

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2012

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco MEI	Recursos Humanos	Capacitación				O	Mediana	8.00%
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O	Mediana	7.00%
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público				O	Menor	5.00%
	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna				O	Menor	5.00%
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	5.00%
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Menor	5.00%
Sistema Seguridad de la Información			O			Menor	5.00%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t	30 %	Alta	12.00
2	Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	100 %	Mediana	10.00
3	Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas	97 %	Menor	8.00
4	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	87.0 %	Alta	12.00
5	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	7 días	Mediana	9.00
6	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	65 días	Mediana	10.00
7	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	8 número	Alta	12.00

8	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t	4 unidades	Mediana	10.00
9	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas (AFP-IPS) en el año t	11 unidades	Menor	7.00
10	Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t	19 unidades	Mediana	10.00