

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

<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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	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>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización, respecto al total de entidades fiscalizadas.</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>	85.2 %	53.3 %	48.6 %	53.9 %	52.1 %	SI	97%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Fiscalización del Departamento Inspección.</p>	
<p>●Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Final</i></p> <p>Porcentaje de Entidades sin Infracciones detectadas por Refiscalización (Seguimiento) 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>	80.3 %	80.4 %	85.3 %	77.1 %	76.5 %	SI	101%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Seguimiento a las Entidades Infractoras, por parte del Departamento Inspección.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de cobertura de fiscalización a entidades  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de entidades fiscalizadas t/Total entidades existentes)*100)	92.89 %	93.33 %	93.33 %	96.28 %	94.00 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes estadísticos de fiscalizaciones. Reportes de visitas a terreno del Departamento Inspección  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	
●Estudios e investigaciones.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de estudios realizados en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de estudios realizados en el año t/N° de estudios comprometidos en el año t)*100)	n.m.	0.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Programación anual de estudios a realizar  <u>Formularios/Fichas</u> Estudios realizados en el año  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	
●Estudios e investigaciones.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de informes estadísticos por régimen realizados en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de informes estadísticos por régimen en el año t/N° de informes estadísticos por régimen comprometidos en el año t)*100)	n.m.	0.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	SI	100%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Programación anual de estudios a realizar  <u>Formularios/Fichas</u> Informes estadísticos por régimen, realizados en el año  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	n.m.	0.00 %	458.33 %	103.33 %	95.56 %	SI	108%	10%	<p>Formularios/Fichas Ejecución del Plan Anual de Difusión</p> <p>Formularios/Fichas Resoluciones de cometidos funcionarios, para difusión en regiones</p> <p>Formularios/Fichas Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>	1
<p>•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos )</p>	19 minutos	17 minutos	16 minutos	13 minutos	15 minutos	SI	113%	10%	<p>Reportes/Informes Informe estadístico de medición del tiempo de espera en atención usuarios</p> <p>Reportes/Informes Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>	2
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p> <p>•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(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)</p>	52 días	51 días	42 días	41 días	41 días	SI	99%	10%	<p>Reportes/Informes informes estadísticos del sistema de control de expedientes - Workflow</p> <p>Reportes/Informes Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</li> <li>•Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.</li> </ul>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de beneficios pagados e individualizados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100)</p>	80.45 %	79.04 %	94.94 %	97.29 %	90.75 %	SI	107%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de beneficios individualizados, generados por el Subdepartamento de Fondos Nacionales</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Balances contables mensuales de entidades operadoras</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</li> <li>•Estudios e investigaciones.</li> <li>•Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.</li> <li>•Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.</li> </ul>	<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 móvil del sistema CCAF últimos 10 años)*100)</p>	19.29 número	0.00 número	20.35 número	17.69 número	19.02 número	SI	108%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Informes emanados de la Base de Datos de control SIL</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartamento Actuarial</p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Informes del gasto en SIL</p>	4

(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.-El resultado de este indicador a diciembre de 2010 ha mostrado un cumplimiento efectivo del 103%, debido a la continua actualización de información en la página WEB de esta Superintendencia, como resultado de nuestra constante preocupación por los Usuarios, entregándoles información relevante referida a la Seguridad Social, tanto a nivel Institucional como Ministerial.

2.-El incremento en el resultado de este indicador obedece a un cambio implementado en la metodología de atención de público, que permite segmentar la atención en casos de solicitud de información y seguimiento de trámites y atención personalizada. Por otra parte, a contar de mediados del mes de noviembre se implementó un sistema electrónico de medición de tiempos de atención, que nos ha permitido tener información más real del comportamiento de esta actividad, la cual anterior a esto se llevaba en registros manuales a cargo de cada ejecutivo de atención de público.

3.-Producto de los Bonos de Apoyo a la Familia (Ley N° 20.326 y Ley N° 20.360) cancelados desde el año 2009, las entidades pagadoras debieron efectuar la nominación tanto de causantes como sus beneficiarios, razón por la que este indicador ha experimentado un crecimiento que originalmente no estaba considerado. Esta situación estaba en proceso de desarrollo al momento de formular nuestro presupuesto para el año 2010, razón por la que la meta definida para este año, es superior al resultado obtenido.

4.-El incremento obtenido en este indicador se debe a la disminución en el gasto en SIL, como consecuencia de las acciones adoptadas por esta Superintendencia en la fiscalización de la emisión fraudulenta de Licencias Médicas, las que han sido dadas a conocer a la comunidad a través de diversos medios de comunicación.