

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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.	0 unidades	205 unidades	197 unidades	193 unidades	SI	102%	36%	<p><u>Reportes/Informes</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>	
<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>	100 %	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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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)	7 días	6 días	6 días	6 días	6 días	SI	100%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte del Sistema de Gestión Documental (SGD).	
•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)	91.5 %	90.6 %	93.7 %	93.2 %	93.0 %	SI	100%	12%	<u>Reportes/Informes</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)	9 número	8 número	8 número	8 número	8 número	SI	100%	12%	<u>Reportes/Informes</u> Encuesta efectuada por un consultor externoLa encuesta para la medición de satisfacción usuaria la realiza un organismo externo, el segundo semestre del año	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> •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)	52 días	54 días	53 días	58 días	58 días	SI	100%	16%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de las comisiones médicas	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

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