

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2002

MINISTERIO	TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	6
PROGRAMA		PROGRAMA	1

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula (*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación (**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Dictámenes de respuesta de reclamaciones de usuarios (1)	<u>Eficacia</u> Tiempo promedio de respuesta en la emisión de dictámenes resultantes de reclamaciones	(N° días de demora/N° de dictámenes)			65 días	52 días	52 días		
Fiscalización (1)	<u>Eficiencia</u> N° promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	(Total de fiscalizaciones en el año / total de fiscalizadores)			262	327	408		
Atención a usuarios (1)	<u>Calidad</u> Tiempos de espera en Centro integrado de atención de público	número promedio de minutos de espera			90	80	50		
	<u>Economía</u>								

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2002

MINISTERIO	TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	6
PROGRAMA		PROGRAMA	1

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula (*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación (**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Institucional (1)	Tasa de variación de la Caja Mensual Autorizada respecto de la Caja Mensual Inicial	N° de meses con tasa de variación de 5 %			7 meses	8 meses	8 meses		
Institucional (1)	<u>Economía</u> Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto del programado	Promedio anual [(Ejecución efectiva del gasto mensual / Ejecución programada del gasto mensual)*100]			98%	98%	98%		

Notas:

(1): No fue posible indentificar los subtítulos correspondientes

(*) Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula: De acuerdo a lo señalado en el recuadro producto relevante del formulario A-1 Ficha de Identificación Año 2002.

(**) Programa/Subtítulo/ Ítem/ Asignación: El indicador se puede asociar directamente a una asignación o varias asignaciones, un ítem o varios ítems, un subtítulo o varios subtítulos