días inhábiles, como ocurridos en el día hábil siguiente.  
Salud Laboral: Corresponderá a las materias de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley N° 16.744) asociadas a cobertura y prestaciones médicas.  
Salud Común: Corresponderá a Licencias Médicas para las trabajadoras y trabajadores, adscritos a una Institución de Salud Previsional o al Fondo Nacional de Salud.  
Quedan excluidas todas las reclamaciones relacionadas a las causales vinculadas al Subsidio por Incapacidad Laboral y por el beneficio a que da origen la cotización establecida en la Ley 21.010.
- 4 Dictámenes. Apelar el rechazo o reducción de una licencia médica porque el reposo es considerado excesivo o injustificado. 1100590008. Fecha de Solicitud del Ciudadano. Fecha de la notificación electrónica o envío físico de la respuesta.