

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	CAPÍTULO	14

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación.	Recuperación de préstamos médicos	<i>Economía/Producto</i> 1. Porcentaje de recuperación de prestamos médicos durante el año t	(Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t/Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t)*100	32.05 % (48003719073.00 / 149766157502.00)*100	33.34 % (57310868148.00 / 171908960151.00)*100	35.00 % (54687500000.00 / 156250000000.00)*100	35.00 % (68788566799.00 / 196538762284.00)*100	2
Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación.	Tramitación de Prestamos de auxilio	<i>Calidad/Producto</i> 2. Tiempo promedio en la tramitación de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t	(Sumatoria de N° de días hábiles entre las solicitudes de préstamos de auxilio y el pago del préstamo de auxilio en el año t/N° total de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t)	3.11 días (26958.00 / 8655.00)	2.52 días (24959.00 / 9891.00)	3.40 días (54000.00 / 15882.00)	3.00 días (53232.00 / 17744.00)	3

Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación.	Tramitación de Primer pago de pensiones	<i>Calidad/Producto</i> 3. Tiempo promedio en la tramitación del primer pago de pensiones en el año t	(Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha de inicio de la medición hasta la fecha de término/Total de solicitudes de primer pago de pensiones tramitadas en el año t)	21.29 días (31984.00 / 1502.00)	21.18 días (59991.00 / 2832.00)	22.00 días (42550.00 / 1934.00)	22.00 días (44352.00 / 2016.00)	4
---	---	--	---	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	---

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, mejorando los canales de comunicación, identificando necesidades, e incorporando adecuadamente sus requerimientos de forma permanente en la entrega de servicios.	Satisfacción de respuesta en solicitudes ciudadanas	<i>Calidad/Producto</i> 1. Porcentaje de usuarios que declaran satisfacción con las respuestas a sus solicitudes ciudadanas en el año t	(Número de usuarios que declaran estar satisfechos con las respuestas a sus solicitudes ciudadanas en el año t/Número total de usuarios que contestan la encuesta de post atención a las solicitudes ciudadanas, a través del sistema informático CRM en el año t)*100	NM	NM	NM	25.00 % (150.00 / 600.00)*100	6

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<p><i>Calidad/Productos</i></p> <p>1. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.*</p>	<p>(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)</p>	<p>6.68 días (2210.00 / 331.00)</p>	<p>1</p>
<p><i>Calidad/Productos</i></p> <p>2. Tiempo promedio en la tramitación del primer pago de montepíos en el año t *</p>	<p>(Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha inicial de tramitación hasta la fecha de término/Total de solicitudes de primer pago de pensiones de montepíos tramitadas en el año t)</p>	<p>28.76 días (25021.00 / 870.00)</p>	<p>5</p>

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 La solicitud de ingreso de carga familiar puede ser efectuada por el imponente, la carga o por orden de un Tribunal. Esta solicitud ingresa a través de oficina de partes del Servicio, Oficinas Regionales o Plataforma de Atención a Beneficiarios, el tramite culmina con la Resolución que concede la carga familiar ingresada al Sistema Corporativo del Sistema de Asignaciones Familiares. Se excluye: 1) el reconocimiento de carga al duplo, que son cargas afectas a invalidez (por causas hereditarias o adquiridas, carezca o haya perdido en forma presumiblemente permanente 2/3 o más de su capacidad de generación de ingresos), y cuya determinación la realiza una Comisión Médica. 2) las solicitudes de reconocimiento de nietos en regiones dado que DIPRECA no cuenta con asistentes sociales fuera de la R.M.

El indicador se mide en días hábiles y abarca el período enero - diciembre. La normativa que lo afecta corresponde a: DFL N° 150 de 1981, sobre Sistema Único de Asignaciones Familiares y Decreto N° 75, de 1974, Reglamento Sobre Prestaciones Familiares

2 El indicador mide la gestión de la institución para la recuperación de préstamos médicos entregados a los imponentes. El Decreto Supremo N° 509 de 1990, del Ministerio de Defensa Nacional, Reglamento de Medicina Curativa de esta Institución, en su artículo 21°, establece que DIPRECA pagará el total de la factura de prestación médica en que incurra el beneficiario, y que las suma que le correspondan pagar a este por concepto de co-pago imponente, podrán ser descontados del sueldo o pensión de retiro y/o montepío en un plazo que no puede exceder de 8 meses. Por esto, el alcance del indicador viene dado por que el indicador mida la gestión que desarrolla DIPRECA para efectuar la cobranza de aquellos co-pagos por prestaciones médicas generadas en el año calendario, y enviadas a cobrar a las distintas reparticiones así como al personal pasivo, los cuales se activan mensualmente en un proceso de cobranza, el cual gatilla la generación de un descuento a un plazo que no exceda de 8 cuotas, por lo cual para el mes siguiente, se deben considerar en la liquidación de sueldo, o el pago de pensiones, la generación de la primera cuota de descuento, velando por que la deuda sea saldada en la cuotas que corresponda, o arbitrando las medidas para recuperar aquellos valores por concepto de descuento no generado

- 3 El proceso se inicia una vez que el personal activo perteneciente a alguna de las Instituciones afectas al Sistema Previsional DIPRECA; Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile y DIPRECA, con más de 5 años efectivos en la Institución o el personal en situación de retiro (pensionados/as y montepiados/as) entrega su solicitud de préstamo en los módulos de atención al beneficiario de Santiago, oficinas Regionales, oficina de partes y solicitudes online y culmina una vez realizado el pago correspondiente por Banco Estado en la cuenta del solicitante. La solicitud es ingresada al sistema computacional de registro, para luego ser liquidado y enviado para su revisión. Una vez firmado por la Jefatura, se emite una nómina, la cual es enviada a Contabilidad General para su visación y pago a través del Banco Estado. El numerador mide la sumatoria del número de días hábiles en que demora la Institución en tramitar las solicitudes de préstamos de auxilio que cumplen con los requisitos de documentación y liquidez del solicitante en el año t, el denominador mide el N° total de solicitudes de préstamos de auxilio que cumplen con los requisitos, tramitadas en el año t. La cobertura del indicador es a nivel nacional y el período de medición es anual, entre los meses de enero a diciembre del año t.
- 4 La medición contempla la suma en días hábiles, considerando como fecha de inicio el ingreso de la Resolución tomada de razón por Contraloría y sus antecedentes complementarios a la Oficina de partes de la Institución y como fecha de término aquella programada según el calendario anual de pago de DIPRECA. La fecha de inicio de la medición se determina de acuerdo a dos variables: 1) Si la Resolución con Toma de Razón de la Contraloría, tiene como fecha de otorgamiento de la pensión una data posterior a la fecha de ingreso de la misma en la oficina de partes institucional, se considera como inicio de la medición la fecha de otorgamiento de la pensión que se encuentra contenida en la resolución de la Contraloría. Lo anterior, por cuanto los entes externos a DIPRECA que ordenan el pago de la pensión (Depto. de Pensiones de Carabineros y Subsecretaría de Investigaciones), comienzan a gestionar la documentación anticipadamente, no pudiendo ejecutarse el primer pago de la pensión sino hasta la fecha que señala la resolución de Contraloría. 2) Si la Resolución tomada de razón por Contraloría, tiene como fecha de otorgamiento de la pensión una data anterior a la fecha de ingreso de la misma en la oficina de partes de DIPRECA, entonces se considera como fecha de inicio de la medición la fecha de ingreso a la Oficina de Partes institucional. Lo anterior, por cuanto en estos casos, el trámite ya viene con retraso desde los entes externos a DIPRECA.

El alcance de esta medición incorpora a exfuncionarios(as) de las reparticiones afectas al sistema, esto es Carabineros, PDI, Gendarmería y DIPRECA. La cobertura del indicador es a nivel nacional y el período de medición es de enero a diciembre.

- 5 La medición contempla la sumatoria en días hábiles, considerando como fecha inicial de la tramitación el ingreso a la oficina de partes de DIPRECA del último documento necesario para dar curso al primer pago de la pensión de montepío, pudiendo ser la resolución con Toma de Razón de la Contraloría que concede el beneficio o los antecedentes complementarios que pudieran modificar, aclarar o ampliar la resolución de Contraloría o el Informe de deudas provenientes del Instituto de Previsión Social u otro organismo previsional, y como fecha de término, aquella programada según el calendario de pago de pensiones fijado anualmente por DIPRECA. El alcance de esta medición incorpora a Cónyuges viudos(as), Hijos(as), Padres, Madre de hijos no matrimoniales del personal de las reparticiones afectas al Sistema (Carabineros, PDI, Gendarmería y DIPRECA) según lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1968 y Ley 20.735 de 2014. La cobertura del indicador es a nivel nacional y el período de medición es de enero a diciembre.
- 6 Las solicitudes ciudadanas pueden ser ingresadas a través del canal presencial (plataforma de Atención) o mediante el canal virtual (página web). Estas solicitudes se categorizan en consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. La encuesta de satisfacción se enviará al solicitante, adjunta a su respuesta al requerimiento planteado, a través de correo electrónico. Esta encuesta de satisfacción consiste en 2 preguntas: 1) ¿Su requerimiento fue resuelto? [SI/NO] 2) ¿Qué tan satisfecho está con la respuesta a su requerimiento? [1 a 7]; siendo 1 "Muy insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho". Se considerarán como satisfechos los usuarios que califiquen la respuesta con notas 6 y 7.