

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	CAPÍTULO	14

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Pensiones	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión y/o montepío</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada pensión año t /Total de pensiones tramitadas año t))	14 días	15 días	14 días	13 días	13 días	SI	102%	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones</p>	
•Pensiones	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación del reconocimiento de asignaciones familiares vía Internet</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Sumatoria de número de días hábiles de demora en tramitación de reconocimiento de asignación familiar vía Internet año t/Total de solicitudes de reconocimiento de asignación familiar vía Internet ingresadas al sistema año t))	5 días	6 días	6 días	5 días	5 días	SI	100%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Subdepto Asignaciones Familiares</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t))	17 días	17 días	17 días	16 días	16 días	SI	98%	5%	Formularios/Fichas Informe mensual de Indicador de Asignaciones Familiares	
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio por respuesta Oficio Remisor de los Tribunales de Justicia Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de días hábiles de respuestas por Oficio Remisor en año t/N° de Solicitudes de Oficio Remisor en año t))	4 días	5 días	4 días	3 días	3 días	SI	105%	10%	Formularios/Fichas Informe de Depto de Pensiones	
•Asistencia Jurídica	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t))	22 días	23 días	18 días	15 días	15 días	SI	101%	10%	Formularios/Fichas Registro de Expedientes	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Asistencia Social	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de los Informes Sociales artículo 45° Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días hábiles Informes Sociales art. 45° tramitados en año t/Sumatoria de Informes Sociales art. 45° en año t))	n.m.	3 días	2 días	2 días	2 días	SI	100%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Libro de registro diario de atención de público de cada Asistente Social, - Libro de salida de documentación de la Unidad de Servicio Social, (La solicitud del imponente de realización de dicho trámite se registra en la documentación de respaldo, como art. 45°)	
●Asistencia Social	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de los informes Sociales de Asignaciones Familiares por Nieto abandonado de la Región Metropolitana Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t))	n.m.	13 días	0 días	10 días	10 días	SI	104%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Sociales, libro de Ingresos y egresos de documentación	
●Préstamos	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de auxilio Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo de auxilio año t/Total de préstamos de auxilio solicitados año t))	2 días	3 días	2 días	2 días	2 días	SI	106%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Reporte estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos de Auxilio	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Préstamos	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo habitacional año t/Total de préstamos año t))	n.m.	n.m.	0 días	9 días	9 días	SI	103%	5%	Formularios/Fichas Reporte Estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos Habitacionales	
•Prestaciones de Salud - Medicina Curativa	<u>Eficacia/Producto</u> Índice Ocupacional Hospital Aplica Enfoque de Género: NO	((Día-cama ocupado en el año t/Día- cama disponible en el año t)*100)	78.2 %	79.1 %	78.3 %	77.3 %	79.0 %	SI	98%	5%	Formularios/Fichas Reporte que contiene un Censo diario y boletín estadístico	
•Prestaciones de Salud - Medicina Curativa	<u>Eficacia/Producto</u> Promedio días estada Aplica Enfoque de Género: NO	((Días-estada en el año t/Total egresos en el año t))	8.7 días	8.4 días	8.4 días	8.3 días	8.6 días	SI	104%	5%	Formularios/Fichas Reporte del Censo diario y Boletín estadístico	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prestaciones de Salud - Medicina Curativa	<u>Eficacia/Resultado Final</u> Porcentaje de respuestas gestionadas a reclamos del periodo Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Reclamos gestionados en el período/N° total de Reclamos Recibidos)*100)	n.m.	n.m.	0.00 %	79.17 %	80.43 %	SI	98%	10%	Formularios/Fichas Reclamos recibidos en el centro de Información y orientación al Usuario (formularios estandarizados, numerados correlativamente, firmados por reclamante y funcionario receptor). Respuestas formales enviadas a reclamante (Oficio firmado por el Director del Hospital y enviado mediante carta certificada a los usuarios)	

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

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

Notas:

1.-Se sobrecumple el indicador principalmente por dos razones: la primera es que durante el año 2010 los imponentes solicitaron préstamos de auxilio por montos inferiores a 300.000 pesos, lo que involucra menor cantidad de firmas de autorización del préstamo, junto con un menor tiempo de tramitación de este beneficio. La segunda, es que en el marco de las directrices del nuevo Jefe de Servicio, se implementó una modificación en los procedimientos de otorgamiento de préstamos de auxilio en regiones, con el objetivo de disminuir los tiempos de tramitación de este tipo de préstamo. Lo anterior provocó que la demanda centralizada en Santiago del total de préstamos (Santiago y regiones) disminuyera, quedando los préstamos de regiones sujetos sólo al trámite administrativo de la liquidación, lo cual influyó en la descongestión de la Oficina del FAS en Santiago y disminuyendo los tiempos de tramitación de los préstamos solicitados en Santiago, los cuales son medidos por este indicador.

