

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

| | | | |
|-------------------|---|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL | PARTIDA | 15 |
| SERVICIO | CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL | CAPÍTULO | 13 |

| 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 Previsionales - Pago de pensiones | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)) | 40.6 días | 30.3 días | 31.7 días | 28.9 días | 30.0 días | SI | 104% | 9% | <u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones. | |
| •Servicios Previsionales - Pago de pensiones | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t)/N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t)) | 44.4 días | 45.3 días | 45.4 días | 44.0 días | 44.0 días | SI | 100% | 13% | <u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Primeros pagos pensiones de retiro" con detalle de los primeros pagos de retiro, elaborada en base a datos registrados en la Resolución de Pensión y Cese de Sueldos (timbre de Oficina Partes) y la de fecha del primer pago. | |

| 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 Previsionales - Desahucio | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de pago de desahucio en el año t Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)) | 30.8 días | 31.8 días | 29.6 días | 45.7 días | 28.0 días | NO | 61% | 7% | <u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios pagados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a las órdenes de pago (fecha de pago). | 1 |
| •Servicios Previsionales - Certificado de Imposiciones | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones. Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días hábiles de trámite de cada certificado de imposiciones solicitado./ N° de certificados de imposiciones emitidos en el período.) | 17.3 días | 0.0 días | 13.2 días | 11.8 días | 12.0 días | SI | 102% | 9% | <u>Reportes/Informes</u> Base de datos en archivo Excel con información detallada de certificados emitidos, elaborada en base a la nómina con solicitud diaria de certificados (fecha de Ingreso) y copia del certificado firmada por el consultor del área de atención de público (fecha de entrega de certificado en área de atención de público). | |

| 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 Financieros - Préstamo habitacional | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/N° préstamos habitacionales pagados año (t)) | 37.9 días | 39.1 días | 36.2 días | 34.1 días | 35.0 días | SI | 103% | 9% | Reportes/Informes Archivo excel con información detallada de los trámites, elaborada en base a información básica la ejecución del Sistema de Préstamos Habitacionales, en conjunto con los informes mensuales que realiza cada analista del Subdepartamento de Préstamos Habitacionales, de las distintas etapas de tramitación por cada una de los casos bajo su responsabilidad. | |
| •Servicios Financieros - Créditos de Salud | <u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)*100) | 59.4 % | 62.1 % | 0.0 % | 69.8 % | 70.4 % | SI | 99% | 5% | Reportes/Informes Archivo Excel "Créditos de Salud Otorgados con garantías", basado en Base de Datos del Sistema de Salud y aplicaciones de validación autorizadas por CAPREDENA | |

| 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) |
|--|---|---|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Bonificación de Salud - Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al contado | <u>Calidad/Productos</u> Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz. Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t/Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t) | 4.6 días | 4.7 días | 4.2 días | 4.0 días | 4.0 días | SI | 100% | 9% | Base de Datos/Software Planilla Excel, con información detallada de los reembolsos diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería. | |
| •Servicios Sociales - Ayudas sociales | <u>Eficacia/Productos</u> Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados Aplica Enfoque de Género: SI | (((Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados. t/Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados. t-1)-1)*100) Mujeres: Hombres: | 8.5 % 18013.0 | 0.0 % 20151.0 | 16.9 % 23565.0 | 5.1 % 24774.0 | 5.0 % 22050.0 | SI | 103% | 9% | Reportes/Informes Estadística Mensual de Informes Sociales de casos incorporados y cursados en el Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados, en Casa Matriz y Agencias Regionales. | |

| 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) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales •Servicios Financieros •Bonificación de Salud •Servicios Sociales | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p> | <p>((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención recibida en CAPREDENA/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p> | 88.8 % | 0.0 % | 81.9 % | 93.7 % | 83.9 % | SI | 112% | 7% | Reportes/Informes Informe resultado de Encuesta Satisfacción con la Atención recibida en CAPREDENA. | 2 |
| | | | 88.7% | 0.0% | 81.6% | 94.5% | 83.5% | | | | | |
| | | | 88.9% | 0.0% | 82.3% | 92.8% | 84.3% | | | | | |

| 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) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Pago de pensiones •Servicios Financieros &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Préstamo habitacional •Servicios Financieros &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Préstamo auxilio •Bonificación de Salud &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al contado •Bonificación de Salud &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Bonificaciones complementarias de salud Fondo Solidario | <p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes del tiempo máximo comprometido</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100)</p> | s.i. | s.i. | 0.0 % | 99.0 % | 97.0 % | SI | 102% | 12% | Reportes/Informes Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar. | |

| 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) |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales •Servicios Financieros •Bonificación de Salud | <p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web/N° total de trámites susceptibles de solicitar y monitorear vía web)*100)</p> | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 40.3 % | 40.3 % | SI | 100% | 6% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de servicios disponibles en el sitio web Institucional</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> •Bonificación de Salud | <p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Incremento de prestaciones relacionadas con Adultos Mayores que mejoran su bonificación para el año t+1 respecto del año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de prestaciones relacionadas con Adulto mayor que mejoran su bonificación en el Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo en el año t/N° de prestaciones relacionadas con Adulto mayor que mejoran su bonificación en el Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo en el año t-1)-1)*100)</p> | n.m. | n.m. | 0 % | 50 % | 50 % | SI | 100% | 5% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo</p> | |

(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 | 93% |
|--|-----|

| | |
|---|------|
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 7% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

1.-La situación de incumplimiento de este indicador se ajusta al supuesto considerado en su formulación, asociado a la disponibilidad de recursos presupuestarios, tal como se evidencia en los oficios que se acompañan en el archivo "medios de verificación" y que fue debidamente validado por DIPRES.

2.-El sobrecumplimiento fue consecuencia de la implementación de un Plan de Mejoras que se centró en la Agencia Regional de Valparaíso (agencia con menor evaluación en estudio 2010) y en la Casa Matriz de Santiago, además de la ejecución de algunas medidas transversales que afectaron también la percepción del usuario.1. Implementación de un sistema automático de administración de filas, en Casa Matriz y en la Agencia de Valparaíso.2. Implementación de Plataformas de Atención Presencial en las Agencias de Iquique, Valparaíso y Biobío.3. Modificaciones y mejoras en infraestructura y equipamiento4. Mejoramiento de las competencias de los funcionarios/as que realizan labores de atención de público a nivel nacional