



# INFORME FORMULACIÓN MINISTERIAL MECANISMO DE INCENTIVO INSTITUCIONAL 2022

## MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (PARTIDA 15)

**SERVICIOS:** Subsecretaría del Trabajo, Dirección del Trabajo, Subsecretaría de Previsión Social, Dirección General de Crédito Prendario, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Superintendencia de Seguridad Social, Superintendencia de Pensiones, Instituto de Previsión Social, Instituto de Seguridad Social, Caja de Previsión de la Defensa Nacional y Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

El Programa Marco 2022 de los mecanismos de incentivo institucional<sup>1</sup>, estableció tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la eficacia, eficiencia y calidad de servicio, los que se midieron a través de indicadores de desempeño, o instrumentos de similar naturaleza (Sistema de Planificación y Control de Gestión) para instituciones de reciente creación.

En este contexto, las instituciones no deben comprometer objetivos de gestión, expresados en las metas de los indicadores para el año 2022, menos exigentes respecto de lo establecido y logrado en períodos anteriores.

Entre noviembre y diciembre de 2021 las instituciones formularon sus compromisos y metas para el año 2022 en el marco de un incentivo monetario de tipo institucional, es decir para toda la dotación. En este contexto, 9 Servicios dependientes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social comprometieron el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), y 2 Servicios Metas de Eficiencia Institucional (MEI). En su conjunto, los 11 Servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, comprometieron 94 indicadores, de los cuales 69 definen una meta y sólo 25 un compromiso de medición correcta<sup>2</sup>, cuyo resumen se presenta en los siguientes gráficos:

### Gráfico N°1:

#### Tipo de indicadores por Servicio. PMG Ministerio del Trabajo y Previsión Social 2022



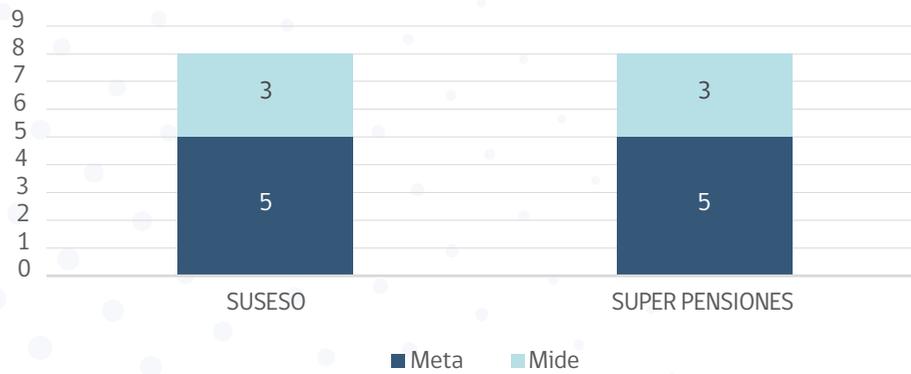
Meta: Se establece un valor específico, que el Servicio debe alcanzar al cierre del año de implementación del indicador.  
 Medir: Determinar correctamente el valor del indicador al cierre del año de implementación.

Fuente: Dipres.

<sup>1</sup> El Programa Marco 2022 para los Servicios del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y adscritos a él, fue establecido mediante Decreto Exento N°465, del 20 de octubre de 2021. Para los Servicios con Metas de Eficiencia Institucional (MEI), el Programa es establecido en un decreto exento suscrito por el Ministro de Hacienda y el/la ministra del ramo. [http://www.dipres.gob.cl/598/articles-163158\\_doc\\_pdf1.pdf](http://www.dipres.gob.cl/598/articles-163158_doc_pdf1.pdf)

<sup>2</sup> Para indicadores cuyo compromiso es medir correctamente, a fin de establecer una línea de base que permita formular una meta en un próximo período el Decreto Exento N°465, del 20 de octubre de 2021 establece que "Se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2022 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%".

**Gráfico N°2:**  
**Tipo de indicadores por Servicio. MEI Ministerio del Trabajo y Previsión Social 2022**



Meta: Se establece un valor específico que el Servicio debe alcanzar al cierre del año de implementación del indicador.  
Mide: Determinar correctamente el valor del indicador al cierre del año de implementación.

Fuente: Dipres.

A continuación, se presenta el detalle de los compromisos de los indicadores para cada uno de los Servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**Cuadro 1. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARIA DEL TRABAJO (15.01)**

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que egresaron de la etapa de capacitación en el año t, respecto del total de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que ingresaron a la etapa de capacitación en el año t.	85,77(%) (2.230 /2.600) *100	0(%) (0/2.410) *100	85,70(%) (2.368/2.763) *100	83,89(%) (2.526 /3.011) *100	56,53(%)
	2	Porcentaje de participantes egresados de actividades ejecutadas por el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas, respecto del total de inscritos en las Actividades del Fondo, para el año t.	96,58(%) (1.835 /1.900) *100	98,92(%) (1.930 /1.951) *100	98,02(%) (2.331/2.378) *100	92,73(%) (1.863/2.009) *100	96,56(%)
	3	Medidas de Equidad de Género.	37,50(%) (3 /8) *100	100(%) (4 /4) *100	100(%) (5 /5) *100	80(%) (4 /5) *100	93,33(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	42,39(kWh/m2) 35.143,96/829	46,50(kWh/m2) 38.550/829	43,45(kWh/m2) 36.022/829	44,11 (kWh/m2)
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	135,32(%) (2.748.456 / 2.031.054) *100	111,64(%) (2.316.198 / 2.074.700) *100	154,13(%) (3.978.611/ 2.581.263) *100	133,46(%) (2.987.200 / 2.238.337) *100	133,08(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas.	43,30(%) (13 /30) *100	44(%) (11 /25) *100	40,70(%) (11 /27) *100	51,90(%) (27 /52) *100	45,53(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	Mide	100(%) (100/100) *100	S.I.	S.I. <sup>3</sup>	S.I.
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	100(%) (6 /6) *100	66,67(%) (4 /6) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266492\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266492_doc_.pdf)<sup>3</sup> S.I.: Sin Información.

Cuadro 2. Listado de Indicadores Comprometidos DIRECCION DEL TRABAJO (15.02)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t.	77(%) (1.224 /1.589) *100	83(%) (1.015 /1.222) *100	74(%) (1.218 /1.652) *100	76(%) (1.157 /1.523) *100	77,67(%)
	2	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones.	23(%) (16.960/73.739) *100	29(%) (17.212 /58.510) *100	24(%) (19.701 /83.187) *100	14(%) (13.249/92.204) *100	22,33(%)
	3	Medidas de Equidad de Género.	50(%) (4 /8) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	49,02(kWh/m2) 2.425.204,77 /49.478	55,93(kWh/m2) 2.793.580 /49.950	56,72(kWh/m2) 2.820.606 /49.728	53,89(kWh/m2)
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	119,06(%) (15.504.864.380 /13.022.754.000) *100	99,01(%) (12.428.214 /12.552.607) *100	121,19(%) (15.121.190 /12.476.770) *100	109,80(%) (12.625.268 /11.498.810) *100	110(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas.	57,70(%) (75 /130) *100	49,30(%) (112 /227) *100	57,40(%) (213 /371) *100	56,40(%) (155 /275) *100	54,37(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral.	5(días) (450.000/90.000)	12(días) (1.031.371/88.871)	2(días) (216.095/90.243)	2(días) (185.119/85.308)	5,33(días)
	8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	14(%) 50 -36	46(%) 65 -19	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	82,84(%) (3.601/4.347) *100	89,64(%) (2.484 /2.771) *100	S.I.	85,81(%) (3.539/4.124) *100	S.I.
	10	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	90(%) (8.550/9.500) *100	99,87(%) (4.545/4.551) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	96,67(%) (58 /60) *100	80,39(%) (41 /51) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres, [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266493\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266493_doc_.pdf)

Cuadro 3. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL (15.03)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de asistentes a las charlas de educación y/o capacitación con nota promedio igual o superior a 5, del Plan Nacional de Educación Previsional.	86(%) (430/500) *100	85(%) (596/700) *100	89(%) (1.834/2.052) * 100	95(%) (2.111/2.230) * 100	89,67(%)
	2	Medidas de Equidad de Género.	50(%) (4/8) *100	100(%) (4/4) *100	100(%) (5/5) *100	80(%) (4/5) *100	93,33(%)
	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	96,13(kWh/m2) 756.238,97 /7.867	106,58(kWh/m2) 838.453 /7.867	S.I.	S.I.
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	190(%) (2.688.515 / 1.415.008) *100	156,01(%) (1.966.340 / 1.260.416)*100	197,75(%) (3.084.313 / 1.559.691) *100	214,54(%) (2.210.997/ 1.030.569) *100	189,43(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas.	47,40(%) (9/19) *100	7,70(%) (1/13) *100	33,30(%) (5/15) *100	50(%) (6/12) *100	30,33(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	100(%) (25/25) *100	100(%) (238/238) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	100(%) (2/2) *100	100(%) (2/2) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266494\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266494_doc_.pdf)

Cuadro 4. Listado de Indicadores Comprometidos DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO (15.04)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.	0,17(%) (14/ 824.403) *10000	0,10(%) (5 / 520.647) *10000	0,18(%) (17 / 953.938) *10000	0,18(%) (18 / 998.623) *10000	0,15(%)
	2	Medidas de Equidad de Género.	37,50(%) (3 /8) *100	100(%) (3 /3) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	13,06(kWh/m2) 637.533/48.801	15,15(kWh/m2) 739.158/48.801	15,98(kWh/m2) 779.808/48.801	14,73(kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	137(%) (6.673.338.500 /4.871.050.000) *100	90,05(%) (2.436.061 /2.705.351) *100	136,52(%) (5.415.927/ 3.967.246) *100	143,05(%) (4.478.619 / 3.130.904) *100	123,21(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas.	38,20(%) (13 /34) *100	40(%) (8 /20) *100	29,60(%) (8 /27) *100	17,60(%) (3 /17) *100	29,07(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	78(%) 85 -7	S.I.	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles .	94(%) (94 /100) *100	S.I.	S.I.	97,25(%) (106 /109) *100	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	98,65(%) (146 /148) *100	99,32(%) (147 /148) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	80(%) (8 /10) *100	70(%) (7 /10) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266495\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266495_doc_.pdf)

**Cuadro 5. Listado de Indicadores Comprometidos SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO (15.05)**

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios.	73(%) (4.083/5.593) *100	75,20(%) (3.888 /5.173) *100	74,30(%) (4.250/5.718) *100	72,40(%) (3.823/5.277) *100	73,97(%)
	2	Medidas de Equidad de Género.	50(%) (4 /8) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	80(%) (4 /5) *100	93,33(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	911(kWh/m2) 884.740,77/9.721	111,17(kWh/m2) 1.176.130/10.580	99,13(kWh/m2) 859.087/8.666	100,44(kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	144,24(%) (14.184.620.073 /9.834.062.940) *100	139,06(%) (12.234.986 / 8.798.307) *100	149,83(%) (14.431.096 / 9.631.535) *100	130,12(%) (10.467.038 / 8.044.295) *100	139,67(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas.	45,30(%) (29 /64) *100	20,50(%) (8 /39) *100	46,80(%) (22 /47) *100	55,20(%) (32 /58) *100	40,83(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	22(%) 51 -29	S.I.	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.	74,96(%) (497 /663) *100	S.I.	S.I.	73,53(%) (325 /442) *100	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	97,40(%) (80.484 /82.632) *100	98,76(%) (36.137 /36.589) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	100(%) (17 /17) *100	100(%) (17 /17) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266496\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266496_doc_pdf.pdf)

**Cuadro 6. Listado de Indicadores Comprometidos SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (15.06)**

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Medidas de Equidad de Género.	25(%) (2 /8) *100	100(%) (3 /3) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (4 /4) *100	100(%)
	2	Índice de eficiencia energética.	Mide	89,19(kWh/m2) 381.931,37 /4.282	122,06(kWh/m2) 661.079 / 5.416	131,85(kWh/m2) 656.726 /4.981	114,37(kWh/m2)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	138,89(%) (3.901.224 /2.808.859) *100	122,60(%) (3.597.451 /2.934.195)*100	152,03(%) (4.786.170 /3.148.247)*100	141,81(%) (3.560.767 /2.510.960) *100	138,81(%)
	4	Licitación con dos o menos ofertas.	31,30(%) (5 /16) *100	50(%) (5 /10) *100	33,30(%) (5 /15) *100	36,40(%) (8 /22) *100	39,90(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	5	Porcentaje de reclamaciones de menor complejidad respondidas en a lo más 15 días hábiles.	69,91(%) (62.500 / 89.400) *100	79,05(%) (48.610 /61.495) *100	36,12(%) (7.714 /21.354) *100	S.I.	S.I.
	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	-17(%) 36 -53	S.I.	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	Mide	87,53(%) (16.061 /18.350) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	100(%) (25 /25) *100	100(%) (24 /24) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente: Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266392\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266392_doc_.pdf)

**Cuadro 7. Listado de Indicadores Comprometidos SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (15.07)**

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.	100(%) (9 /9) *100	100(%) (9 /9) *100	100(%) (8 /8) *100	100(%) (8 /8) *100	100(%)
	2	Medidas de Equidad de Género.	25(%) (2 /8) *100	100(%) (2 /2) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	73,22(kWh/m2) 377.208,93/5.152	111,50(kWh/m2) 574.425/ 5.152	114,87(kWh/m2) 591.834 /5.152	99,86(kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	128,20(%) (2.760.147 / 2.153.049) *100	98,09(%) (1.840.202 / 1.876.118) *100	99,16(%) (1.957.555 /1.974.145) *100	126,22(%) (2.382.987 /1.887.924) *100	107,82(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas.	45(%) (9 /20) *100	27,30(%) (3 /11) *100	50(%) (8 /16) *100	33,30(%) (7 /21) *100	36,87(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	4(%) 46 -42	45(%) 63 -18	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	Mide	98,62(%) (179.833 /182.343) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	93,75(%) (15 /16) *100	75(%) (9 /12) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266395\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266395_doc_.pdf)

Cuadro 8. Listado de Indicadores Comprometidos INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL (15.09)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Medidas de Equidad de Género.	50(%) (4 /8) *100	100(%) (4 /4) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%)
	2	Índice de eficiencia energética.	Mide	35,64(kWh/m2) 2.677.998,77 /75.143	43,28(kWh/m2) 3.266.611 /75.473	44,80(kWh/m2) 3.377.106 /75.387	41,24(kWh/m2)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	132(%) (95.822.899/ 72.593.105) *100	124,49(%) (96.930.478/ 77.862.335) *100	124,24(%) (94.988.450/ 76.453.586) *100	123,93(%) (86.802.110/ 70.042.581) *100	124,22(%)
	4	Licitación con dos o menos ofertas.	54(%) (135 /250) *100	49,80(%) (121 /243) *100	56(%) (214 /382) *100	47,60(%) (175/368) *100	51,13(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	5	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo.	27(días) 2.232.900/82.700	24,11(días) 1.756.645 /72.873	27,03(días) 1.889.876/69.928	26,61(días) 2.018.427 /75.841	25,92 (días)
	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	39(%) 63 -24	71(%) 79 -8	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	Mide	29,73(%) (3.894/ 13.097) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	93,75(%) (45 /48) *100	65,31(%) (32 /49) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266497\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266497_doc_.pdf)

Cuadro 9. Listado de Indicadores Comprometidos INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (15.10)

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días.	91,72(%) (21.307/23.230) *100	91,10(%) (14.732/16.171) *100	94,55(%) (20.332/21.503) *100	84,10(%) (15.722/18.695) *100	89,92(%)
	2	Medidas de Equidad de Género.	25(%) (2 /8) *100	100(%) (3 /3) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (4 /4) *100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Índice de eficiencia energética.	Mide	38,02(kWh/m2) 295.549,41 /7.774	51,30(kWh/m2) 376.664/7.342	49,60(kWh/m2) 368.588/7.431	46,31(kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	135(%) (15.383.108 /11.394.895) *100	133,05(%) (10.388.929 / 7.808.340) *100	134,57(%) (8.383.651 /6.229.918) *100	122,44(%) (4.860.437 /3.969.608) *100	130,02(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas.	60(%) (96 /160) *100	51,50(%) (84 /163) *100	61,50(%) (128 /208) *100	66,80(%) (123 /184) *100	59,93(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	54(%) 71 -17	45(%) 65 -20	S.I.	S.I.
	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	Mide	100(%) (665 /665) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	100(%) (23 /23) *100	57,14(%) (8 /14) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266498\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266498_doc_.pdf)

**Cuadro 10. Listado de Indicadores Comprometidos CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL (15.13)**

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión.	18,30 (días) 57.595 /3.148	18,36 (días) 54.384 /2.962	18,55 (días) 48.546 /2.617	19,10 (días) 50.401/2.639	18,67(días)
	2	Medidas de Equidad de Género.	37,50 (%) (3 /8) *100	100 (%) (4 /4) *100	100 (%) (5 /5) *100	100 (%) (5 /5) *100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	3	Indice de eficiencia energética.	Mide	63,51(kWh/m2) 926.320,46 /14.584,78	81,85(kWh/m2) 1.141.071/13.941	81,35(kWh/m2) 1.134.103/13.941	75,57(kWh/m2)
	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	113,38(%) (4.103.876/ 3.619.498) *100	111,93(%) (3.659.595 / 3.269.467) *100	106,23(%) (4.290.832/ 4.039.254) *100	119,71(%) (3.990.848 / 3.333.748) *100	112,62(%)
	5	Licitación con dos o menos ofertas.	41,90(%) (36 /86) *100	40,20(%) (37 /92) *100	48,40(%) (60 /124) *100	39,10(%) (68 /174) *100	42,57(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	6	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.	39,50(días) 40.998/1.038	38,28(días) 36.255/947	39,72(días) 40.870/1.029	41,08(días) 40.093/976	39,69 (días)
	7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	47(%) 67 -20	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	98,04(%) (750/765) *100	100(%) (969/969) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	84,38(%) (54/64) *100	71,88(%) (46/64) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266499\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266499_doc_.pdf)

**Cuadro 11. Listado de Indicadores Comprometidos DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE (15.14)**

OBJETIVO	N°	NOMBRE INDICADOR	META 2022	EFFECTIVO 2020	EFFECTIVO 2019	EFFECTIVO 2018	PROMEDIO (3 AÑOS)
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas.	8(días) (4.000 /500)	7,01(días) (1.633 /233)	8,28(días) (3.485 /421)	8,27(días) (5.481 /663)	7,85 (días)
	2	Tiempo promedio en la tramitación del primer pago de montepíos.	30(días) (19.500/650)	27,47(días) (19.447/708)	30,61(días) (24.795/810)	30,87(días) (18.647/604)	29,65 (días)
	3	Medidas de Equidad de Género.	37,50(%) (3 /8) *100	100(%) (3 /3) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%) (5 /5) *100	100(%)
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice de eficiencia energética.	Mide	17,96(kWh/m2) 231.772,12/12.908	54,25(kWh/m2) 695.961/12.828	51,83(kWh/m2) 660.660/12.747	41,35(kWh/m2)
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	172,76(%) (5.661.469.076 / 3.277.071.704) *100	161,46(%) (5.099.262 / 3.158.248) *100	192,29(%) (7.264.342/ 3.777.712) *100	164,54(%) (5.085.917/ 3.091.067) *100	172,76(%)
	6	Licitación con dos o menos ofertas.	55,80(%) (24 /43) *100	54,80(%) (17 /31) *100	56,60(%) (30 /53) *100	53,30(%) (24 /45) *100	54,90(%)
Objetivo 3: Calidad de los Servicios	7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Mide	38(%) 61 -23	S.I.	S.I.	S.I.
	8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.	97,48(%) (1.160 /1.190) *100	98,93(%) (554 /560) *100	S.I.	S.I.	S.I.
	9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	85,11(%) (40 /47) *100	65,96(%) (31 /47) *100	S.I.	S.I.	S.I.

Fuente Dipres. [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266500\\_\\_doc\\_.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-266500__doc_.pdf)

**SIGLAS:**

CAPREDENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
DICREP	Dirección General de Crédito Prendario
DIPRECA	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
DIPRES	Dirección de Presupuestos
DIR. DEL TRABAJO	Dirección del Trabajo
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
IPS	Instituto de Previsión Social
ISL	Instituto de Seguridad Laboral
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SUB. DEL TRABAJO	Subsecretaría del Trabajo
SUB. PREV. SOCIAL	Subsecretaría de Previsión Social
SUPER PENSIONES	Superintendencia de Pensiones
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social

