

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales - Pago de pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t))	40.3 días	40.6 días	30.3 días	31.7 días	32.0 días	SI	101%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.	
•Servicios Previsionales - Pago de pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t)/N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t))	57.8 días	44.4 días	45.3 días	45.4 días	45.0 días	SI	99%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Primeros pagos pensiones de retiro" con detalle de los primeros pagos de retiro, elaborada en base a datos registrados en la Resolución de Pensión y Cese de Sueldos (timbre de Oficina Partes) y la de fecha del primer pago.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales - Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de pago de desahucio Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t))	34.0 días	30.8 días	31.8 días	29.6 días	32.0 días	SI	108%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios pagados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a las órdenes de pago (fecha de pago).	1
•Servicios Previsionales - Certificado de Imposiciones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones. Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días hábiles de trámite de cada certificado de imposiciones solicitado./ N° de certificados de imposiciones emitidos en el período.)	n.c.	17.3 días	0.0 días	13.2 días	14.0 días	SI	106%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Base de datos en archivo Excel con información detallada de certificados emitidos, elaborada en base a la nómina con solicitud diaria de certificados (fecha de Ingreso) y copia del certificado firmada por el consultor del área de atención de público (fecha de entrega de certificado en área de atención de público).	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Financieros - Préstamo habitacional	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/N° préstamos habitacionales pagados año (t))	43.0 días	37.9 días	39.1 días	36.2 días	41.0 días	SI	113%	10%	Reportes/Informes Archivo excel con información detallada de los trámites, elaborada en base a información básica la ejecución del Sistema de Préstamos Habitacionales, en conjunto con los informes mensuales que realiza cada analista del Subdepartamento de Préstamos Habitacionales, de las distintas etapas de tramitación por cada una de los casos bajo su responsabilidad.	3
•Sistema de Salud - Bonificaciones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz. Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t/Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t)	3.7 días	4.6 días	4.7 días	4.2 días	4.2 días	SI	100%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel, con información detallada de los reembolsos diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Sociales - Ayudas sociales	<u>Eficacia/Producta</u> Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados. t/Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados. t-1)-1)*100)	n.c.	8.5 % 18013.0	0.0 % 0.0	16.9 % 23565.0	3.5 % 20135.0	SI	484%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadística Mensual de Informes Sociales de casos incorporados y cursados en el Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados, en Casa Matriz y Agencias Regionales.	4
•Servicios Previsionales •Servicios Financieros •Sistema de Salud •Servicios Sociales	<u>Calidad/Producta</u> Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención recibida en CAPREDENA/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100) Mujeres: Hombres:	n.m. n.m. n.m.	88.8 % 88.7% 88.9%	0.0 % 0.0% 0.0%	81.9 % 81.6% 82.3%	90.0 % 89.8% 90.2%	NO	91%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con la Atención recibida en CAPREDENA.	5

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%

Porcentaje de cumplimiento global del servicio	90%
---	-----

Notas:

1.-El sobrecumplimiento de este indicador, fue provocado por el resultado parcial del mes de septiembre, cuyo promedio de tramitación (22,38 días) fue significativamente inferior a lo histórico, con una incidencia de un 10,4% de los casos anuales. Cabe señalar que esta situación excepcional, obedeció a la reducción del plazo de pago de los desahucios del mes de septiembre de manera que estos se materializaran antes de las Fiestas Patrias del Bicentenario

2.-El análisis del sobrecumplimiento de este indicador, arroja que de las 3 modalidades de solicitud de este certificado, 2 de ellas (IPS y solicitudes no presenciales) muestran resultados de 15,82 y 15,84, respectivamente. Por su parte la modalidad de solicitud de certificados de imposiciones solicitados en forma presencial por parte del público, logró un promedio de 8,94 días. Esta situación, obedece a la política de rediseño del Modelo Integral de Atención al Cliente impulsada por la nueva administración de la Caja, durante el año 2010 que prioriza los tiempos de respuestas en la atención presencial. El efecto de esta política redundó en que el promedio general de este indicador tuviese un desempeño mejor al esperado

3.-El sobrecumplimiento se explica por la baja ejecución de los préstamos asignados, en relación a los casos previstos al establecer la meta. La meta establecida el año 2009, para su aplicación en el ejercicio 2010, consideraba un potencial aumento en el número de expedientes habitacionales a tramitar, toda vez, que a los procesos regulares de asignación de créditos se incorporaban casos de arrastre del ejercicio anterior (provisionados no pagados), tanto en los segmentos de Imponentes pasivos como también en el Sector Activo (Fuerzas Armadas). Sin embargo la ocurrencia del sismo y tsunami del 27 de febrero de 2010 cambió radicalmente las condiciones del mercado inmobiliario y el comportamiento de nuestros beneficiarios, lo que se tradujo en la postergación de la decisión de compra. La contracción del 11% de la demanda esperada redundó en un sobrecumplimiento de la meta

4.-La Institución gestionó un incremento de la oferta de ayudas sociales, con el fin de contribuir a paliar las secuelas, para nuestros usuarios, del terremoto y tsunami que afectaron al país en el mes febrero del año 2010; decisión que originó el sobrecumplimiento de la meta de este indicador

5.-La estimación de la meta 2010 se realizó con los datos de la encuesta 2008, ya que en el momento de su definición no se contaba con los resultados del 2009, en este sentido la propuesta de meta no consideró la baja en la satisfacción obtenida el año 2009. Cabe señalar que la meta para el 2010 fue de un 90% de satisfacción, obteniéndose sólo un 81.9%. Por otra parte la percepción de los usuarios/as pudo verse afectada nuevamente por una suspensión masiva de cargas familiares. El año 2010 esta acción se dirigió a aquellas personas que obtuvieron la pensión básica solidaria y dejaron de ser cargas familiares de CAPREDENA. Ambos beneficios son incompatibles, por lo que el afectado/a debe optar por uno de ellos (se estima que los beneficiarios afectados fueron alrededor de 3200).