

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(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)</p>	7 días	6 días	6 días	8 días	6 días	6 días	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte del Sistema de Gestión Documental (SGD).</p>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	91.5 %	90.6 %	93.7 %	93.2 %	93.0 %	93.0 %	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte obtenido del SW Total Pack</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>– Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	(Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t )	52 días	54 días	53 días	55 días	58 días	58 días	20%	Reportes/Informes Informes de las comisiones médicas	3
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	(Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados)	9 número	8 número	8 número	0 número	8 número	8 número	15%	Reportes/Informes Encuesta efectuada por un consultor externoLa encuesta para la medición de satisfacción usuaria la realiza un organismo externo, el segundo semestre del año	4
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</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)	n.m.	0 unidades	205 unidades	82 unidades	193 unidades	197 unidades	35%	Reportes/Informes 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	5

Notas:

1.- El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado periodo. Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

2.-Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo

3.-El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen. Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.

4.-El indicador representa el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Superintendencia de Pensiones en las oficinas de atención de público, canal telefónico, sitio Web y correo postal, a través de la aplicación de una encuesta con cobertura a nivel nacional utilizando los siguientes medios: presencial, para el canal presencial en Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Puerto Montt y Coyhaique; virtual o internet, para el canal de atención Web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.

5.-El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización. De esta manera la UEF es la unidad de fiscalización más sencilla realizada a los regulados, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos. Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento; y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos. - Una fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3; 0,6 y 3 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. - Una fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4; 1 y 4 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. - Una fiscalización preventiva simple equivale a 5; 6 y 5 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. - Una fiscalización preventiva compleja equivale a 7; 8 y 7 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. - Una fiscalización de seguimiento simple equivale a 1; 1 y 1 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. - Una fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. Este indicador, para el año 2015, se compone de: 338 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 608 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 629 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.