



Lunes 13 de Febrero de 2017

**RESULTADOS DE CONVENIO LEY 19.994 - INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO 2016
Requisito PMG 2017, Objetivo N°4.**

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS
USUARIOS PARA EL AÑO 2016, LEY 19.994 Y REGLAMENTO DECRETO N°
35.**

El Resultado del Convenio Programa de Mejoramiento de los Servicios prestados a los Usuarios para el año 2016, Ley 19.994, suscrito con fecha 27 de Noviembre de 2015 entre la Institución y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, fue aprobado mediante Decreto Exento N° 19 de fecha 30 de Enero de 2017, por la Ministra del Trabajo y Previsión Social. Con este último acto administrativo, se da por finalizado el proceso de Evaluación del Resultado del Programa de Mejoramiento de los Servicios prestados a los Usuarios para el año 2016, Ley 19.994.

**INFORME FINAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN, LEY N° 19.994,
MODALIDAD INSTITUCIONAL, AÑO 2016.**

**ENERO
2017**



INDICE

PRESENTACIÓN 3

I.- ESTADO DE INDICADORES POR ÁREA 4

II.- DESCRIPCIÓN DEL ESTADO DEL CONVENIO, ESTABLECIDO BAJO MODALIDAD INSTITUCIONAL, AL CIERRE DEL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2016. 4

III.- REQUISITO PMG 2017, DECRETO EXENTO Nº290, FECHA 25 DE AGOSTO AÑO 2016, EN LO ESPECÍFICO AL OBJETIVO Nº4 PUBLICACIÓN DE RESULTADOS, NUMERAL Nº3..... 4

IV.- INFORMACIÓN ADICIONAL: METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS..... 7

V.- RESULTADOS GLOBALES. 20

VI. CONCLUSIONES GENERALES DEL PERÍODO. 20

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como objetivo dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto N° 35, del 21 de febrero de 2005, que aprueba el Reglamento para la aplicación de la asignación de estímulo y desempeño contemplada en la ley N° 19.994, el cual en su artículo N° 20, señala que se deberá emitir un informe final acerca del grado de cumplimiento de las metas al cierre del ejercicio anual.

El Convenio, suscrito entre el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y la Dirección del Trabajo, y aprobado mediante Decreto Exento N° 380, de 02 de diciembre 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por Orden del Presidente de la Republica, asocia la asignación de estímulo y desempeño a las metas, indicador y ponderador, establecido bajo modalidad institucional.

Para el año 2016, se definieron un total de 7 indicadores, que responden a los ámbitos de la calidad y eficacia en la entrega de los productos que brinda el Servicio a nuestros usuarios. El nivel de aportes regionales, que sustentan esta modalidad Institucional, permiten fortalecer y mejorar exigencias a las respectivas regiones dentro de un contexto de mejora continua, aumentando la calidad y eficacia en pro de la entrega de un mejor servicio.

La información y el análisis para la evaluación del grado de cumplimiento, se han obtenido del sistema visualizador de indicadores, del informe trimestral del Departamento de Atención de Usuarios y del informe remitido por la Oficina de Auditoría Interna al Director del Trabajo.



I.- ESTADO DE INDICADORES POR ÁREA

A continuación se muestran un resumen del estado de cumplimiento de los 7 indicadores comprometidos ante el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, bajo la modalidad Institucional, adscritos a la Ley N°19.994.

Dicho resumen da cuenta del estado de cumplimiento al 31 de diciembre de 2016.

CUADRO RESUMEN

Área	TOTAL INDICADORES.		
	NO CUMPLIDOS	CUMPLIDOS	COMPROMETIDOS
Atención de Usuarios	-	1	1
Inspección	-	1	1
Relaciones Laborales	-	3	3
Jurídica	-	2	2
Total	-	7	7

II.- DESCRIPCIÓN DEL ESTADO DEL CONVENIO, ESTABLECIDO BAJO MODALIDAD INSTITUCIONAL, AL CIERRE DEL PERÍODO ENERO- DICIEMBRE 2016.

El estado del convenio se adscribe en la categoría de “Cumplido” con un PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL 100%, lo que es posible de determinar sobre la base de los resultados obtenidos al cierre del periodo enero-diciembre 2016. En el detalle, esto se traduce en que los siete (7) indicadores comprometidos aportan al cumplimiento global del convenio, de acuerdo al cumplimiento de sus respectivas ponderaciones individuales.

III.- REQUISITO PMG 2017, DECRETO EXENTO N°290, FECHA 25 DE AGOSTO AÑO 2016, EN LO ESPECÍFICO AL OBJETIVO N°4 PUBLICACIÓN DE RESULTADOS, NUMERAL N°3.

Área	Indicador	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Meta 2016.	Resultado efectivo año 2016.	Unidad de Medida.	Valores del numerador y denominador de Resultado efectivo año 2016.	Valores del numerador y denominador determinación meta 2016.	Estado del indicador al 31.12.2016.
Inspección	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno.	(Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t/ N° total de fiscalizaciones de terreno año t)	1.- La medición es contabilizada en días corridos. 2.- La medición se realiza desde la fecha de origen hasta la fecha de informe. 3.- Se excluyen las fiscalizaciones activadas en la oficina 1388, Dirección Nacional. 4.- Se excluyen las fiscalizaciones electrónicas. 5.- La medición se realizará sobre el universo de fiscalizaciones activadas desde el 01 de enero del año 2016 al 31 de diciembre de 2016.	36 días	22,47 días	días	Núm.: 2.396.487 Den: 106.646	Núm.: 3.406.752 Den: 94.632	Cumplido con desviación mayor
Relaciones Laborales	Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia).	(Sumatoria de días de demora desde la fecha en que se origina el reclamo y hasta la fecha en que se efectúa el comparendo /N° total de reclamos recepcionados agendados)	1.- Sólo se consideran los reclamos interpuestos presencialmente en oficinas. 2.- Se consideran las audiencias agendadas por el sistema independientemente de si se realiza o no el comparendo. 3.- El numerador se compone de la sumatoria de días transcurridos desde la fecha de origen del reclamo, hasta la fecha en que se realiza la primera audiencia, sumatoria que para los efectos es contabilizada en días hábiles de lunes a viernes, excluyendo días festivos y fines de semana (sábado y domingo). 4.- No se incluyen en la medición los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).	17 días	15,23 días	días	Núm.: 2.483.709 Den: 163.128	Núm.: 3.028.958 Den: 178.174	Cumplido con desviación moderada
	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.	(Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial año t/Total de procesos de conciliación realizados en año t)*100	1.- El numerador en la medición se compone por todos los procesos de conciliación conciliados en el período, entendiéndose por tales, aquellos con resultado de acuerdo parcial y total. 2.- El denominador en la medición está compuesto por el total de procesos de conciliación efectuados (tratados y terminados) excluyendo de la medición, aquellos desistidos con conciliación previa, desistidos sin constancia de conciliación previa y abandonados. 3.- Se consideran solo los reclamos interpuestos presencialmente en oficinas; por tanto no se incluyen los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).	82%	85,35%	%	Núm.: 66.018 Den: 77.354	Núm.: 63.914 Den: 77.944	Cumplido con desviación moderada
	Porcentaje de dirigentes sindicales mujeres capacitadas del total de dirigentes mujeres.	(N° de Dirigentas Sindicales capacitadas / N° total de Dirigentas Sindicales) * 100	1.- El denominador corresponde a la totalidad de dirigentes sindicales mujeres vigentes entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016, conforme a la base de datos de dirigentes mujeres extraída de SIRELA con fecha de corte octubre de 2015. 2.- El denominador es fijo a fin de no provocar fluctuaciones mensuales debido a la salida y entrada de dirigentes a la base de datos, en consecuencia se toma el registro en el SIRELA al 26.10.2015. 3.- Se considerarán como dirigentes sindicales mujeres a los segmentos: dirigentes sindicales, dirigentes sindicales nuevos y delegados sindicales, los cuales deben pertenecer a los tipos de sindicatos: empresa, interempresa, transitorios y de establecimiento. 4.- El numerador está compuesto por las dirigentes sindicales mujeres a las cuales se les ha brindado capacitación por parte del Servicio en el año 2016. 5.- Las dirigentes sindicales capacitados cuentan una vez por región, independiente a las capacitaciones que reciban. 6.- Las dirigentes sindicales mujeres deben encontrarse con su mandato vigente al momento de ser capacitados y al momento de rebajar la actividad en sistema SIRELA.	32%	39,53%	%	Núm.: 2.393 Den: 6.054	Núm.: 1.937 Den: 6.054	Cumplido con desviación mayor
Jurídica	Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.	(Sumatoria de días hábiles desde la fecha de registro de la denuncia interpuesta por el usuario como vulneración de DDFF hasta la fecha de término administrativo/ Número de denuncias terminadas en el período)	1.- Se considera como termino administrativo del proceso: a) Comunicación de resultado al usuario en caso de constatación de "no " indicio b) Cuando es allanada (fecha de documento). c) Fecha de término de mediación con acuerdo total (fecha última audiencia) d) Fecha de cierre administrativo cuando la mediación termina sin acuerdo. 2.- Se consideran en la medición las denuncias calificadas como vulneración de Derechos Fundamentales ingresadas y terminadas en el año calendario. 3.- La medición se contabiliza en días hábiles.	30 días	23,07 días	días	Núm.: 67.258 Den: 2.915	Núm.: 68.220 Den: 2.274	Cumplido con desviación mayor



	Tiempo promedio de demora entre la recepción de la denuncia de DDFF. e ingreso de pauta de investigación en procesos generales	(Sumatorias de días entre fecha de recepción y fecha de ingreso de pauta al sistema de denuncias con procesos generales ingresadas y terminadas en el año t)/ (Número total de denuncias ingresadas y terminadas con procesos generales en el año t) $\times 100$	1.- Se consideran las denuncias ingresadas y terminadas en el año de medición con procesos generales. 2.- La medición se contabiliza en días hábiles.	17 días	8,10 días	días	Núm.: 16.380 Den: 2.022	Núm.: 16.599 Den: 993	Cumplido con desviación mayor
Atención de Usuarios	Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.	(Nº de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas / Nº total de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL))*100	1.- Este indicador permite medir el nivel de respuesta efectiva que el Servicio entrega al usuario que llama al Fono consulta Laboral desde teléfonos fijos al 600 450 4000. 2.- El medio de verificación fuente, es la Base de Datos del Sistema "Mitel Cintact Center Management".	55%	89,24%	%	Núm.: 457.352 Den: 512.487	Núm.: 408.316 Den: 742.392	Cumplido con desviación mayor

IV.- INFORMACIÓN ADICIONAL: METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- Se caracteriza el indicador, según meta, valor, numerador, denominador, porcentaje de cumplimiento y tipificación¹ a la cual se adscribe, en virtud del resultado alcanzado. En los casos que sea una medición antigua, se presenta resultados a igual período del año anterior.

2.- Se presenta gráfico que muestra evolución desde enero a diciembre 2016, respecto de todas las mediciones antiguas, la cual se compara con la anualidad 2015.

3.- Se efectúa análisis de desviación, a partir de información entregada por cada área y la obtenida a partir de revisiones efectuadas por la Unidad de Planificación y Control de Gestión, Departamento de Gestión y Desarrollo.

4.- Se presentan los resultados globales, respecto de los 7 indicadores comprometidos bajo modalidad institucional.

5.- Se presentan las conclusiones según área de pertenencia, respecto de los 7 indicadores, comprometidos bajo modalidad institucional.

5.1.- Se identifican los indicadores, según área de pertenencia.

5.2.- Se presenta síntesis de los resultados alcanzados.

5.3.- Para aquellos indicadores que registran desviación en su comportamiento, se señalan las variables intervinientes.

¹ Tipificación: **Cumplido:** Esta categoría deberá ocuparse para aquellos valores o rendimientos que alcanzaron la meta en forma exacta. Es decir que poseen un porcentaje de cumplimiento del 100%. **Cumplido con desviación moderada:** Esta categoría deberá ocuparse para aquellos valores o rendimientos que se encuentran sobre la meta comprometida. Es decir cuyo porcentaje de cumplimiento se encuentran sobre un 100% y hasta un 120%. **Cumplido con desviación mayor:** Esta categoría deberá ocuparse para aquellos valores o rendimientos que se encuentran sobre la meta comprometida, que registren un porcentaje de cumplimiento sobre un 120%. **No cumplido:** Esta categoría deberá ocuparse para aquellos valores o rendimientos que se encuentran bajo la meta. Es decir que poseen un porcentaje de cumplimiento inferior al 100%. **Sin Inicio:** Esta categoría deberá ocuparse para los indicadores que al período de medición, no registran movimiento, pues su inicio está programado para una fecha futura. **Avanza al Cumplimiento:** Esta categoría deberá ocuparse para aquellos indicadores de carácter programado que cumplen con la cantidad planificada de ejecución establecida para el período de medición. **No Avanza al Cumplimiento:** Esta categoría deberá ocuparse para aquellos indicadores de carácter programado que NO cumplen con la cantidad planificada de ejecución establecida para el período de medición

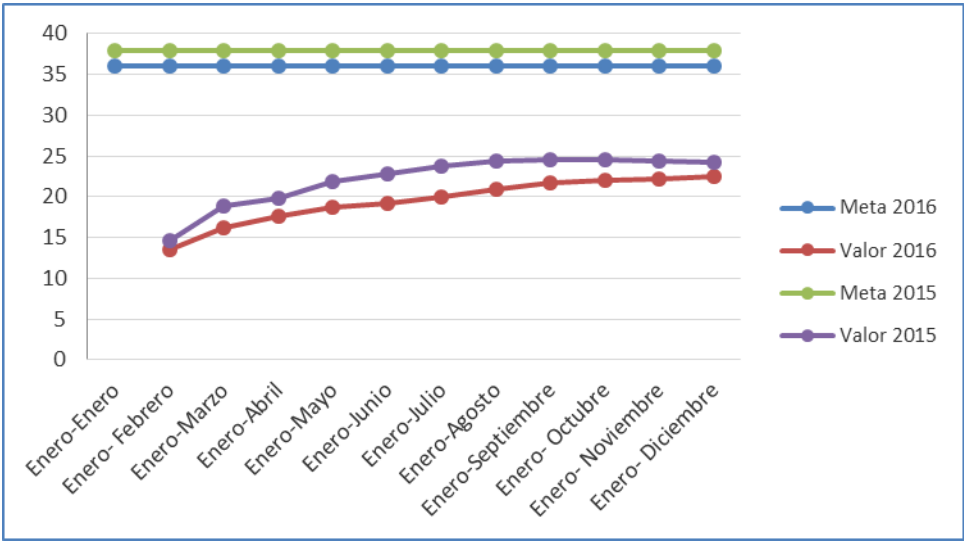
- ANALISIS DE INDICADORES, DESAGREGADOS SEGÚN ÁREA DE PERTENENCIA:

ANALISIS INDICADOR ÁREA INSPECCIÓN.

1.- INDICADOR	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno.		
CARACTERISTICAS	LECTURA A LA BAJA		
Situación año 2016			
Valor	22.47 días	Meta	36 días
Numerador: Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t	2.396.487	Denominador: N° total de fiscalizaciones de terreno año t.	106.646
Porcentaje de cumplimiento	160.21%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación mayor
Situación año 2015			
Valor	24.30 días	Meta	38 días
Numerador:	2.759.351	Denominador	113.560
Porcentaje de cumplimiento	156.38%	Estado al 31/12/2015	Cumplido con desviación mayor

Gráfico N°1

Distribución comparativa (2015-2016) de los rendimientos acumulados por períodos mensuales del indicador “Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno”.



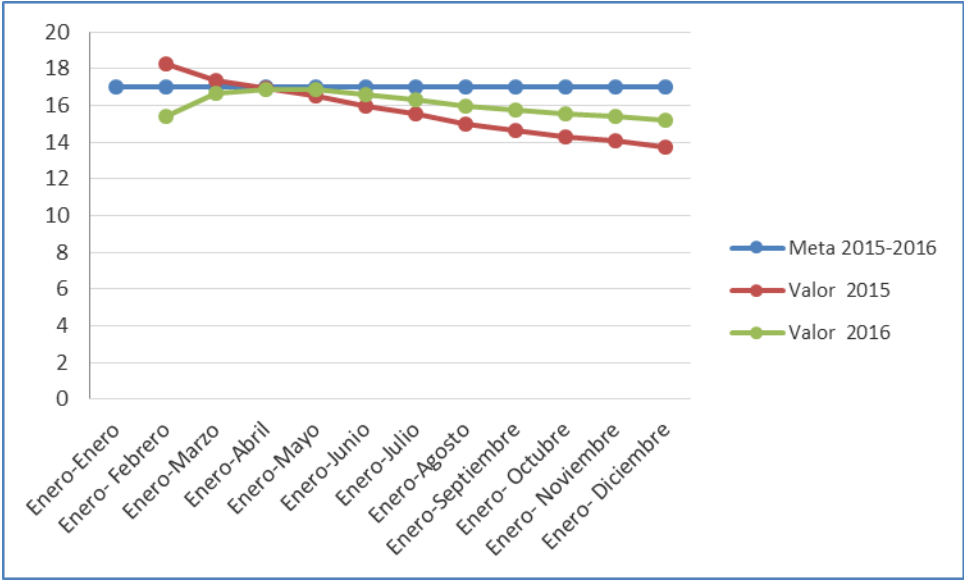
Análisis de la desviación:	<p>Indicador cumplido con desviación mayor.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2016, este indicador obtiene un rendimiento (valor) de 22.47 días, con un porcentaje de cumplimiento de 160.21% y una desviación por sobre la meta de 60.21 puntos porcentuales. En términos de cifras, esto significa que cada una de las 106.646 fiscalizaciones de terreno fue realizada en 22.47 días promedio.</p> <p>Los factores que determinaron los resultados, conforme lo señala la línea Inspectiva, obedecen a los siguientes:</p> <p>i) Que el indicador contabiliza todas las fiscalizaciones de terreno, incluyendo entre otros, los programas de fiscalización, que en la anualidad 2016, representaron un 24% del total de fiscalizaciones de terreno y el tiempo promedio de demora fue de 8.35 días entre la activación de la fiscalización y egreso en el sistema , en tanto el resto de las fiscalizaciones (76%), tienen diferentes orígenes, entre los que se destacan las solicitadas por trabajadores y organizaciones sindicales que en promedio tienen un tiempo de demora de 27 días.</p> <p>ii) El indicador está comprometido bajo modalidad institucional, esto significa que su cumplimiento se mide a nivel nacional, pero se nutre de los aportes efectuados por regiones las cuales se establecieron compromisos que en algunos casos no superaron en promedio los 16 días, empujando los resultados de la medición a los valores que actualmente exhibe.</p> <p>iii) La necesidad de realizar programas de fiscalización que privilegien el impacto y el resultado, es decir, que se fiscalizan empresas donde se estima existe mayor incumplimiento laboral.</p> <p>Finalmente, es menester señalar que el Servicio ha comprometido para la anualidad 2017 una meta de 30 días, manteniendo la ponderación de un 15%.</p>
-----------------------------------	--

ANALISIS INDICADORES ÁREA RELACIONES LABORALES.

2.- INDICADOR	Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia).		
CARACTERISTICAS	LECTURA A LA BAJA		
Situación año 2016			
Valor	15.23 días	Meta	17 días
Numerador: Sumatoria de días de demora desde la fecha en que se origina el reclamo y hasta la fecha en que se efectúa el comparendo	2.483.709	Denominador: N° total de reclamos recepcionados agendados	163.128
Porcentaje de cumplimiento	111.65%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación moderada
Situación año 2015			
Valor	13.75 días	Meta	17 días
Numerador:	2.290.899	Denominador	166.663
Porcentaje de cumplimiento	123.64%	Estado al 31/12/2015	Cumplido con desviación mayor

Gráfico N°2

Distribución comparativa (2015-2016) de los rendimientos acumulados por períodos mensuales del indicador “Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia)”.

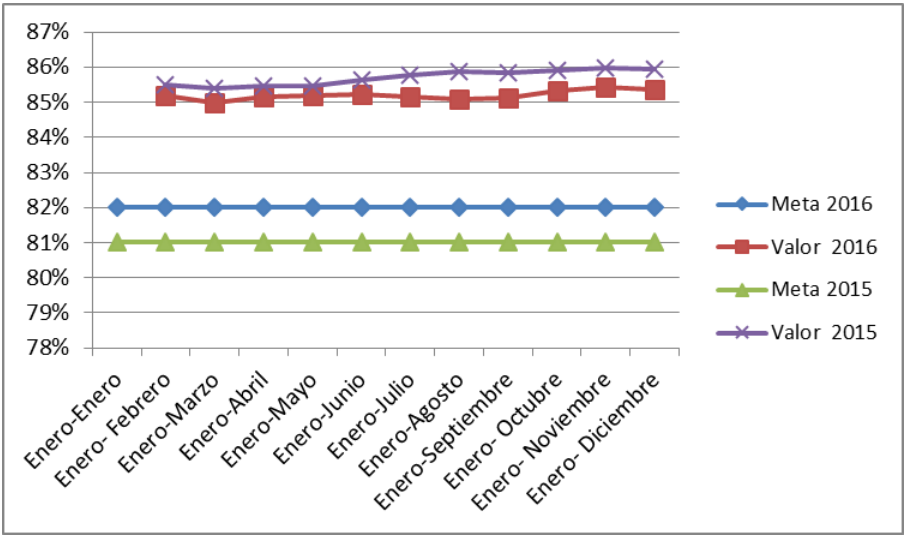


Análisis de la desviación:	<p>Indicador cumplido con desviación moderada.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2016, se presentaron 163.128 reclamos recepcionados-agendados (denominador), los que fueron tramitados en un tiempo total de 2.483.709 días (numerador), lográndose un valor efectivo promedio de 15.23 días promedio de tramitación por cada uno de ellos, con un porcentaje de cumplimiento de 111.65% y una desviación por sobre la meta de 11.65 puntos porcentuales.</p> <p>Históricamente el presente indicador ha tenido resultados negativos en los meses estivales (enero-marzo), lo que obligaba a trabajar toda la anualidad en pos de revertir las cifras negativas de ese periodo. Sin embargo, las medidas de control instruidas en el inicio de la anualidad, en estos dos últimos años, han permitido que el indicador en los meses estivales se encuentre cumplido, cuestión que debiera ser replicada en la anualidad 2017.</p> <p>Al efectuar un análisis comparativo con igual periodo del año anterior, se observa una disminución del denominador (demanda), expresado en 3.535 casos, es así como en el 2016 se registraron 163.128 reclamos recepcionados agendados (denominador) versus 166.663 del año 2015.</p> <p>Los factores que influyeron en los resultados obtenidos son:</p> <ul style="list-style-type: none">i) Las medidas de control implementadas a comienzos de la anualidad a fin de evitar desviaciones desde el comienzo del ejercicio.ii) La capacidad instalada, que se manifiesta en la expertiz, de los funcionarios que efectúan el tratamiento de las audiencias.iii) Disminución de la demanda, lo que permitió que con la capacidad instalada se pudiera gestionar adecuadamente los requerimientos. <p>Finalmente, el compromiso para el año 2017, correspondiente a este indicador, se mantiene en 17 días hábiles con una ponderación de 10%.</p>
-----------------------------------	---

3.- INDICADOR	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.		
CARACTERISTICAS	LECTURA AL ALZA		
Situación año 2016			
Valor	85.35%	Meta	82%
Numerador: Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial año t	66.018	Denominador: Total de procesos de conciliación realizados en año t	77.354
Porcentaje de cumplimiento	104.08%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación moderada
Situación año 2015			
Valor	85.95%	Meta	81%
Numerador:	70.616	Denominador	82.157
Porcentaje de cumplimiento	106.11%	Estado al 31/12/2015	Cumplido con desviación moderada

Gráfico N° 3

Distribución comparativa (2015-2016) de los rendimientos acumulados por períodos mensuales del indicador Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.

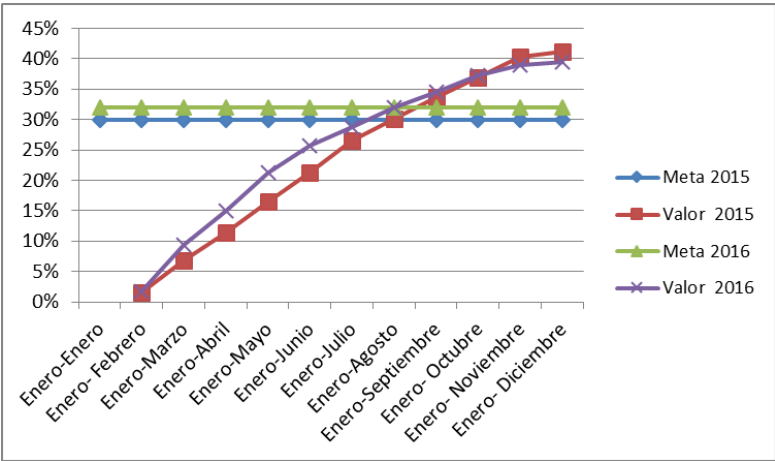


Análisis de la desviación:	<p>Indicador cumplido con desviación moderada.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2016, el total de procesos de conciliación realizados en el periodo anual fue de 77.354 (denominador), de los cuáles 66.018 procesos de conciliación terminaron en conciliación total o parcial (numerador), lográndose un valor efectivo de 85.35% con un porcentaje de cumplimiento de 104.08% y una desviación por sobre la meta de 4.08 puntos porcentuales.</p> <p>Al realizar un análisis comparativo con igual periodo del año anterior, en la anualidad 2016 el rendimiento fue levemente inferior con un 85.35%, versus 2015 que fue de 85.95%.</p> <p>Es importante también destacar que todas las regiones alcanzaron la meta comprometida.</p> <p>Los factores que influyen en los resultados obtenidos son:</p> <ul style="list-style-type: none">i) La experiencia de los funcionarios que efectúan el tratamiento de los casos, mostrando la capacidad del sistema de llegar a acuerdos.ii) Predisposición de los usuarios para el logro de acuerdo. <p>Finalmente, el compromiso para el presente indicador en el año 2017, aumenta a un 83% manteniéndose la ponderación de 20%.</p>
-----------------------------------	--

4.- INDICADOR		Porcentaje de dirigentes sindicales mujeres capacitadas del total de dirigentes mujeres		
CARACTERISTICAS		LECTURA AL ALZA		
Situación año 2016				
Valor		39.53%	Meta	32%
Numerador:	Nº de Dirigentas capacitadas	2.393	Denominador: Nº total de Dirigentas Sindicales	6.054
Porcentaje de cumplimiento		123.52%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación mayor
Situación año 2015				
Valor		41.16 %	Meta	30%
Numerador:		2.191	Denominador:	5.323
Porcentaje de cumplimiento		137.20%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación mayor

Gráfico N° 4

Distribución del rendimiento acumulado mensual del indicador Porcentaje de dirigentes sindicales mujeres capacitadas del total de dirigentes mujeres.



Análisis de la desviación:	El indicador al mes de diciembre se encuentra en categoría de cumplido con desviación mayor, donde todas las regiones presentaron resultados por sobre el 100% de cumplimiento.
	Los datos señalan que un total de 6.054 dirigentes sindicales, 2.393 fueron capacitadas en la anualidad, arrojando un rendimiento de 39.53% con un 123.53% de porcentaje de cumplimiento.
	En un análisis comparado entre la anualidad 2016 y la anualidad 2015, vemos que hay una disminución en el valor del 2016 con 39.53%, en relación al 2015 que fue de 41.16%. No obstante, lo anterior, existe un incremento en el número de mujeres capacitadas en el 2016 de 202, lo que se explica producto del aumento del denominador.
	Las prioridades institucionales, las cuáles apuntan a “Promocionar la organización sindical y la libertad sindical, a través de la defensa de la libertad sindical y del incremento de la capacitación, difusión y atención preferencial a los actores sindicales” (objetivo estratégico N°

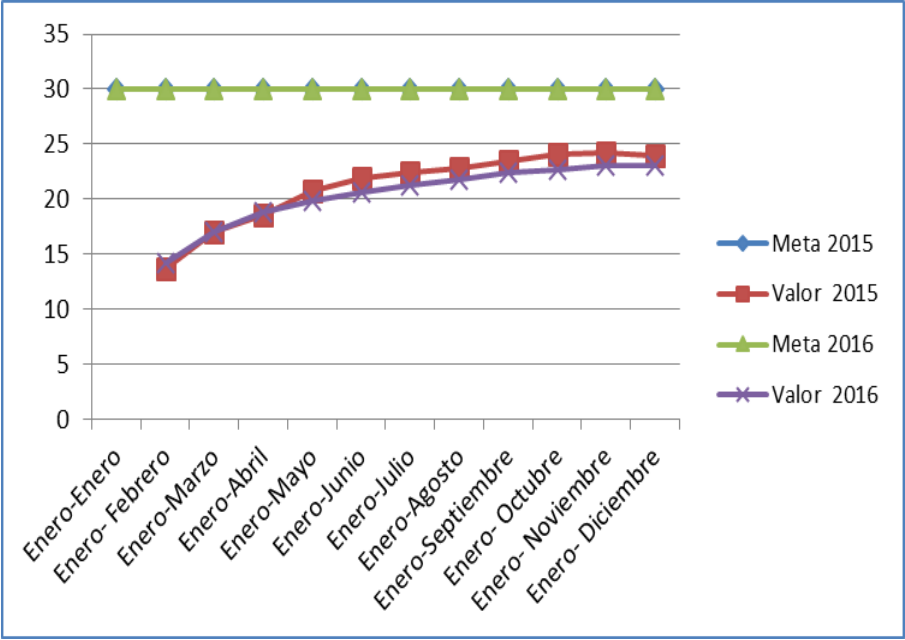
	2 del servicio), permitieron dar prioridad a la gestión de este tipo de compromisos, traducándose en definitiva en los resultados alcanzados. Para la próxima anualidad el indicador se encuentra comprometido aumentando la meta a 34% con una ponderación de 15%.
--	--

ANÁLISIS ÁREA JURÍDICA.

5.- INDICADOR	Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.		
CARACTERISTICAS	LECTURA A LA BAJA		
Situación año 2016			
Valor	23.07 días	Meta	30 días
Numerador: Sumatoria de días hábiles desde la fecha de registro de la denuncia interpuesta por el usuario como vulneración de DDFF hasta la fecha de termino administrativo.	67.258	Denominador: Número de denuncias terminadas en el período.	2.915
Porcentaje de cumplimiento	130.03%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación mayor
Situación año 2015			
Valor	24.01 días	Meta	30 días
Numerador:	64.132	Denominador	2.671
Porcentaje de cumplimiento	124.95%	Estado al 31/12/2015	Cumplido con desviación mayor

Gráfico N° 5

Distribución comparativa (2015-2016) acumulada mensual de los tiempos promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.

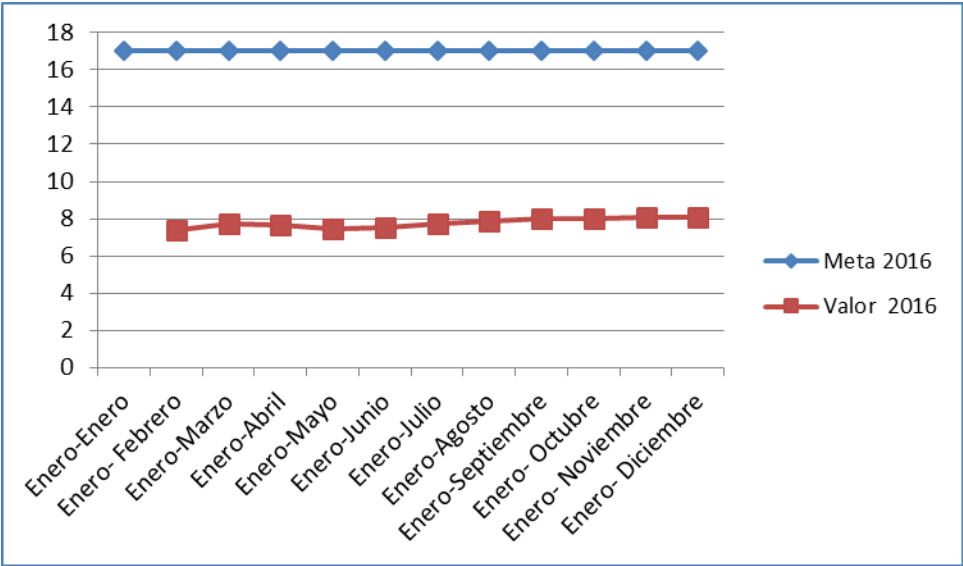


Análisis de la desviación:	<p>El indicador se encuentra cumplido con desviación mayor.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2016, el número de denuncias terminadas es de 2.915, las que fueron tramitadas en un tiempo total de 67.258 días (numerador) , lográndose un valor efectivo promedio de 23.07 días de tramitación por cada uno de ellos, con un porcentaje de cumplimiento de 130.03% y una desviación por sobre la meta de 30.03 puntos porcentuales.</p> <p>Al realizar un análisis comparativo a igual periodo del año anterior, se observa una mejora en el rendimiento (2016: 23.07 días versus 2015: 24.01 días), con un incremento del denominador, expresado en 244 casos más y con una meta similar para ambas anualidades de 30 días promedio.</p> <p>Los resultados se explican por la eficacia de la gestión en el tratamiento de las denuncias en materia de vulneración de Derechos fundamentales realizado en las oficinas.</p> <p>Por último, el compromiso para el año 2017, correspondiente a este indicador, es de 29 días hábiles con una ponderación de 15%.</p>
-----------------------------------	--

6.- INDICADOR	Tiempo promedio de demora entre recepción de denuncia de DDFF e ingreso de pauta de investigación en procesos generales.		
CARACTERISTICAS	LECTURA A LA BAJA		
Situación año 2016			
Valor	8.10 días	Meta	17 días hábiles
Numerador: Sumatoria de días entre fecha de recepción y fecha de ingreso de pauta al sistema de denuncias con procesos generales ingresadas y terminadas en el año t	16.380	Denominador: Número total de denuncias ingresadas y terminadas con procesos generales en el año t.	2.022
Porcentaje de cumplimiento	209.87%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación mayor

Gráfico N° 6

Distribución acumulada mensual 2016 de los tiempos promedio de interposición de denuncia judicial por vulneración de DDFF.



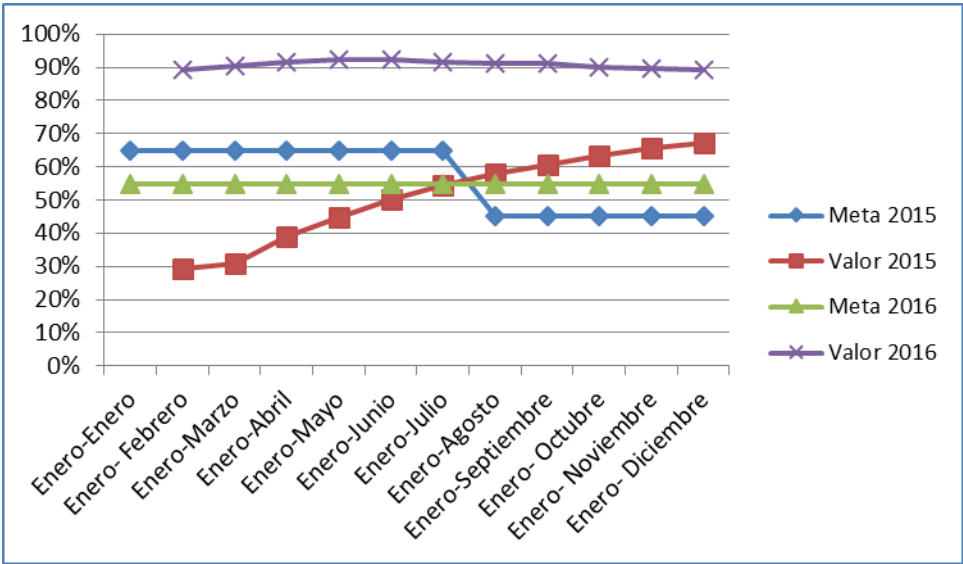
Análisis de la desviación:	<p>Indicador cumplido con desviación mayor.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2016, el número total de denuncias ingresadas y terminadas con procesos generales fue de 2.022, las que fueron tramitadas en un tiempo total de 16.380 días (numerador), lográndose un valor efectivo promedio de 8.10 días de tramitación por cada una de ellas, con un porcentaje de cumplimiento de 209.87% y una desviación por sobre la meta de 109.87 puntos porcentuales.</p> <p>Como el indicador es nuevo, no es posible efectuar un análisis comparativo con la anualidad anterior, no obstante es importante señalar que se produce para el 2017 un ajuste importante de la meta, la cual quedó comprometida en 9 días hábiles, siendo así concordante con los resultados efectivos obtenidos.</p>
----------------------------	--

ANALISIS INDICADOR ÁREA ATENCIÓN DE USUARIOS.

7.- INDICADOR	Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas		
CARACTERISTICAS	LECTURA AL ALZA		
Situación año 2016			
Valor	89.24%	Meta	55%
Numerador: N° de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.	457.352	Denominador: N° total de llamadas telefónicas ingresadas en sistema	512.487
Porcentaje de cumplimiento	162.25%	Estado al 31/12/2016	Cumplido con desviación mayor
Situación año 2015			
Valor	67.20%	Meta	45%
Numerador:	420.331	Denominador	625.455
Porcentaje de cumplimiento	149.33%	Estado al 31/12/2015	Cumplido con desviación mayor

Gráfico N° 7

Distribución comparativa de los rendimientos acumulados por períodos mensuales del indicador Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.



Análisis de la desviación:	<p>Indicador cumplido con desviación mayor.</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2016, este indicador obtiene un rendimiento de 89.24%, con porcentaje de cumplimiento de 162.25%, lo que representa una desviación por sobre la meta de 62.25 puntos porcentuales. En términos de cifras, esto significa que de las 512.487 llamadas ingresadas en sistema (denominador), fueron atendidas 457.352 (numerador).</p> <p>Al comparar con igual periodo del año anterior, se observa una disminución en el denominador en el año 2016 (512.487), respecto del año 2015 (625.455), expresado en 112.968 llamadas ingresadas</p>
----------------------------	--

	<p>menos, sin embargo, hay un aumento del número de llamadas atendidas en el 2016, en relación al 2015, de 31.021 llamadas adicionales.</p> <p>Los resultados positivos obtenidos en la medición, están directamente relacionados con la gestión que se hizo de la capacidad instalada del CAL, ya que el aumento del número de funcionarios que se desempeñan actualmente en este, han permitido responder de manera óptima a la demanda.</p> <p>Para el año 2017 se establece para el indicador una meta de 75% manteniéndose su ponderación en un 10%.</p>
--	---



V.- RESULTADOS GLOBALES.

El Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2016, adscrito al Convenio, para la aplicación de la asignación de estímulo y desempeño, contenida en la Ley N° 19.994, se encuentra con un nivel de cumplimiento global del 100%, cuestión que se expresa, a partir de la suma del nivel de logro experimentado por cada indicador que los compone, a saber siete.

VI. CONCLUSIONES GENERALES DEL PERÍODO.

1. De los siete (7) indicadores comprometidos en el Programa de Mejoramiento de la Calidad Prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo 2015, cinco (5) de ellos se encuentran en estado “cumplido con desviación mayor, y dos (2) en estado de “cumplido con desviación moderada”.
2. En términos generales, los resultados alcanzados por los indicadores expresan una optimización de los tiempos de respuesta, con focalización en la satisfacción oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios de la Dirección del Trabajo.
3. Finalmente, es posible señalar que el Programa de Mejoramiento de la calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2016, resulta consecuente con el objetivo de la Ley N° 19.994, en relación a procurar un mejoramiento permanente en la atención entregada a los usuarios de la Dirección del Trabajo.

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO**