

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2019

| | | | |
|------------|---|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL | PARTIDA | 15 |
| SERVICIO | INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL | CAPITULO | 09 |

Mision

El IPS entrega beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención ChileAtiende, promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución

Objetivos Estratégicos Institucionales

| Número | Descripción |
|--------|---|
| 1 | Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión y la co-creación de soluciones con los usuarios e incorporando la transformación digital |
| 2 | Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital. |
| 3 | Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para realizar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas |
| 4 | Perfeccionar el servicio de pago de las prestaciones sociales y otras ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, integrando tecnologías con otras instituciones, a fin de garantizar la calidad, oportunidad y cobertura de este servicio a las personas. |

| N° | Producto Estratégico | Número de Indicadores-Ámbitos de Control | | | |
|--|---|--|-----------|----------|---------|
| | | Total | Resultado | Producto | Proceso |
| 1 | Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites. | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 2 | Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y de regímenes especiales | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 3 | Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y otros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Otros Indicadores (1) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Indicadores | | 5 | 0 | 5 | 0 |
| Participación sobre Total Indicadores | | 100% | 0% | 100% | 0% |

[1] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.

Indicadores de Desempeño 2019

| N° | Indicador | Efectivo | Efectivo | Efectivo | Efectivo a | Meta |
|----|-----------|----------|----------|----------|------------|------|
|----|-----------|----------|----------|----------|------------|------|

| | | 2015 | 2016 | 2017 | Junio 2018 | 2019 |
|---|--|---------|---------|---------|------------|---------|
| 1 | Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t | 91,00 % | 96,00 % | 95,00 % | NM | 92,00 % |
| 2 | Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t | 91,00 % | 93,00 % | 93,00 % | 92,00 % | 91,00 % |
| 3 | Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 98,00 % |
| 4 | Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t | 89,00 % | 87,00 % | 89,00 % | 89,00 % | 89,00 % |
| 5 | Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t | 94,62 % | 94,62 % | 96,43 % | 97,52 % | 97,00 % |