

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Pensiones - Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t. 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))	16.55 días	16.62 días	15.83 días	13.10 días	13.00 días	SI	99%	10%	Formularios/Fichas Informe mensual de Indicador de Asignaciones Familiares	
●Salud - Prestaciones de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> Índice Ocupacional Hospital DIPRECA año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Día-cama ocupado en el año t/Día- cama disponible en el año t)*100)	79.14 %	78.31 %	77.35 %	77.36 %	79.00 %	SI	98%	10%	Formularios/Fichas Reporte que contiene un Censo diario y boletín estadístico	
●Salud - Prestaciones de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> Promedio días estada HOSPITAL DIPRECA año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Días-estada en el año t/Total egresos en el año t))	8.40 días	8.36 días	8.27 días	8.08 días	8.40 días	SI	104%	10%	Formularios/Fichas Reporte del Censo diario y Boletín estadístico	

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)
•Salud	<u>Calidad/Resultado Final</u> Porcentaje de reclamos gestionados en un período igual o menor a 15 días hábiles durante el año t Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos gestionados en un período igual o menor a 15 días hábiles año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos recibidos año t}} * 100 \right)$	n.m.	n.m.	0.00 %	81.70 %	80.00 %	SI	102%	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)	
•Asistencia financiera, social y jurídica. - Asistencia Jurídica	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t}}{\text{Número total de pensionados patrocinados año t}} \right)$	22.67 días	17.75 días	14.92 días	4.88 días	5.00 días	SI	102%	10%	Formularios/Fichas Registro de Expedientes	

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)
<p>•Asistencia financiera, social y jurídica.
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Asistencia Social</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación de los informes Sociales de Asignaciones Familiares por Nieto abandonado de la Región Metropolitana durante el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t))</p>	13.38 días	n.m.	9.72 días	8.06 días	8.00 días	SI	99%	10%	Reportes/Informes Informes Sociales, libro de Ingresos y egresos de documentación	
<p>•Asistencia financiera, social y jurídica.
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Préstamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago durante el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo habitacional año t/Total de préstamos año t))</p>	n.m.	n.m.	8.73 días	4.03 días	8.00 días	SI	199%	10%	Formularios/Fichas Reporte Estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos Habitacionales	1

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)
<p>●Asistencia financiera, social y jurídica.
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Asistencia Social</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social en el período de una semana durante el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social en el período de una semana año t./N° total de Oficinas Regionales DIPRECA con visita programada año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.00 %	100.00 %	100.00 %	SI	100%	10%	<p>Formularios/Fichas Ficha de trabajo de Asistente Social que da cuenta sobre el trabajo desarrollado durante la semana de trabajo en la región.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de evaluación del Jefe de Oficina Regional sobre el trabajo desarrollado por el equipo de Servicio Social</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Formulario encuestas satisfacción usuario</p>	
<p>●Pensiones
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Pensión Normales y/o Montepíos</p> <p>●Pensiones
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Primeros Pagos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada pensión año t /Total de pensiones tramitadas año t))</p>	10.27 días	10.42 días	0.00 días	9.19 días	9.00 días	SI	98%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones</p>	

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)
●Pensiones - Pensione Normales y/o Montepíos ●Pensiones - Primeros Pagos	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitadas año t))	19.90 días	18.42 días	0.00 días	15.98 días	16.00 días	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones	

(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.-Según se informó el 26/07/11 a DIPRES: a. La orgánica vigente al 31/01/11, el Fondo de Auxilio Social (FAS) pertenecía al Área de Adm. Gral, supeditado al Depto. de Beneficios. Al asumir la nueva Dirección (10/05/2010), se evaluó esta estructura y su interrelación para la entrega de bienes y servicios. El análisis arrojó incongruencias, así se crea una estructura basada en Unidades de Negocio, que permitiría reorganizar los flujos de procesos y enfocar los recursos acorde a su naturaleza. El 2° semestre 2010, la propuesta se envió a aprobación externa, autorizada el 01/02/11. Entre los cambios, se crea el Subdepto. de Asistencia para entregar atención social y créditos, y bajo su dependencia el FAS, cambio posterior a la fijación de la meta, (Junio-Sept.2010). b. Para mejorar los tiempos, se suprimieron autorizaciones, así la Jefatura de la Ofic. puede otorgar préstamos menores a \$999.999, eliminando 2 firmas, reduce entre 4 y 6 días su tramitación, y superior a \$999.999, elimina 1 firma, reduce entre 4 y 7 día