

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPITULO	13

Mision

Satisfacer los requerimientos y las necesidades de seguridad social de nuestros usuarios, de forma proba, transparente e inclusiva, a través del desarrollo y compromiso funcionario

Objetivos Estratégicos Institucionales

Número	Descripción
1	Desarrollar y aplicar un modelo de diseño de servicios, con foco en la innovación, que permita organizar las interacciones entre nuestros usuarios y la institución, agregue valor público a los servicios entregados y responda a las necesidades de éstos.
2	Agregar valor al trabajo de la Institución en el diseño y entrega de servicios, instaurando modelos de innovación que permitan incorporar mejoras en la gestión y en la satisfacción de sus usuarios.
3	Incrementar la descentralización de la gestión y de los procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación al interior de la Institución y con los entes externos con los cuales nos vinculamos en cumplimiento de nuestras funciones.
4	Mejorar la calidad de vida de los funcionarios, los ambientes laborales y las oportunidades de desarrollo, mediante la construcción e implementación de un plan estratégico de gestión y desarrollo de personas con miras a aumentar el compromiso, el sentido de pertenencia y en consecuencia lograr mayor satisfacción de los usuarios.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Servicios Previsionales	3	0	3	0
2	Servicios Financieros	0	0	0	0
3	Bonificación de Salud	0	0	0	0
4	Otros Indicadores (1)	1	0	1	0
Total Indicadores		4	0	4	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 tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	45,76 días	41,28 días	41,13 días	40,06 días	39,74 días
2	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	19,20 días	18,54 días	18,38 días	18,81 días	18,07 días
3	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de	23,24 días	22,33 días	20,48 días	19,03 días	19,95 días

	fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión					
4	Porcentaje de satisfacción neta con los canales de atención de CAPREDENA	82,34 %	87,33 %	86,89 %	NM	87,50 %