

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	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: SI	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)) Mujeres: Hombres:	31.7 días	28.9 días	27.2 días	25.9 días	25.0 días	SI	96%	15%	Reportes/Informes 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 montepíos y sus anticipos. Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos) Mujeres: Hombres:	53.38 días	52.41 días	50.27 días	48.97 días	49.00 días	SI	100%	15%	Reportes/Informes Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales – Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).) Mujeres: Hombres:	27.58 días 27.58días 27.58días	20.00 días 0.00días 0.00días	15.97 días 0.00días 0.00días	13.68 días 0.00días 0.00días	14.00 días 14.00días 14.00días	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Cargas familiares según resoluciones recibidas en el año (t)."	
•Servicios Previsionales – Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)) Mujeres: Hombres:	29.56 días 29.56días 29.56días	s.i. s.i. s.i.	25.90 días 0.00días 0.00días	21.76 días 0.00días 0.00días	22.00 días 21.95días 22.01días	SI	101%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios procesados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a la firma de las órdenes de pago (último trámite del proceso).	
•Servicios Financieros – Créditos de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t. Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t / N° de créditos de salud entregados año t)*100) Mujeres: Hombres:	0.0 % 0.0% 0.0%	69.8 % 0.0% 0.0%	86.7 % 0.0% 0.0%	87.5 % 0.0% 0.0%	90.0 % 91.7% 86.1%	SI	97%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Créditos de Salud Otorgados con garantías", basado en Base de Datos del Sistema de Salud y aplicaciones de validación autorizadas por CAPREDENA	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Bonificación de Salud – Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario. Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario /N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo)	29.39 días	n.m.	20.99 días	20.65 días	20.44 días	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones abonadas en cuenta corriente", basado en la fecha de recepción de Oficina de Partes y la fecha abono en cuenta corriente del sistema de salud	
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100) Mujeres: Hombres:	s.i.	99.0 %	65.3 %	72.6 %	67.0 %	SI	108%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100) Mujeres: Hombres:	n.m.	86 %	0 %	90 %	88 %	SI	101%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	

(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	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El nuevo modelo de atención integral de Clientes (implementado a fines del año 2012), se traduce en una serie de acciones que apuntan a disminuir los tiempos de espera. En ese contexto, el control oportuno del comportamiento de la plataforma de atención presencial, a través de un calendario anual de demanda, facilitó la implementación de medidas de gestión que permitieron disminuir los tiempos de espera a valores menores a los proyectados inicialmente. Por su parte, la diferencia entre los operandos planificados y los efectivos, se debe a un aumento de demanda de atenciones presenciales, no previstas la momento de ingresar la planificación de este indicador al Sistema de DIPRES.