

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2017

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	Capítulo	07

Misión ¹

Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, velando por el cumplimiento de las normas por parte de los fiscalizados, proponiendo mejoras continuas, informando y educando a la población, con el fin de satisfacer sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	3	0	3	0
2	Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	0	0	0	0
3	Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	3	0	3	0
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	0	0	0	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		6	0	6	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	53 días	58 días	93 días	75 días	70 días
<i>Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en</i>	3.214.361	3.030.008	5.074.126	4.162.800	4.280.080

período t					
N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	60.640	52.133	54.584	55.504	61.144

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	8,0 número	8,0 número	0,0 número	8,0 número	8,0 número
Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t	4.469,0	5.314,0	0,0	4.800,0	4.800,0
N° de encuestados en el año t	573,0	656,0	0,0	600,0	600,0

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	--	10 días	10 días	11 días	11 días
Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t		278.964	305.214	355.355	390.891
N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t		27.111	30.464	32.305	35.536

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	--	--	76,2 %	75,0 %	70,0 %
N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t			17.519,0	15.170,0	14.770,0
N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t			22.979,0	20.226,0	21.100,0

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2017.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2017

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.