

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2024
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral de los/las usuarios/as, mediante Servicios Previsionales de calidad y considerando enfoque de género.	Disminuir tiempo de tramitación del primer pago de pensiones de retiro	<u>Calidad/Productos</u> 1. Tiempo promedio del primer pago de pensión de retiro	Sumatoria de N° de días hábiles transcurridos entre la fecha de validación de la documentación y la fecha del primer pago de cada caso, pagado en el año t/Total de casos de primeros pagos de pensión de retiro pagados en el año t.	21.12 días 39491.00 / 1870.00	23.01 días 37965.00 / 1650.00	22.80 días 41040.00 / 1800.00	22.50 días 41625.00 / 1850.00	1
Contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral de los/las usuarios/as, mediante Servicios Previsionales de calidad y considerando enfoque de género.	Aumentar el volumen de atenciones telefónicas referentes a consultas previsionales del período.	<u>Eficacia/Productos</u> 2. Porcentaje de llamadas contestadas por el Canal telefónico de Capredena, referentes a consultas previsionales	(Total de llamadas referentes a consultas previsionales contestadas por los agentes del canal telefónico en el año t /Total de llamadas referentes a consultas previsionales recibidas por el canal telefónico en el año t)*100	58.00 % (42401.00 / 72551.00)*100	76.00 % (50341.00 / 65853.00)*100	72.00 % (49174.00 / 68171.00)*100	78.00 % (52453.00 / 67084.00)*100	2
Contribuir al financiamiento de las necesidades de	Disminuir el tiempo de tramitación de pago de préstamos habitacionales de	<u>Calidad/Productos</u>	Sumatoria de días corridos transcurridos entre	24.61 días 1846.00 / 75.00	20.40 días 2264.00 / 111.00	25.00 días 2100.00 / 84.00	24.00 días 2016.00 / 84.00	3

nuestros/as usuarios/as, a través de productos y servicios flexibles, focalizados y con soluciones oportunas y adecuadas, que consideren perspectiva de género.	adquisición de vivienda.	3. Tiempo promedio del pago de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda	la fecha de presentación de antecedentes y documentos conformes y la fecha del pago del préstamo habitacional en el año t/N° de préstamos habitacionales pagados en el año (t)					
Atender la salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, mediante servicios y prestaciones preventivas y curativas abiertas a la ciudadanía, con altos estándares de calidad asistencial y enfoque de género, velando por la sustentabilidad de la RED de Salud.	Instalaciones que conforman la Red de Salud Capredena con acreditación vigente.	<u>Eficacia/Productos</u> 4. Porcentaje de Instalaciones de Salud con Acreditación Vigente	(N° de Instalaciones de Salud con acreditación vigente al año t/Total de Instalaciones de Salud)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	4
Atender la salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, mediante servicios y prestaciones preventivas y curativas abiertas a la ciudadanía, con altos estándares de calidad asistencial y enfoque de género, velando por la sustentabilidad de la RED de Salud.	Relación entre ingresos y gastos de las Instalaciones de Salud de CAPREDENA.	<u>Economía/Productos</u> 5. Relación Ingreso/gastos de la Red de Salud de CAPREDENA.	Sumatoria de Ingresos de la Red de Salud en el período t/sumatoria de gastos de la Red de Salud en el período t	NM	1.10 % 20898492450.00 / 18978688934.00	0.99 % 18660904759.00 / 18907854580.00	1.01 % 24909052016.00 / 24662455893.00	5

Notas:

1 El numerador mide la sumatoria de días hábiles en que CAPREDENA realiza el primer pago de una pensión de retiro, que cumple con todos los requisitos exigidos a la documentación; completitud, consistencia y exactitud.

Para efectos de medición de los días, se considerará como fecha de validación (fecha inicio), la fecha de ingreso al sistema computacional de la Resolución de Retiro, y como fecha del

primer pago (fecha fin), la establecida para ese mes por la Institución, en el Calendario anual del Pago de Pensiones.

La fecha de inicio (ingreso en el sistema = fecha de validación), corresponde a la fecha en que se cumplan todas las condiciones para su registro en el sistema computacional de pensiones.

Las condiciones principales son:

- Resolución y Cese de Sueldo recepcionado en CAPREDENA, antes de la fecha de cierre del proceso y con todos sus datos correctos, y sin inconsistencia entre ambos documentos
- Las cargas familiares reconocidas en la Resolución deben encontrarse extinguidas por el empleador anterior y con datos correctos.
- La retención judicial indicada en el Cese de Sueldos debe estar respaldada por el respectivo oficio del Tribunal, el cual también debe estar recepcionado en CAPREDENA.

2 a. Tanto en el numerador como en el denominador se consideran las llamadas recibidas en la opción consultas previsionales, excluyendo las auto consultas, dentro del horario de atención vigente del Canal telefónico Institucional que habitualmente es desde las 8:00 a las 17:30 horas de lunes a viernes, pero que está sujeto a ajustes por contingencias.

b. Para el numerador se considerarán las contestadas por el agente equivalentes a la categoría del sistema telefónico “ Gestionadas por un agente” .

c. En el denominador se considerarán todas las recibidas por el canal telefónico de consultas previsionales, equivalentes en el sistema a “ Llamadas” .

d. El indicador no permite la desagregación por sexo, dado que las llamadas que se reciben, no necesariamente son gestionadas por los agentes y en ese contexto no existe un dato que permita identificar el sexo de quien llama, antes de empezar a ser abordadas por el Call Center.

3 Se considera el período (en días corridos) desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha del pago, excluyendo el tiempo de la etapa de escrituración (dependiente en su mayor parte del interesado y de entes externos). Para la medición de este indicador se consideran las siguientes etapas de tramitación: Ingreso de antecedentes, Evaluación Legal, Resolución de otorgamiento, Financiamiento y Pago del crédito, excluyéndose la etapa de escrituración en Notaria.

La Subfamilia de Préstamos Habitacionales de Adquisición de vivienda incluye los préstamos de adquisición de vivienda, terreno, construcción y saldo precio.

4 Las instalaciones de la Red de Salud de la Institución son: Centro de Salud Santiago, Centro de Salud de Valparaíso, Centro de Rehabilitación La Florida y Centro de Rehabilitación Limache.

Se dará por acreditado cuando se encuentre en el registro público de prestadores institucionales acreditados, administrado por la Superintendencia de Salud al 31 de diciembre del año t.

5 La Red de Salud de la Institución considera los: Centro de Salud Santiago, Centro de Salud de Valparaíso, Centro de Rehabilitación La Florida y Centro de Rehabilitación Limache. Para efectos de este indicador se incluye la Administración Central de la Red de Salud Capredena..

El período de medición comprende desde diciembre del año t-1 a noviembre del año t . Se debe considerar que una parte de los ingresos dependen del Ministerio de Hacienda, por lo que puede influir en caso de algún ajuste de Presupuesto y también las variables de salubridad que indique la autoridad sanitaria del país.