

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2025
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Servicio no mantiene Indicadores 2024 en su formulación 2025.

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2025

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
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.	Usuarios/as satisfechos/as con el servicio	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de satisfacción usuaria neta en los Centros ambulatorios de la Red de Salud Capredena.	(Satisfacción neta /Número total de respuestas de las encuestas)*100	NM	79.50 % (302.00 / 380.00)*100	79.60 % (398.00 / 500.00)*100	79.70 % (478.00 / 600.00)*100	6
Tramitar y entregar productos y servicios sociales y financieros flexibles, focalizados y con soluciones oportunas y	Oportunidad en la entrega de los Préstamos Habitacionales.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de Préstamos Habitacionales pagados en un plazo de tramitación menor o	(Número de préstamos habitacionales pagados que cumplen el plazo de	84.70 % (94.00 / 111.00)*100	83.10 % (74.00 / 89.00)*100	89.40 % (84.00 / 94.00)*100	89.70 % (87.00 / 97.00)*100	7

adecuadas, que permitan contribuir al financiamiento de las necesidades de nuestros/as usuarios/as, considerando el enfoque de género.		igual a 16 días hábiles.	tramitación menor o igual a 16 días hábiles, en el año t/Número total de préstamos habitacionales pagados en el año t.)*100					
Otorgar servicios previsionales que permitan satisfacer las necesidades de seguridad social integral de nuestros/as usuario/as, considerando calidad, oportunidad y enfoque de género.	Oportunidad en pago de las Pensiones de Retiro	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de Primeros Pagos de Pensión de Retiro que se tramitan en un plazo menor o igual a 22 días hábiles en el año t.	(Número de casos de Primer Pago de Pension en retiro que cumplen el plazo máximo de tramitación en el año t/Número Total de casos de primeros pagos de pensión de retiro pagados en el año t.)*100	NM	78.40 % (1221.00 / 1558.00)*100	77.80 % (738.00 / 948.00)*100	80.00 % (1200.00 / 1500.00)*100	8
Otorgar servicios previsionales que permitan satisfacer las necesidades de seguridad social integral de nuestros/as usuario/as, considerando calidad, oportunidad y enfoque de género.	Respuestas de calidad a nuestros/as usuarios/as	<u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de respuestas que cumplen con los criterios de calidad en el año t.	(Número de respuesta que cumplen los criterios de calidad en el año t /Total de respuestas revisadas en el año t)*100	NM	74.23 % (314.00 / 423.00)*100	74.55 % (246.00 / 330.00)*100	76.97 % (528.00 / 686.00)*100	9

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2023	Notas
<u>Calidad/Producto</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.	19.49 días 30367.00 / 1558.00	1
<u>Eficacia/Producto</u> 2. Porcentaje de llamadas contestadas por el Canal telefónico de Capredena, referentes a	(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	81.00 % (49315.00 / 60637.00)*100	2

consultas previsionales*			
<i>Calidad/Producto</i>	Sumatoria de días corridos transcurridos entre la fecha de presentación de antecedentes y documentos conformes y la fecha del pago del préstamo habitacional en el año t/Nº de préstamos habitacionales pagados en el año (t)	19.73 días 1756.00 / 89.00	3
3. Tiempo promedio del pago de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda*			
<i>Eficacia/Producto</i>	(Nº de Instalaciones de Salud con acreditación vigente al año t/Total de Instalaciones de Salud)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	4
4. Porcentaje de Instalaciones de Salud con Acreditación Vigente*			
<i>Economía/Producto</i>	Sumatoria de Ingresos de la Red de Salud en el período t/sumatoria de gastos de la Red de Salud en el período t	1.05 % 2449149976.00 / 2329422470.00	5
5. Relación Ingreso/gastos de la Red de Salud de CAPREDENA.*			

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2025, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

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.
- 6 Satisfacción neta: Se calcula restando la sumatoria de respuestas con notas de 1 a 4 (en escala del 1 al 7), a la sumatoria de respuestas con notas de 6 a 7 (en escala del 1 al 7).
Las encuestas se realizarán en las atenciones del giro médico en los Centros Ambulatorios de Santiago y Valparaíso.
- 7 Medición en días hábiles, desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha de pago.
Se excluye la etapa de escrituración en Notarías e Inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.
La Subfamilia de Préstamos Habitacionales de Adquisición incluye los préstamos de Adquisición de vivienda, terreno, construcción y saldo de precio.
- 8 El numerador mide los casos que se tramitaron en el plazo máximo de tramitación de 22 días hábiles (casos pagados antes del estándar y casos pagados en el estándar).
Para efectos de medición de los días hábiles transcurridos en cada caso, se considerará la fecha de validación (fecha inicio), como la fecha de ingreso al Sistema Computacional de la Resolución de Retiro, y la 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 la documentación cumple con todos los requisitos para su registro en el Sistema Computacional de Pensiones, vale decir: completitud, consistencia y exactitud. Los requisitos 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; cargas familiares reconocidas en la Resolución extinguidas por el empleador anterior y con datos correctos, y 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.
- 9 Las respuestas revisadas en el año t, corresponderá a una muestra aleatoria del 10% de las consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones registradas a través del sistema CRM o su equivalente y respondidas por la Unidad de Servicios Virtuales.
Los criterios de evaluación para medir la calidad de la respuestas otorgadas por la Unidad de Servicios Virtuales son: Ortografía, Coherencia, simpleza y estructura de la respuesta.