

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2022

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	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55.00	4
Total		100.00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	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		X	20.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	138.89 % [(3901224.00 /2808859.00)*100]		10.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	31.3 % [(5.0 /16.0)*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
----	----------------------	---------	------	------	------------	------

1	Porcentaje de reclamaciones de menor complejidad respondidas en a lo más 15 días hábiles.	(N° de reclamaciones de menor complejidad resueltas en a lo más 15 días hábiles, en el año t/N° de reclamaciones de menor complejidad resueltas en el año t)*100	69.91 % [(62500.00 /89400.00)*100]		5.00	1
2	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)		X	20.00	
3	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		X	20.00	
4	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 % [(25.00 /25.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Reforzar y dotar de mayores competencias al comité de Equidad de género de la SUSESO a través de un programa de trabajo anual aprobado por resolución.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Diseño e implementación de plan de difusión a clientes externos en materia de Salud y Seguridad laboral con perspectiva de género.

Notas:

- Se entenderán como reclamos de menor complejidad, a aquellos casos resueltos que corresponden a recursos de apelación efectuados por usuarios de la Superintendencia, en contra de resoluciones emanadas de una COMPIN, relativas a rechazo o reducción de licencias médicas de origen común, correspondientes a causales médicas, relacionadas con patologías vinculadas a salud mental, medicina interna y osteomuscular, cuyo período de reposo no exceda de 60 días continuos o discontinuos. Asimismo, constituyen reclamos de menor complejidad aquellas apelaciones de rechazo o reducción de licencias médicas, por causales de orden médico, cuyo estudio y dictamen no requiere de la intervención de profesionales de la salud, por cuanto dichas situaciones se encuentran reguladas en la normativa y en la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia.