

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Pensiones.	<u>Eficiencia/Producto</u> 1 Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de cese del pago de la pensión Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión/N° casos suspendidos en el período)	0.0 días	40.9 días (89904.0/ 2199.0)	41.7 días (95888.0/ 2301.0)	29.0 días (37746.0/1 301.0)	40.0 días (92000.0/2 300.0)	40.0 días (92000.0/ 2300.0)	20%	Reportes/Infor mes Informe generado desde el Sistema de Pensiones	1	
•Pensiones. -Asignación por muerte.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de tramitación del pago con cheque de la cuota funeral en Casa Matriz Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días hábiles por pago de cuota de funerales Casa Matriz - con cheque/N° de pagos de cuotas funerales Casa Matriz - con cheque)	0.0 días	3.8 días (723.0/19 0.0)	3.4 días (704.0/20 8.0)	3.3 días (623.0/191. 0)	4.0 días (1200.0/30 0.0)	3.7 días (1480.0/4 00.0)	10%	Base de Datos/Softwar e Base de datos en archivo excel	2	
•Beneficios Sociales y Financieros.	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de rotación de beneficiarios del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados correspondiente al Departamento de Asistencia Social (DAS) en Casa	(N° de beneficiarios nuevos del Programa Menores, Ancianos e Incapacitados del DAS Casa Matriz/Total de	S.I.	S.I.	S.I.	13.3 % (132.0/996. 0)*100	23.0 % (229.0/996. 0)*100	25.0 % (250.0/10 00.0)*100	10%	Reportes/Infor mes Informe de beneficios cursados en el mes	3	1
						H: 12.7 (69.0/543.0)	H: 22.1 (120.0/543.	H: 24.0 (131.0/54				

	Matriz Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	beneficiarios del Programa en el DAS Casa Matriz, a diciembre del año anterior)*100)*100 M: 13.9 (63.0/453.0))*100	0)*100 M: 24.1 (109.0/453.0)*100	5.0)*100 M: 26.2 (119.0/455.0)*100				
•Institucional	<u>Calidad/Productos</u> 4 Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida en Capredena/Total de usuarios encuestados en Capredena)*100	0.0 % H: 0.0 M: 0.0	94.2 % (4621.0/4906.0)*100 H: 94.7 (2536.0/2679.0)*100 M: 93.6 (2085.0/227.0)*100	N.M.	N.M.	90.0 % (5400.0/6000.0)*100 H: 90.5 (2964.0/3276.0)*100 M: 89.4 (2436.0/2724.0)*100	92.0 % (4522.0/4916.0)*100 H: 92.5 (2483.0/2684.0)*100 M: 91.4 (2040.0/2232.0)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.	4	2
•Sistema de Salud.	<u>Calidad/Productos</u> 5 Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud /Número de pagos de reembolsos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud)	5.5 días (11300.0/2053.0)	4.8 días (6420.0/1332.0)	3.7 días (4153.0/1118.0)	3.1 días (2001.0/653.0)	5.0 días (7000.0/1400.0)	4.5 días (4917.0/1093.0)	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos excel, con información detallada de los reembolsos diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería.	5	3
•Beneficios Sociales y Financieros.	<u>Calidad/Productos</u> 6 Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de	(Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el	53.7 días (19720.0/367.0)	50.3 días (18977.0/377.0)	54.4 días (22295.0/410.0)	50.6 días (9604.0/190.0)	55.0 días (22000.0/400.0)	53.0 días (20246.0/382.0)	10%	<u>Reportes/Informes</u> Mail u Oficio del Depto. de Préstamos informando	6	4

	adquisición de vivienda Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	tiempo utilizado en la etapa de escrituración)/ N° préstamos habitacionales pagados en el periodo)								Indices de Gestión <u>Base de Datos/Software</u> e Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada		
<ul style="list-style-type: none"> •Imposiciones. -Registro, disponibilidad y control de imposiciones. •Imposiciones. -Atención e información al cliente. 	<u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo promedio de pago de devolución de imposiciones para desahucio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria días de tramitación del pago de devolución de imposiciones para desahucio/N° devoluciones de imposiciones del periodo)	71.7 días (47911.0/668.0)	69.4 días (48095.0/693.0)	33.7 días (23495.0/697.0)	34.9 días (13261.0/380.0)	43.0 días (30100.0/700.0)	35.0 días (24500.0/700.0)	20%	<u>Base de Datos/Software</u> e Base de datos en archivo Excel con información detallada de devoluciones de imposiciones pagadas, elaborada en base a las resoluciones de devolución de imposiciones recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a las ordenes de pago (fecha de pago).	7	5

Notas:

1 Se entiende por rotación a los nuevos beneficiarios de programas de asistencia social, respecto de la nómina de diciembre del año anterior.

2 Se entiende por satisfecho al usuario que selecciona la opción "muy satisfecho" y "satisfecho" en la pregunta "En general con la atención recibida Ud. se encuentra". Las opciones de respuesta son muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho. Esta pregunta se formula después de consultar por los siguientes factores: Rapidez con que se realizó el trámite. Amabilidad en el trato brindado por quien atendió al usuario. Calidad de la información entregada. Resultado del trámite realizado. Comodidad y limpieza del lugar de atención. La periodicidad de la medición es anual. En los años anteriores esta encuesta era bianual, por lo cual el año 2005, fue la última vez que se realizó por una empresa externa (Search Consultores).

3 Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud: Considera el tiempo transcurrido en días hábiles desde la fecha de presentación o recepción conforme de la solicitud en la Unidad de Bonificaciones de Salud de la Casa Matriz, hasta el día en que esta listo el pago según lo informado por el Subdepartamento de Tesorería (esta generado el cheque o el pago en efectivo). Considera sólo los casos de pagos diferidos, excluyendo los reembolsos de pago inmediato.

Número de casos: Número de reembolsos diferidos solicitados en la Casa Matriz. por prestaciones de salud.

Se excluyendo los reembolsos de pago inmediato.

Se mide en días hábiles (excluye sábados, domingos, festivos, día institucional y días que por fuerza mayor no se atiende público).

4 Considera el período 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). Considera los préstamos de adquisición, saldo de precio, construcción y término de edificación.

Nº préstamos habitacionales pagados en el periodo: Corresponde al total de préstamos habitacionales (adquisición, saldo de precio, construcción y término de edificación) pagados en el periodo.

5 Sumatoria días de tramitación del pago de devolución de imposiciones de desahucio: Considera el número de días corridos entre la fecha de recepción en Oficina de Partes de la Resolución respectiva que ordena la devolución y la fecha de emisión del cheque de pago.

Nº devoluciones de imposiciones del período: Número de devoluciones emitidas en el período.

La devolución de imposiciones para desahucio, corresponde a los montos nominales enterados en el Fondo de Desahucio, los cuales son devueltos a aquellos imponentes que se retiraron sin derecho a pensión y por ende sin desahucio.

Supuesto Meta:

1 1.- El N° de casos a suspender no supera los 2.500.

2.- CAPREDENA toma conocimiento del fallecimiento en un tiempo promedio no superior a 25 días contados desde la fecha del fallecimiento.

2 1.- El N° de casos no supera los 500 en el año.

2.- El BancoEstado da respuesta a consulta en un tiempo promedio de 8 Hrs. hábiles.

3 No existen factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.

4 Que en el periodo de aplicación de la encuesta, no ocurran eventos de fuerza mayor de origen externo a la institución, que afecten la percepción de los/as usuarios/as sobre las atenciones brindadas, por ejemplo falla en el servicio de pago de las pensiones por parte de los Bancos, cortes de los suministros básicos, etc.

5 Que no ocurra una variación superior al 30% en el número de casos de reembolsos solicitados por los beneficiarios.

6 Que no se produzca una variación superior al 50% de los casos estimados.

7 No existen factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.