

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>( Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t)</p>	n.m.	n.m.	0 unidades	205 unidades	189 unidades	SI	108%	36%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Orden de fiscalización (ORFI), Oficio de resultados, informe internoOrden de fiscalización en base a riesgos (ORFIR), Oficio de resultados, informe internoOficio de resultados, informe interno</p>	1
<p>•Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100)</p>	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	12%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte a la Superintendente sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t)	0 días	7 días	6 días	6 días	6 días	SI	101%	12%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet	
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general;- Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público	<u>Calidad/Producto</u>  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  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t/N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t)*100)	0.0 %	91.5 %	90.6 %	93.7 %	90.0 %	SI	104%	12%	<u>Formularios/Fichas</u> Reporte obtenido del SW Total Pack	
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u>  Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados)	0 número	9 número	8 número	8 número	8 número	SI	95%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Encuesta efectuada por un consultor externo	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten;- Calificaciones de invalidez	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t )	0 días	52 días	54 días	53 días	60 días	SI	113%	16%	<u>Formularios/Fichas</u> Informes de las comisiones médicas	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Se optimizó el trabajo de los fiscalizadores, por lo que se pudo obtener un mejor resultado que lo proyectado.

2.-Durante el año 2013 se pensó que el nuevo Sistema informático que se implementaría en las Comisiones Médicas (SAGCOM) afectaría los tiempos de respuesta de las calificaciones de invalidez, al aumentar la cantidad y calidad de los registros.Sin embargo este Sistema no fue implementado durante el año 2013, posponiéndose su puesta en marcha para el año 2014 lo que hizo que disminuyera el tiempo promedio de respuesta