

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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

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)
•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: SI	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t))	31.7 días	28.9 días	27.2 días	25.9 días	25.0 días	SI	96%	15%	Reportes/Informes 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.	
		Mujeres:	0.0días	0.0días	0.0días	0.0días	25.0días					
		Hombres:	0.0días	0.0días	0.0días	0.0días	25.0días					
•Servicios Previsionales;- Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.  Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos)	53.38 días	52.41 días	50.27 días	48.97 días	49.00 días	SI	100%	15%	Reportes/Informes Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío.	
		Mujeres:	53.38días	0.00días	0.00días	0.00días	49.00días					
		Hombres:	53.38días	0.00días	0.00días	0.00días	49.00días					

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)
•Servicios Previsionales-Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar  Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).)  Mujeres:  Hombres:	27.58 días  27.58días  27.58días	20.00 días  0.00días  0.00días	15.97 días  0.00días  0.00días	13.68 días  0.00días  0.00días	14.00 días  14.00días  14.00días	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Cargas familiares según resoluciones recibidas en el año (t)."	
•Servicios Previsionales;-Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio  Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t))  Mujeres:  Hombres:	29.56 días  29.56días  29.56días	s.i.  s.i.  s.i.	25.90 días  0.00días  0.00días	21.76 días  0.00días  0.00días	22.00 días  21.95días  22.01días	SI	101%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios procesados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a la firma de las órdenes de pago (último trámite del proceso).	
•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: SI	((Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	0.0 %  0.0%  0.0%	69.8 %  0.0%  0.0%	86.7 %  0.0%  0.0%	87.5 %  0.0%  0.0%	90.0 %  91.7%  86.1%	SI	97%	5%	<u>Reportes/Informes</u> 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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Bonificación de Salud -Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario /N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo)	29.39 días	n.m.	20.99 días	20.65 días	20.44 días	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones abonadas en cuenta corriente", basado en la fecha de recepción de Oficina de Partes y la fecha abono en cuenta corriente del sistema de salud	
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	s.i.	99.0 %	65.3 %	72.6 %	67.0 %	SI	108%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	1

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)
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena  Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	86 %	0 %	90 %	88 %	SI	101%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	

(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.-El nuevo modelo de atención integral de Clientes (implementado a fines del año 2012), se traduce en una serie de acciones que apuntan a disminuir los tiempos de espera. En ese contexto, el control oportuno del comportamiento de la plataforma de atención presencial, a través de un calendario anual de demanda, facilitó la implementación de medidas de gestión que permitieron disminuir los tiempos de espera a valores menores a los proyectados inicialmente. Por su parte, la diferencia entre los operandos planificados y los efectivos, se debe a un aumento de demanda de atenciones presenciales, no previstas la momento de ingresar la planificación de este indicador al Sistema de DIPRES.