

## INFORMACIÓN DE GESTIÓN

### Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Capítulo	06

#### Misión 1

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control 2			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	4	1	3	0
2	Estudios e investigaciones.	0	0	0	0
3	Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	1	0	1	0
4	Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	1	0	1	0
5	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	2	0	2	0
6	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		8	1	7	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	13%	88%	0%

#### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

##### ***Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.***

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t	77,1 %	88,1 %	89,1 %	88,6 %	90,3 %
<i>Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t</i>	27,0	96,0	490,0	140,0	93,0
<i>Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t</i>	35,0	109,0	550,0	158,0	103,0

#### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

##### ***Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.***

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)	13 minutos	14 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
<i>Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP</i>	1.159.916	1.342.605	443.902	390.000	454.655
<i>Nº de usuarios atendidos</i>	87.446	98.721	84.882	72.000	90.931

#### **Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.**

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución.	41 días	40 días	20 días	18 días	18 días
<i>Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t</i>	1.247.434	1.227.176	299.358	216.000	225.000
<i>Nº de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas</i>	30.393	30.386	15.038	12.000	12.500

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.