

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% | <u>Formularios/Fichas</u> 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% | <u>Formularios/Fichas</u> 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% | <u>Formularios/Fichas</u> 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% | <u>Formularios/Fichas</u> 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% | <u>Formularios/Fichas</u> 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) |
|--|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Asistencia financiera, social y jurídica. - Asistencia Social | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de los informes Sociales de Asignaciones Familiares por Nieto abandonado de la Región Metropolitana durante el año t. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t)) | 13.38 días | n.m. | 9.72 días | 8.06 días | 8.00 días | SI | 99% | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Informes Sociales, libro de Ingresos y egresos de documentación | |
| •Asistencia financiera, social y jurídica. - Préstamos | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago durante el año t. 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. | 8.73 días | 4.03 días | 8.00 días | SI | 199% | 10% | <u>Formularios/Fichas</u> 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) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •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