

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	CAPÍTULO	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Gestión y modernización de la justicia	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios efectivamente atendidos a través de las Unidades de Justicia Vecinal implementadas en el Piloto de Justicia Vecinal respecto del total de usuarios que solicitaron atención en las Unidades de Justicia Vecinal durante el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de Usuarios atendidos a través de las Unidades de Justicia Vecinal implementadas en el piloto de Justicia Vecinal/Total de Usuarios que solicitaron atención en las Unidades de Justicia Vecinal implementadas en el piloto de Justicia Vecinal)*100)</p>	n.c.	n.c.	0.00 %	99.48 %	60.00 %	SI	166%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de resultados de Gestión Plan Piloto de Justicia Vecinal</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de recursos identificados por DIPRES para los proyectos de inversión nuevos y arrastre del Programa 01 que no incluyen compra de terreno, respecto al total de recursos establecidos en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total recursos identificados para el año t por DIPRES para los proyectos de inversión nuevos y arrastre del Programa 01 que no incluyen compra de terreno /Total recursos establecidos en la Ley de Presupuestos y decretos modificatorios durante el año t)*100)	90.58 %	98.41 %	0.00 %	95.21 %	95.00 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado de ejecución de Identificación de Proyectos	
•Gestión de planes y programas de inversión sectorial	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de ejecución del gasto de los proyectos de inversión del programa 01 nuevos y arrastre que no incluyen compra de terreno respecto del total de presupuesto identificado por Dipres para el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto ejecutado en el año 2011 de los proyectos de inversión nuevos y arrastre del Programa 01 que no incluyen compra de terreno durante el año t/total de presupuesto identificado por DIPRES para el año t)*100)	23.63 %	88.86 %	0.00 %	91.74 %	80.00 %	SI	115%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Ejecutivo de Gasto en inversion.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos, en relación al total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de casos resueltos vía Resolución Alternativa de Conflictos año t/Número total de casos ingresados vía Resolución Alternativa de Conflictos año t)*100)	48.2 %	46.5 %	73.7 %	90.9 %	78.7 %	SI	116%	10%	<u>Reportes/Informes Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</u>	3
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable al año t y/o avenimiento en relación al total de causas ingresadas por el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Nº causas terminadas con sentencia favorable o avenimiento al año t/Nº causas ingresadas por el Sistema de Asistencia Jurídica a los Tribunales de Justicia al año t)*100)	71.5 %	74.0 %	87.1 %	87.2 %	77.5 %	SI	112%	10%	<u>Formularios/Fichas Informes Estadísticos Consolidados del Depto. de Asistencia Jurídica.</u>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Orientación y Coordinación de la Asistencia Jurídica.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de casos resueltos vía Orientación e Información, en relación al total de casos ingresados vía Orientación e Información en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de casos resueltos vía Orientación e Información año t/N° total de casos ingresados vía Orientación e Información año t)*100)	76.0 %	73.3 %	74.0 %	74.9 %	75.1 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes Informe Consolidado Anual de Gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</u>	
•Mediación Familiar	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de causas resueltas con acuerdo total vía mediación durante el año t respecto del total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Causas Terminadas con Acuerdo Total durante el año t/Total de causas terminadas vía mediación con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100)	63.18 %	51.97 %	51.41 %	49.92 %	43.36 %	SI	115%	10%	<u>Reportes/Informes Informe de Gestión Sobre Causas Ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar</u>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios de información y atención ciudadana	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de Respuestas entregadas a los reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior de 8 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos durante el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos con respuesta en un plazo igual o inferior a 8 días en el año t/N° total de reclamos recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100)	51.95 %	65.22 %	91.21 %	100.00 %	75.16 %	SI	133%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe de Resultado de Oficina de Informaciones	6
•Servicios de información y atención ciudadana - Información y atención ciudadana *Acceso a información pública	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de respuestas entregadas a las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo igual o inferior a 18 días respecto del total de solicitudes de acceso a información pública recibidas en la Oficina de Informaciones durante el año t Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de solicitudes de acceso a información pública recibidas durante el año t con respuesta en un plazo igual o inferior a 18 días/N° total de solicitudes de acceso a información pública recibidas en la Oficina de Informaciones durante el año t)*100) Mujeres: Hombres:	n.m.	67.20 %	0.00 %	72.13 %	70.12 %	SI	97%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Oficina de Atención de Informaciones	
			n.m.	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%					
			n.m.	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Proyectos de Inversión con diseño finalizado en el año t respecto del total de Proyectos de Inversión en etapa de diseño en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de proyectos de Inversión con diseño finalizado en el año t/Total de proyectos de Inversión en etapa de diseño en el año t)*100)	0.00 %	15.38 %	0.00 %	40.00 %	21.74 %	SI	184%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Ejecución de Proyectos en Etapa de Diseño	7

(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.-El resultado del indicador se basa en que a la hora de definir la meta durante el año 2010, para el año 2011, este proyecto aún se encontraba en diseño, y dado que no tenía precedentes, la estimación del indicador fue más de carácter referencial, fundamentalmente en función a la demanda y tiempo de atención bosquejados, contando con sólo algún referente relacionado con los Juzgados de Policía Local. Sin embargo, en la implementación, esta variables se presentaron muy distintas, no existió congestión en la recepción de ninguna de las unidades, y se ajustaron rápidamente los procedimientos de manera de acotar lo tiempos de atención y, en consecuencia, los tiempos de espera.

2.-La principal causa se debe al elevado nivel de ejecución de los recursos identificados para los proyectos EP Antofagasta, SML Rancagua, CERECO Región Metropolitana y Casa Nacional del Niño, los cuales concentran el 92% de los recursos identificados. Al respecto, durante el año los mencionados proyectos lograron de manera conjunta el 94% aproximado de ejecución de los recursos identificados en el año 2011.

3.-El sobrecumplimiento es porque las causas ingresadas el año 2011 disminuyeron en un 22% respecto del 2010. A su vez, la nueva judicatura de familia, incorpora el mecanismo auto compositivo de la mediación, estableciendo que este Ministerio deberá velar por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia. En ese sentido, se instruyó a las Corporaciones de Asistencia Judicial no llevar a cabo en sus centros el mecanismo de la RAC en materia de familia, debido a la existencia del Sistema Nacional de Mediación para dichas materias.

4.-Durante el año 2011 la meta planteada para el indicador, fue de 77,5% y la medición obtenida fue de 87,17%, lo que significó un sobre-cumplimiento del 112%. El alza en el número obtenido de términos favorables y/o avenimiento se explica en la permanente capacitación efectuada por las Corporación a sus abogados, lo que ha permitido implantar una asistencia jurídica especializada logrando resultados favorables para los patrocinados. Asimismo, el aumento en la profesionalización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, contribuyó a la especialización de estas instituciones en las materias de su competencia. Esta mayor especialización impacta favorablemente en la capacidad de atención, fluidez y, por consiguiente, en el aumento de número de causas terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento. Cuestión que se evidencia con los resultados obtenidos.

5.-Cuando se estimó la meta para el año 2011 se proyectó un aumento en el ingreso de causas para este año lo que repercutiría negativamente en el nivel de acuerdo alcanzado. Situación que efectivamente ocurrió ya que durante el año 2010 ingresaron 180.954 causas al Sistema Nacional de Mediación, mientras que durante el año 2011 ingresaron 187.853 causas, lo que implicó que el nivel de acuerdos disminuyera desde el 51,41% a 49,92%. Sin embargo este aumento en el ingreso de causas fue inferior al esperado, obteniendo un mayor porcentaje de acuerdo estimado. Otro factor que determinó el resultado del indicador fue que durante todo el año 2011 la Unidad de Mediación realizó clínicas de casos orientadas a optimizar el desempeño de los centros en torno a casos de mayor dificultad.

6.-Este indicador es de carácter ascendente y mide el porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos recibidos en la OIRS. El resultado se debe a los esfuerzos tendientes a optimizar la atención brindada por la OIRS, y la gestión asociada a ella de esta Subsecretaría, que ha asumido el compromiso de entregar respuestas óptimas y de calidad a la ciudadanía. Además, se efectuaron acciones tendientes a la derivación de las respuestas, lo que permitió mejorar la proyección inicial de esta meta.

7.-El nivel de sobrecumplimiento obtenido por el indicador, se debe a la optimización de las coordinaciones establecidas con el MOP, el cual permitió mejorar la ejecución de los proyectos de inversión inicialmente planificados. A través de estas gestiones, los 3 proyectos que presentaban al mes de Agosto un avance de ejecución, vieron maximizada su tramitación los que permitió cumplir totalmente con su diseño y por ende optimizar el resultado del indicador respecto de lo programado para el año 2011.