

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Servicios Previsionales	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	99.0 % (45599.0/ 46048.0)* 100  H: 0.0  M: 0.0	65.3 % (73318.0/ 112297.0) *100  H: 0.0  M: 0.0	72.6 % (102158.0 /140761.0 ) *100  H: 0.0  M: 0.0	77.2 % (59564.0/7 7158.0)*10 0  H: 77.3 (33586.0/4 3428.0)*10 0  M: 77.0 (25978.0/3 3730.0)*10 0	75.0 % (109007.0/ 145342.0)* 100  H: 75.0 (64314.0/8 5752.0)*10 0  M: 75.0 (44693.0/5 9590.0)*10 0	76.0 % (114760.0 /151000.0 ) *100  H: 76.0 (63118.0/ 83050.0)* 100  M: 76.0 (51642.0/ 67950.0)* 100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	1
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  2 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	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	52.41 días 77781.00/ 1484.00  H: 0.00 0.00/0.00  M: 0.00 0.00/0.00	50.27 días 78616.00/ 1564.00  H: 0.00  M: 0.00	48.97 días 78158.00/ 1596.00  H: 0.00  M: 0.00	47.07 días 38083.00/8 09.00  H: 53.13 850.00/16.0 0  M: 46.95 37233.00/7 93.00	47.04 días 79492.00/1 690.00  H: 51.59 2992.00/58. 00  M: 46.88 76500.00/1 632.00	46.08 días 79450.00/ 1724.00  H: 45.59 1550.00/3 4.00  M: 46.09 77900.00/ 1690.00	25%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los pimeros pagos y anticipos de montepío.	2
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  3 Tiempo promedio de	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del	S.I.	25.90 días 53868.00/ 2080.00	21.76 días 55767.00/ 2563.00	19.60 días 17957.00/9 16.00	21.00 días 47326.00/2 254.00	20.00 días 42260.00/ 2113.00	25%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de	3

	proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)		H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 M: 0.00	H: 19.54 16101.00/8 24.00  M: 20.17 1856.00/92. 00	H: 21.02 41999.00/1 998.00  M: 20.81 5327.00/25 6.00	H: 19.99 37716.00/ 1887.00  M: 20.11 4544.00/2 26.00		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 Previsionales	<u>Calidad/Productos</u>  4 Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Número de ciudadanos/as encuestados)*100	86.34 % (3912.00/ 4531.00)* 100  H: 86.32 (2347.00/ 2719.00)* 100  M: 86.37 (1565.00/ 1812.00)* 100	0.00 % (0.00/0.00 ) *100  H: 0.00 (0.00/0.00 ) *100  M: 0.00 (0.00/0.00 ) *100	89.65 % (944.00/1 053.00)*1 00  H: 0.00  M: 0.00	N.M.	90.00 % (1170.00/1 300.00)*10 0  H: 89.96 (690.00/76 7.00)*100  M: 90.06 (480.00/53 3.00)*100	91.02 % (1054.00/ 1158.00)* 100  H: 90.74 (441.00/4 86.00)*10 0  M: 91.22 (613.00/6 72.00)*10 0	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	4
•Servicios Previsionales	<u>Calidad/Productos</u>  5 Tiempo promedio de entrega, en el año t, de los Servicios CAPREDENA referidos a préstamos habitacionales, entrega de certificado de imposiciones y suspensión de pago de pensión por fallecimiento.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días de tramitación de cada servicio año (t)/Sumatoria de casos de cada servicio año (t)	0.00 días  H: 0.00  M: 0.00	19.77 días 109010.0 0/5515.00  H: 17.59 65192.00/ 3707.00  M: 24.24 43818.00/ 1808.00	20.12 días 106097.0 0/5272.00  H: 18.54 65219.00/ 3518.00  M: 23.31 40878.00/ 1754.00	16.86 días 41858.00/2 483.00  H: 14.83 24009.00/1 619.00  M: 20.66 17849.00/8 64.00	19.52 días 90352.00/4 629.00  H: 18.16 50950.00/2 806.00  M: 21.61 39402.00/1 823.00	17.56 días 90187.00/ 5137.00  H: 16.52 55900.00/ 3384.00  M: 19.56 34287.00/ 1753.00	20%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo excel con información detallada de los trámites de cada uno de los componentes del indicador	5
•Bonificación de Salud -Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Productos</u>	(N° de bonificaciones, producto de	0.00 %	44.10 % (1672.00/ 3791.00)*	47.52 % (1506.00/ 3169.00)*	56.78 % (821.00/14 46.00)*100	50.02 % (1530.00/3 059.00)*10	53.00 % (1537.00/ 2900.00)*	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones	6

	<p>6 Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido./Nº total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.)*100</p>		100	100		0	100		<p>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.</p>	
--	--	--	--	-----	-----	--	---	-----	--	---	--

Notas:

1 Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz (OIN) y de las cinco Agencias Regionales de CAPREDENA, en las materias de Pensiones, Préstamos y Bonificaciones de salud, Descuentos de Salud y Poderes .

Se entenderá por tiempo de espera a aquel que media entre la obtención del número de atención y el llamado efectuado por el consultor correspondiente.

La medición del tiempo de espera se realizará por sistema de control automatizado en Casa Matriz y en las Agencias Regionales de Valparaíso y Concepción, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas esta medición se efectuará en forma manual, una vez al mes.

2 Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquélla en que es recibido en CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión (resolución de pensión, certificado de la Subsecretaría y cese de sueldos), y como fecha final aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA o la fecha de pago programada para el anticipo (según corresponda); datos que se registran en Planilla Excel "Montepíos".

Para el cálculo del indicador se considera la sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos del año t, dividido por el número de casos de primer pago de pensiones y anticipo de montepíos en el año t.

3 1) Se considera el número de días entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la firma por parte de la jefatura DIM de las órdenes de pago, último trámite del proceso previo al pago de desahucio.

2) Se excluyen los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento (que representan aproximadamente el 5 % de los desahucios a procesar) , cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros.

4 Indicador integral que incluye la atención presencial y los canales no presenciales web y telefónico. Se entenderá por ciudadano/a satisfecho/a aquel/lla cuya evaluación fue una nota igual o superior a 6.0, en una escala del 1 al 7. Se considerará la evaluación de la satisfacción final por cada uno de los canales de atención. La encuesta es efectuada a través de una empresa externa. Se le asignará un peso relativo a cada uno de estos canales de atención: Presencial 60%, Web 20% y Telefónico 20%. Para el cálculo del indicador, se considerara el número de ciudadanos satisfechos en el año t, dividido por el número de ciudadanos encuestados en el año t.

5 Indicador que considera tres componentes referidos al tiempo de tramitación de los siguientes servicios: préstamos habitacionales de adquisición de vivienda, entrega de certificados de imposiciones y suspensión del pago de la pensión por fallecimiento, los que representa aproximadamente el 0.2% de los Servicios Institucionales. Se considera desde la recepción conforme de los antecedentes por parte de CAPREDENA hasta que se encuentre disponible la entrega al usuario.

6 El plazo comprometido el para el año 2015 es de 18 días y se contará desde la fecha de recepción de la factura y/u oficio de cobranza ingresado en la oficina de parte de la casa matriz hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario. En caso que el documento de recepción se rechace o sea devuelto al proveedor se considerará como punto de partida la segunda o siguiente fecha de ingreso según corresponda. Solo se considerara para efectos de cálculo la documentación ingresada en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos.