

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2019

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

Mision

Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, velando por el cumplimiento de las normas por parte de los fiscalizados, proponiendo mejoras continuas, informando y educando a la población, con el fin de satisfacer sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida

Objetivos Estratégicos Institucionales

Número	Descripción
1	Entregar una atención de calidad al público atendido, desarrollando una organización orientada a las necesidades de los usuarios del sistema con un equipo humano de excelencia.
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados.
3	Mejorar la toma de decisiones de los usuarios, generando y fomentando una cultura de previsión social, a través de la entrega de información clara y oportuna, y de educación en temas de previsión social.
4	Contribuir al correcto funcionamiento del sistema, a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	5	0	5	0
2	Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	0	0	0	0
3	Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	3	0	3	0
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	0	0	0	0
5	Otros Indicadores (1)	0	0	0	0
Total Indicadores		8	0	8	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

[1] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.

Indicadores de Desempeño 2019

N°	Indicador	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019
----	-----------	---------------	---------------	---------------	-----------------------	-----------

1	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	93,00 días	69,00 días	62,00 días	65,00 días	66,00 días
2	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	201,00 unidades	207,00 unidades	213,00 unidades	70,00 unidades	218,00 unidades
3	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t	17,40 unidades	20,20 unidades	21,30 unidades	11,00 unidades	21,60 unidades
4	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	0,00 número	7,90 número	8,00 número	NM	8,00 número
5	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	10,00 días	10,00 días	10,00 días	9,00 días	10,00 días
6	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	76,20 %	84,20 %	71,80 %	79,30 %	79,00 %
7	Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
8	Porcentaje de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	51,00 %	96,00 %