

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL (INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL)	CAPÍTULO	09

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>●Servicios de atención a las personas</p> <p>●Programa: Instituto de Normalización Previsional (IPS) Evaluado en: 2007</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención del IPS en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempo de espera en Centro de Atención del IPS en el año t/N° total de personas atendidas en Centros de Atención del IPS en el año t)</p>	n.c.	n.c.	57 minutos	22 minutos	40 minutos	SI	180%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema Administrador de Fila</p>	1
●Beneficios del sistema de pensiones solidarias	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.m.	n.m.	n.m.	90 %	80 %	SI	112%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención y Concesión PBS y APS</p>	2

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>•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio diario de Certificados de Imposiciones Particulares y Públicos emitidos por analista dedicado a la función durante el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de Certificados de Imposiciones Particulares y Públicos emitidos el año t/Número de días analistas dedicados a la función durante el año t)</p>	6.50 unidades	6.95 unidades	n.m.	7.48 unidades	7.00 unidades	SI	107%	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte Base de Datos Discoverer</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadístico</p>	3
<p>•Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 80 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 80 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada/Nº Total de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	93 %	85 %	SI	109%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de Gestión Institucional</p>	4

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)
•Recaudación, Distribución y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100)	31.3 %	51.9 %	82.1 %	84.9 %	87.0 %	SI	98%	14%	<u>Formularios/Fichas</u> Plantillas SIG <u>Base de Datos/Software</u> Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla. <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
•Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100) Mujeres: Hombres:	85 %	84 %	74 %	87 %	85 %	SI	102%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de gasto operacional en relación al total ejecutado Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto operacional ejecutado el año t/Gasto total ejecutado IPS el año t)*100)	1.50 %	1.51 %	n.m.	1.45 %	1.65 %	SI	114%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Presupuestaria	5

(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.-Los tiempos de espera en el período anual 2010, fueron disminuyendo a partir de enero de manera constante y significativamente, producto de la elaboración, implementación y un permanente control y evaluación de una serie de medidas cuyo objetivo final, es mejorar la calidad de la atención de nuestros usuarios-clientes. Esta mejora en la gestión tuvo como inicio la implementación del 'modelo de atención', en el cual el uso de la herramienta 'administrador de fila' se constituye en un apoyo importante en su desarrollo, paralelamente el modelo contempla la creación de la función ejecutivo de sala, la obligatoriedad de mantener en la Plataforma todos los puestos ocupados y a partir del mes de octubre pasado la ampliación de la jornada de público de cuatro a ocho horas diarias, la implementación de todas estas medidas manifiestan claramente la orientación del modelo y su gestión hacia la satisfacción del cliente. En cuanto a los tiempos promedios de espera se destaca que para el año 2009 este fue de 56,97 minutos

2.-Para este indicador la meta comprometida se estableció en un 80%, al mes de diciembre se observa un avance acumulado del 89.92%. El resultado que muestra el indicador, es claramente superior a la meta fijada para el año, dado que con la implementación del puntaje de focalización previsional (que se comenzó a aplicar a contar de julio), la Superintendencia de Pensiones estableció, que para el proceso de concesión, el plazo se mide desde la obtención de dicho puntaje para la totalidad de las solicitudes y no desde la fecha de presentación de cada una de las solicitudes. Este cambio en la medición del plazo sumado a la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios y a una mayor dedicación de horas hombre, permitió que del total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año, cerca del 90% de las mismas, pudiesen ser finiquitadas dentro del plazo de 25 días hábiles, resolviendo así una mayor cantidad de solicitudes, que las que originalmente se estimó cubrir.

3.-Considerando el cumplimiento definitivo del indicador, su resultado fue satisfactorio, ya que la meta se logró conforme al criterio de medición de la DIPRES. Desde la perspectiva del desarrollo de este indicador, durante el año 2010 el resultado acumulado de los tres primeros meses fue de 9,74 certificados diarios por funcionario, lo cual se debió a la necesidad de cumplir con los plazos de respuesta a solicitudes de beneficios, a la agilización del proceso de despacho de los certificados. Los resultados obtenidos en los meses posteriores tendieron a normalizarse en torno a la meta propuesta, fundamentalmente por el rescate desde el stock de casos complejos, para los que fue necesario realizar un mayor número de acciones para el procesamiento de los respectivos certificados.

4.-Respecto de este compromiso, si bien la meta comprometida se estableció en un 85%, al mes de diciembre se observa un avance acumulado del 92.64%. El indicador durante todo el período se mantuvo por encima de las expectativas esperadas, con un nivel de cumplimiento mayor al 100%. Estos buenos resultados son producto, principalmente de dos situaciones; la primera, es que posterior al terremoto del 27 de febrero, se priorizó el análisis y finiquito de aquellos beneficios de las zonas más afectadas (desde la 5ta. región Valparaíso a la 9na. Región De la Araucanía), en donde se encuentran la mayoría de los clientes de la Institución. Esto tuvo como consecuencia una disminución de los tiempos y un stock de beneficios pendientes con menor tiempo de permanencia en este estado. La segunda situación, se presentó hacia finales de año, donde se realizó un programa de trabajo extraordinario para finiquitar todos aquellos casos que superaran los 50 días de demora. En el año 2009, el compromiso para los beneficios previos

5.-La meta 2010 es el 1.65 % del gasto operacional en relación al total ejecutado, obteniéndose a Diciembre el 1.45 %. Con lo anterior, se tiene un sobrecumplimiento de la meta del 14.1 %, el cual se debe, fundamentalmente a las variaciones experimentadas durante el año, por denominador de este indicador (total ejecutado), lo que afectó fuertemente la cifra inicial proyectada. En cifras, la variación en el denominador, pasó de una cifra proyectada inicialmente de M \$ 3.766.681.608 a un total ejecutado de M \$ 4.042.102.939, debido a aumentos en los gastos de beneficios previsionales, producto de políticas públicas (factores externos). Estos incrementos en el gasto de beneficios previsionales, significó un incremento en el total ejecutado (denominador de la fórmula de cálculo) equivalente al 7.3 %. Por otra parte, el numerador del indicador también se vio afectado durante el año 2010. En este caso, el numerador, es decir el gasto operacional, experimentó una disminución de la cifra inicial proyectada de M \$