

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	<b>CAPÍTULO</b>	13

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo a Junio 2006	Estimación 2012	Meta 2007	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bonificaciones a los gastos de Salud.</li> <li>-Bonificaciones prestaciones al contado</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud/Número de casos)	7 días (726/100)	6 días (11300/2053)	5 días (6420/1332)	3 días (1853/537)	5 días (7500/1500)	5 días (7000/1400)	9%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Mail u Oficio del Depto. de Salud,</p> <p>Resultado indicadores para PMG</p>	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio de tramitación de certificados de impositivos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	Sumatoria días hábiles de trámite de cada certificado/Nº certificados emitidos en el período	S.I.	10 días 9500/936	8 días 7073/920	8 días 4549/570	10 días 11040/1104	10 días 11040/1104	16%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Mail u Oficio del Depto. de Imponentes</p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>e</p> <p>Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada</p>	2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicios financieros.</li> <li>-Préstamos habitacionales</li> </ul>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>3 Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda</p>	Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo	61 días 6100/100	54 días 19720/367	50 días 18977/377	52 días 7921/152	55 días 20350/370	55 días 22000/400	9%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Mail u Oficio del Depto. de Préstamos informando Indices de</p>	3	

	(excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	utilizado en la etapa de escrituración)/ N° préstamos habitacionales pagados en el periodo								Gestión  <u>Base de Datos/Softwar</u> e Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada		
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</li> <li>-Cargas familiares (con o sin asignación)</li> </ul>	<u>Eficacia/Productos</u>  4 Porcentaje de respuesta a solicitudes de certificados de asignación familiar efectuadas por usuarios a través de Oficina de Informaciones respondidas en el plazo  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de respuestas a solicitudes de certificados de asignación familiar con vencimiento en el mes efectuadas en el plazo/N° de respuestas a solicitudes de certificados de asignación familiar con vencimiento en el mes)*100	N.M.	98.7 % (883.0/895.0)*100	93.8 % (1196.0/1275.0)*100	98.7 % (779.0/789.0)*100	94.0 % (1410.0/1500.0)*100	94.0 % (1410.0/1500.0)*100	16%	<u>Reportes/Informes</u> Informe/mail del Depto. Pensiones  <u>Base de Datos/Softwar</u> e Archivo excel con detalle de trámites considerados	4	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</li> <li>-Devolución de impositivos de desahucio</li> </ul>	<u>Calidad/Productos</u>  5 Tiempo promedio de pago de devolución de impositivos de desahucio.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria días de tramitación del pago de devolución de impositivos de desahucio/N° devoluciones de impositivos del período	S.I.	72 días 47911/668	69 días 48095/693	38 días 8958/237	45 días 31500/700	43 días 30100/700	16%	<u>Reportes/Informes</u> Informe/mail del Depto. de Imponentes  <u>Base de Datos/Softwar</u> e Archivo excel con detalle de trámites considerados	5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</li> <li>-Pensiones de retiro y montepío</li> </ul>	<u>Calidad/Productos</u>  6 Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Pensiones/Tota	N.M.	94.97 % (1341.00/1412.00)*100	90.49 % (390.00/431.00)*100	N.M.	0.00 %	90.00 % (405.00/450.00)*100	17%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción	6	

<p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones. -Cargas familiares (con o sin asignación)</p> <p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones. -Retenciones judiciales (pensión alimenticia)</p> <p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones. -Asignaciones por muerte</p>	<p>recibida en el Área de Pensiones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>1 de usuarios encuestados en el Área de Pensiones)*100</p>								<p>del Usuario Externo</p>		
<p>●Servicios financieros. -Préstamos habitacionales</p> <p>●Servicios financieros. -Préstamos de auxilio (consumo)</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>7 Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Préstamos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Nº usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Préstamos/Tot al de usuarios encuestados en el Área de Préstamos)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>95.53 % (599.00/627.00)*100</p>	<p>92.52 % (272.00/294.00)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>0.00 %</p>	<p>90.00 % (360.00/400.00)*100</p>	<p>17%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo</p>	<p>7</p>	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se ajusta a 5 días la meta 2007, considerando un incremento en la medidas de control respecto de la situación actual.
- 2 La meta de 10 días contempla una demanda promedio mensual de 92 solicitudes.
- 3 Se mantuvo en 55 días, dada la implementación de la política de reasignación de fondos que implicará un aumento de los casos tramitados.
- 4 La meta de 94% contempla una demanda anual de 1.500 solicitudes.
- 5 La meta de 43 días contempla una demanda anual de 700 devoluciones.
- 6 No hay.
- 7 No hay.

