

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	06

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Infracciones Detectadas por Fiscalización, respecto actividades de fiscalización contempladas en la Planificación del Departamento de Inspección.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Cantidad de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas en año t)*100)</p>	53.9 %	49.5 %	49.0 %	48.6 %	48.9 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Fiscalización del Departamento Inspección.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p>	
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de infracciones corregidas en Refiscalización a entidades infractoras.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infrcciones en año t)*100)</p>	77.1 %	88.1 %	89.1 %	89.0 %	88.8 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Seguimiento a las Entidades Infractoras, por parte del Departamento Inspección.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><i>Economía/Producto</i></p> <p>Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100)</p>	17.69 número	18.18 número	14.87 número	15.05 número	15.03 número	SI	99%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Informes emanados de la Base de Datos de control SIL</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartamento Actuarial</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informes del gasto en SIL</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p>	
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de cometidos de fiscalización efecutados en el año t/N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100)</p>	0.00 %	91.67 %	98.25 %	96.67 %	92.36 %	SI	104%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes de actividad de fiscalización del Depto. de Inspección</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Fiscalización</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de actividades de difusión y extensión realizadas en el año t /N° de actividades de difusión y extensión programadas en el año t)*100)	103.33 %	97.30 %	105.00 %	104.37 %	97.65 %	SI	106%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Ejecución del Plan Anual de Difusión  <u>Formularios/Fichas</u> Resoluciones de cometidos funcionarios, para difusión en regiones  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión  <u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Difusión y Extensión	1
•Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de beneficios pagados e individualizados  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100)	97.29 %	98.61 %	99.97 %	99.95 %	99.50 %	SI	100%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de beneficios individualizados, generados por el Subdepartamento de Fondos Nacionales  <u>Reportes/Informes</u> Balances contables mensuales de entidades operadoras  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos )	13 minutos	14 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	SI	108%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de medición del tiempo de espera en atención usuarios  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Calidad/Producto</u>  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.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t/N° de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas)	41 días	40 días	20 días	17 días	18 días	SI	103%	15%	<u>Reportes/Informes</u> informes estadísticos del sistema de control de expedientes - Workflow  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de variación entre denuncias resueltas y denuncias asignadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de denuncias resueltas en el año t/(N° de denuncias en stock en el año t-1 + (N° de denuncias ingresadas en el año t - N° de denuncias en stock))*100)	100.86 %	80.73 %	88.99 %	97.77 %	99.25 %	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de actividad de fiscalización del Depto. de Inspección  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	

(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.-La causa principal del sobrecumplimiento, obedece a una actividad de difusión referida a la devolución de montos cobrados en exceso por las CCAF, en los Créditos Sociales. La amplia difusión que se dio, necesariamente provocó un mayor número de apariciones de la Superintendencia en los medios masivos de comunicación.