

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Orientación e información Previsional a las personas	<i>Calidad/Producto</i>  Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	((Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100)	84 %	74 %	87 %	88 %	86 %	SI	102%	5%	Formularios/Fichas Registro de Información Plantilla SIG	
		Mujeres:	84%	74%	86%	87%	86%				Reportes/Informes Informe evaluación de encuestas	
		Hombres:	85%	75%	87%	89%	86%				Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional	
		Aplica Enfoque de Género: SI										

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación e información Previsional a las personas	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempo de de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t /N° total de personas atendidas en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t)</p>	n.c.	57 minutos	22 minutos	10 minutos	25 minutos	SI	255%	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional Informe de Tiempo de Espera Mensual</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera no Agrupados Sistema Administrador de Fila</p>	1
•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.m.	n.m.	90 %	95 %	88 %	SI	108%	15%	<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> Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión PBS y APS</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t/Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t)	n.m.	n.m.	n.c.	57 número	57 número	SI	100%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Resgistro mensual de información Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y ¿Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada/N° Total de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada)*100)	n.m.	84 %	n.c.	83 %	85 %	SI	97%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días el año t/N° total de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en el año t)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	86 %	85 %	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y ¿Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de información Plantilla SIG	
•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100)	51.9 %	82.1 %	84.9 %	86.8 %	87.0 %	SI	100%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Plantillas SIG  Base de Datos/Software Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla.  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u>  Porcentaje de gasto operacional en relación al total ejecutado  Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto operacional ejecutado el año t/Gasto total ejecutado IPS el año t)*100)	1.51 %	1.40 %	1.45 %	1.50 %	1.53 %	SI	102%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Presupuestaria	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Durante el 2011 los tiempos de espera han disminuido, por la implementación de acciones de mejoras en la gestión local y un permanente control y evaluación de medidas cuyo objetivo final es elevar la calidad de la atención de los usuarios. Entre las acciones están: Mejoras en el modelo de atención; Supervisión online y en terreno a los CAP; jornadas de capacitación; redistribución de funcionarios; establecimiento de 3 turnos para el horario de colación de los funcionarios; incorporación del sistema de rebalse que permite redireccionar atenciones hacia aquellas áreas con menor demanda; incorporación en el cálculo de los tiempos promedios de otras áreas como Caja, Finanzas, Servicio Social y OIRS, que aportan tiempos promedios menores. Es importante destacar que esta mejora se refleja en el Form H 2012, donde se comprometió una meta de cobertura con un 80% de personas atendidas con tiempos de espera menor a 25 minutos.

2.-Por Ord. N°17540 del 27/05/2010, la SUPEN estableció que "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 fecha de la solicitud"; por lo tanto, este indicador contempla en su medición tiempos internos. El puntaje se calcula con la información proporcionada por SII, Mideplan, SUPEN e IPS. Para el 2011, no se disponía de antecedentes históricos que permitieran conocer los tiempos de respuesta de las entidades externas involucradas en este proceso. El IPS, a fin de resolver las solicitudes de beneficios en el menor tiempo posible, una vez obtenido dicho puntaje, realizó ajustes en el proceso de resolución de los beneficios y mejoras al aplicativo Sistema de Atención y Concesión PBS y APS, situación reflejada en el resultado alcanzado, por lo que, en Form H 2012, se comprometió una meta de 95% de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días.