

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

|                   |  |                 |    |
|-------------------|--|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL      | <b>PARTIDA</b>  | 15 |
| <b>SERVICIO</b>   | DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE | <b>CAPÍTULO</b> | 14 |

| Producto Estratégico al que se Vincula    | Indicador  | Formula de Cálculo   | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008       | Efectivo a Junio 2009        | Estimación 2012 | Meta 2010                      | Ponderación | Medios de Verificación   | Su-pues-tos | No-tas |
|---|--|--|---------------|---------------|---------------------|------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------------|--|-------------|--------|
| •Asistencia Social                        | <u>Calidad/Producto</u><br><br>1 Tiempo promedio de tramitación de los informes Sociales de Asignaciones Familiares por Nieto abandonado de la Región Metropolitana<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t) | 0 días        | N.M.          | 13 días<br>(428/32) | 12 días<br>(192/16)          | 0 días          | 10 días<br>(706/70)            | 10%         | Reportes/Infor mes Informes Sociales, libro de Ingresos y egresos de documentación   | 1           |        |
| •Prestaciones de Salud -Medicina Curativa | <u>Eficacia/Resultado Final</u><br><br>2 Porcentaje de respuestas gestionadas a reclamos del periodo<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | (N° de Reclamos gestionados en el período/N° total de Reclamos Recibidos)*100  | 0.00 %        | N.M.          | N.M.                | 75.64 %<br>(59.00/78.00)*100 | 0.00 %          | 80.43 %<br>(111.00/138.00)*100 | 10%         | Formularios/Fi chas Reclamos recibidos en el centro de Información y orientación al Usuario (formularios estandarizados, numerados correlativamente, firmados por reclamante y funcionario receptor).Resp uestas formales enviadas a reclamante (Oficio firmado por el Director del Hospital y | 2           |        |

|   |  |   |                               |                                |                               |                              |                                |                                |     |   |   |  |
|---|--|---|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----|---|---|--|
|   |  |   |                               |                                |                               |                              |                                |                                |     | enviado mediante carta certificada a los usuarios)  |   |  |
| •Préstamos                                | <u>Calidad/Productos</u><br><br>3 Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo habitacional año t/Total de préstamos año t)            | 0 días                        | N.M.                           | N.M.                          | 10 días (2556/244)           | 0 días                         | 9 días (3780/420)              | 5%  | Formularios/Fichas<br>Reporte Estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos Habitacionales   | 3 |  |
| •Asistencia Social                        | <u>Calidad/Productos</u><br><br>4 Tiempo promedio de tramitación de los Informes Sociales artículo 45°<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                      | (Sumatoria de días hábiles Informes Sociales art. 45° tramitados en año t/Sumatoria de Informes Sociales art. 45° en año t) | 3 días (307/115)              | N.M.                           | 3 días (110/37)               | 2 días (37/16)               | 2 días (68/34)                 | 2 días (68/34)                 | 10% | Formularios/Fichas<br>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°) | 4 |  |
| •Prestaciones de Salud -Medicina Curativa | <u>Eficacia/Productos</u><br><br>5 Índice Ocupacional Hospital<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | (Día-cama ocupado en el año t/Día-cama disponible en el año t)*100  | 77.7 % (99600.0/128190.0)*100 | 78.2 % (101794.0/130255.0)*100 | 79.1 % (96481.0/121905.0)*100 | 77.4 % (44788.0/57857.0)*100 | 79.0 % (101083.0/127956.0)*100 | 79.0 % (101083.0/127956.0)*100 | 5%  | Formularios/Fichas<br>Reporte que contiene un Censo diario y boletín estadístico  | 5 |  |
| •Prestaciones de Salud                    | <u>Eficacia/Productos</u>  | (Días-estada  | 8.3 días                      | 8.7 días                       | 8.4 días                      | 8.1 días                     | 8.7 días                       | 8.6 días                       | 5%  |   | 6 |  |

|                      |   |   |                      |                      |                      |                     |                      |                      |     |   |    |  |
|----------------------|---|---|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-----|---|----|--|
| -Medicina Curativa   | 6 Promedio días estada<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | en el año t/Total egresos en el año t)  | (99969.0/12065.0)    | (101239.0/11578.0)   | (94190.0/11211.0)    | (43286.0/5367.0)    | (102536.0/11777.0)   | (96320.0/11200.0)    |     | Formularios/Fichas<br>Reporte del Censo diario y Boletín estadístico                            |    |  |
| •Pensiones           | <u>Calidad/Producto</u><br><br>7 Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión y/o montepío<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                           | (Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada pensión año t /Total de pensiones tramitadas año t)   | 15 días (26996/1771) | 14 días (34649/2420) | 15 días (34813/2255) | 14 días (12267/904) | 14 días (41578/2904) | 13 días (27950/2149) | 20% | Reportes/Informes<br>Informe mensual<br>Indicadores Departamento de Pensiones                   | 7  |  |
| •Préstamos           | <u>Calidad/Producto</u><br><br>8 Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de auxilio<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                 | (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 (20067/10834) | 2 días (26397/11470) | 3 días (21570/7619)  | 2 días (9541/4351)  | 2 días (15000/7500)  | 2 días (15000/7500)  | 5%  | Formularios/Fichas<br>Reporte estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos de Auxilio | 8  |  |
| •Pensiones           | <u>Calidad/Producto</u><br><br>9 Tiempo promedio de tramitación del reconocimiento de asignaciones familiares vía Internet<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (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) | 10 días (559/56)     | 5 días (189/41)      | 6 días (206/34)      | 6 días (50/8)       | 6 días (300/50)      | 5 días (162/32)      | 5%  | Reportes/Informes<br>Informe de Subdepto Asignaciones Familiares                                | 9  |  |
| •Asistencia Jurídica | <u>Calidad/Producto</u>   | (Sumatoria de   | 24 días              | 22 días              | 23 días              | 18 días             | 18 días              | 15 días              | 10% |   | 10 |  |

|            |   |  |                     |                     |                    |                    |                     |                    |     |  |    |  |
|------------|---|--|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-----|--|----|--|
|            | 10 Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t)                            | (284/12)            | (262/12)            | (204/9)            | (175/10)           | (180/10)            | (150/10)           |     | Formularios/Fichas Registro de Expedientes                                 |    |  |
| •Pensiones | <u>Calidad/Producto</u><br><br>11 Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --       | (Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t) | 24 días (14130/588) | 17 días (10223/588) | 17 días (9568/578) | 17 días (5315/322) | 17 días (14000/805) | 16 días (9985/644) | 5%  | Formularios/Fichas Informe mensual de Indicador de Asignaciones Familiares | 11 |  |
| •Pensiones | <u>Calidad/Producto</u><br><br>12 Tiempo promedio por respuesta Oficio Remisor de los Tribunales de Justicia<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (N° de días hábiles de respuestas por Oficio Remisor en año t/N° de Solicitudes de Oficio Remisor en año t)                      | 6 días (576/98)     | 4 días (683/161)    | 5 días (1132/216)  | 4 días (580/153)   | 4 días (717/190)    | 3 días (927/309)   | 10% | Formularios/Fichas Informe de Depto de Pensiones                           | 12 |  |

Notas:

Supuesto Meta:

1 Modificación del D.F.L N° 150 que regula este Informe, específicamente en su artículo 3 letra C, en términos de ampliar la conceptualización de abandono, trascendiendo la crianza y mantención, incorporando otros elementos que requiriesen una investigación más extensa superior a diez días.

Aumento de la demanda de este tipo de Informes sociales en un 50% mensual, sobrepasando la capacidad de respuesta del equipo profesional, que debe evacuar otros informes sociales y ejecutar programas de intervención asociados a plazos.

2 1.- Cambios en el Sistema de Salud Institucional.

Este supuesto podría significar cambio en el Modelo de Atención del Hospital, provocando mayor cantidad de Reclamos de los usuarios, por desconocimiento de las modalidades del nuevo Sistema, sin que exista el Recurso Humano suficiente para gestionar las respuestas.

2.- Debido a que se espera para el año 2010 un rebrote del virus de influenza humana(A H1N1) éste al afectar la salud del personal dedicado a ejecutar la tarea de gestionar los Reclamos, podría no cumplir la Meta propuesta.

3.-Aprobación del proyecto de ley que elimine el descuento del 2% sobre las pensiones de retiro y montepíos de los beneficiarios de Dipreca, que son traspasadas al Fondo Hospital Dipreca, de acuerdo al artículo 1 del D. L. N° 1812. La derogación de esta transferencia, implica aproximadamente \$ 6.700 millones que el Hospital dejaría de percibir, reduciendo los recursos de producción sin priorizar la gestión de los Reclamos.

4.-Impacto interno en la dificultad para la mantención de la dotación del personal técnico motivado por el crecimiento de los prestadores privados y del sistema publico de salud con mejores condiciones económicas, incide en la dotación óptima del personal técnico que pueden gestionar los reclamos.

3 Cambio en las políticas Financieras: Un escenario de esta naturaleza puede provocar que las Instituciones Financieras y Bancos, disminuyan o reduzcan la oferta de préstamos de consumo o hipotecarios y/o aumenten la tasa de interés, lo que conllevaría la posibilidad de un incremento en la demanda de solicitudes de este tipo de préstamos por parte de los imponentes de DIPRECA. Lo anterior puede provocar que el sistema administrativo del Fondo de Auxilio Social se vea colapsado, hecho que impactaría en el tiempo de tramitación. El Subdepartamento puede soportar con la dotación de personal completa, una demanda de hasta 40 préstamos mensuales.

4 Modificación al D.S 103, Art. 45° que regula este Informe, en términos de ampliar la cobertura de elementos, lo cual supondría un aumento en la demanda, y por consiguiente eventuales problemas asociados a los tiempos de elaboración de estos informes, considerando la necesidad de ejecución de otras actividades de la unidad asociadas a plazos.

Aumento de la demanda de este tipo de Informes sociales en un 100% mensual, sobrepasando la capacidad de respuesta del equipo profesional, que debe evacuar otros informes sociales y ejecutar programas de intervención asociados a plazos.

5 El Hospital mantiene convenios externos con Isapres y otras instituciones de salud, especialmente las canastas de prestaciones GES y patologías catastróficas (CAEC). Estas atenciones representan el 16% del total de los ingresos de pacientes. Si las Instituciones mencionadas dejan de incluir al Hospital en una o varias de las redes de convenio con prestadores como Isapres y Fonasa, disminuirá la cantidad de pacientes privados hospitalizados, disminuyendo el N° de camas ocupadas y por ende baja el Porcentaje ocupacional. Existe mayor disponibilidad de camas hospitalarias en el sector geográfico, perdiendo éste su importancia relativa en la oferta de camas; disminuyendo el ingreso de privados, disminuyendo la renovación de convenios, provocando menor ocupación de camas.

La demanda puede ser menor, por pérdida de clientes institucionales, por cambios en la política de derivación de Dipreca o traspaso de clientes de Isapres a la competencia. Manteniendo constante la disponibilidad de camas y la ocupación de pacientes beneficiarios, se requiere bajar los días cama ocupados de 96575 a 91746 días cama. Implica 4829 días camas menos, por lo que manteniendo el promedio de ocupación de pacientes particulares de 6.6 días, implica 732 pacientes menos lo que equivale al 44% de pacientes particulares tomando como referencia el año 2008.

6 El 84% de personas que concurren a hospitalizarse provienen del Sistema Previsional Dipreca y el resto (16%) proviene de Convenios con Instituciones Privadas de Salud en patologías catastróficas y GES. La meta se vería afectada, si la proporción de ingresos de pacientes beneficiarios, llegara a un 91%, esto significaría aumentar el promedio mensual de ingreso de pacientes beneficiarios. Otro factor, la creciente Judicialización de la Medicina se entiende las denuncias por mala práctica de la medicina, es decir, una demanda judicial contra el profesional médico y el Establecimiento. Los días han aumentado, dado que los médicos incorporan un conjunto de exámenes, para detectar posibles patologías anexas a las causantes del ingreso, exámenes que van aumentando, lo que se traduce en un incremento en los días de estada.

Variación en las tipologías de los pacientes con mayor complejidad y de más larga estadía. Lo anterior implicaría aumentar de 96.320 días de estada a 101.136 días estada, manteniendo constante el total de egresos.

7 La meta establecida considera que no se producirán retiros masivos de funcionarios adscritos al sistema Dipreca, más que el incremento promedio de crecimiento anual. Se estima que si la demanda anual de primeros pagos supera los 2.350 casos, este Departamento se verá imposibilitado de dar cumplimiento de la meta establecida.

8 Crisis Financiera: Un escenario de esta naturaleza puede provocar que las Instituciones Financieras y Bancos, disminuyan o reduzcan la oferta de préstamos de consumo y/o aumenten la tasa de interés, lo que conllevaría la posibilidad de un incremento en la demanda de solicitudes de préstamos de auxilio por parte de los imponentes de DIPRECA. Lo anterior puede provocar que el sistema administrativo del Fondo de Auxilio Social se vea colapsado, hecho que impactaría en el tiempo de tramitación. El Subdepartamento está en condiciones de soportar, con la dotación de personal completa, una demanda de hasta 900 préstamos mensuales.

9 Para efectos de reconocimiento de cargas, se requiere de la utilización de consultas on-line a las Instituciones de carácter previsional (SAFP: Superintendencias de AFP y el INP: Instituto Nacional de Previsión). De no contar con estos servicios, el tiempo de tramitación presentaría involución, por cuanto se retomaría la gestión vía Oficio convencional. Dado que estas entidades son autónomas, al momento de entregar algún tipo de información. Además, se establece como riesgo externo, la imposibilidad de controlar la demanda de reconocimientos, pudiendo ésta, aumentar o disminuir sin ninguna certeza. Lo anterior, en atención a la naturaleza social del beneficio en cuestión. Sobre la base de lo anterior un incremento del 25% de la demanda, sería una cifra que afectaría el cumplimiento de la meta comprometida.

10 Cambios legislativos: Ciertas modificaciones legales pueden tener como consecuencia, un aumento o disminución de demandas y con ello, una sobrecarga o reducción de la carga de trabajo para los abogados. Así por ejemplo, se observó una notoria disminución de causas al disponerse que las posesiones efectivas debían ser tramitadas ante el Registro Civil y no en los Tribunales, siendo innecesaria la participación de los abogados. Se estima que el aumento o disminución de 20 demandas, provocaría el incumplimiento o sobrecumplimiento respectivamente de la meta trazada.

11 Actualmente, el 100% de las solicitudes de reconocimiento de asignación familiar, deben ser verificadas en el sistema SIAGF, aplicación informática sostenida en el sitio web de la SUSESO, por lo cual sino se encontrase el programa operativo, influiría negativamente en el comportamiento del indicador. Es precisamente antes de efectuar el reconocimiento, cuando se debe realizar la consulta al sitio de la SUSESO, así verificar si la carga está reconocida en otra institución. Similar situación, se da con las consultas obligatorias para los casos de cónyuges, las cuales son realizadas al sitio de Internet del SII, Superintendencia de AFP e INP, por lo cual, la no operatividad de éstos, alteraría el cumplimiento de la meta. Otro factor externo, es el aumento de la demanda, para la cual, no es posible aplicar medidas de contención, por tratarse de un beneficio de carácter social. Así, un aumento del 30% de ésta, podrá generar un retraso en su tramitación, provocando el posible no cumplimiento de la meta.

12 La meta fijada considera una demanda estable sin grandes variaciones. Sin embargo, las acciones implementadas por el Poder Judicial tendientes a optimizar y mejorar el funcionamiento de los actuales Tribunales de Familia, y así, agilizar la resolución de causas por pensión de alimentos, podrían tener un impacto negativo sobre el funcionamiento de la unidad de Retenciones Judiciales de la Institución. Es así, que el aumento en la demanda de peticiones de informes de emolumentos, (informes de rentas de los pensionados) generados desde los Tribunales de Familia, alteraría completamente el cumplimiento del indicador. Lo anterior, por cuanto las actuales cargas de trabajo de la unidad, están consideradas con un promedio anual de 150 informes. Si la demanda por oficios desde los Tribunales de Justicia se ve incrementada por sobre los 350 casos anuales podría provocar el incumplimiento de la meta comprometida.