

VERSIÓN LEY AÑO 2019

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 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de satisfacción neta con los canales de atención de CAPREDENA Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	$\left(\frac{\text{Nro. Usuarios/as encuestados/as} \times \text{Porcentaje de Satisfacción ponderado} - (\text{Nro. Usuarios/as Encuestados/as} \times \text{Porcentaje de Insatisfacción ponderado})}{\text{Número de ciudadanos/as encuestados/as}} \right) * 100$	82.34 % (969.17/1177.00)*100 H: 81.40 (587.69/722.00)*100 M: 83.84 (381.48/455.00)*100	87.33 % (1237.44/1417.00)*100 H: 86.28 (744.62/863.00)*100 M: 88.96 (492.82/554.00)*100	86.89 % (1483.26/1707.00)*100 H: 88.79 (868.38/978.00)*100 M: 84.35 (614.88/729.00)*100	N.M.	87.50 % (1522.50/1740.00)*100 H: 84.75 (884.84/1044.00)*100 M: 91.62 (637.66/696.00)*100	1
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	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 año t	45.76 días 44756.00/978.00 H: 47.35 3125.00/66.00 M: 45.65 41631.00/912.00	41.28 días 42605.00/1032.00 H: 42.03 2438.00/58.00 M: 41.24 40167.00/974.00	41.13 días 37802.00/919.00 H: 39.66 1864.00/47.00 M: 41.21 35938.00/872.00	40.06 días 19030.00/475.00 H: 38.74 736.00/19.00 M: 40.12 18294.00/456.00	39.74 días 36600.00/921.00 H: 39.72 993.00/25.00 M: 39.74 35607.00/896.00	2
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	19.20 días 36747.00/1914.00	18.54 días 36716.00/1980.00	18.38 días 35919.00/1954.00	18.81 días 12751.00/678.00	18.07 días 36170.00/2002.00	3

	Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO		H: 19.17 32859.00/17 14.00 M: 19.44 3888.00/200 .00	H: 18.58 32073.00/17 26.00 M: 18.28 4643.00/254 .00	H: 18.44 31189.00/16 91.00 M: 17.98 4730.00/263 .00	H: 18.87 11301.00/59 9.00 M: 18.35 1450.00/79. 00	H: 18.35 31100.00/16 95.00 M: 16.51 5070.00/307 .00	
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Productos</u> 4 Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)	23.24 días 56280.00/24 22.00 H: 22.59 26113.00/11 56.00 M: 23.83 30167.00/12 66.00	22.33 días 55708.00/24 95.00 H: 22.12 26723.00/12 08.00 M: 22.52 28985.00/12 87.00	20.48 días 53326.00/26 04.00 H: 20.20 25913.00/12 83.00 M: 20.75 27413.00/13 21.00	19.03 días 21565.00/11 33.00 H: 18.90 10208.00/54 0.00 M: 19.15 11357.00/59 3.00	19.95 días 53785.00/26 96.00 H: 19.95 26873.00/13 47.00 M: 19.95 26912.00/13 49.00	4

Notas:

1 Indicador cuyo alcance es nacional e incluye la atención presencial y los canales no presenciales web y telefónico

La medición es efectuada a través de una empresa externa.

El instrumento aplicado corresponde a encuestas.

La muestra estará constituida en base a la cantidad de atenciones de cada canal en un periodo determinado, con un error muestral del orden de 3,5% y un 95% de confianza. El método de captura según canal: Presencial, encuesta presencial en Casa Matriz, Agencias y Oficinas regionales; para el canal Web, llamados al azar según datos disponibles de usuarios/as que han realizado transacciones o consultas en el sitio web institucional, y para el canal telefónico, llamados al azar según base de datos disponible en sistema de registro de atenciones telefónicas.

Se le asignará un peso relativo a cada uno de los canales de atención: Presencial 50%, web 25% y telefónico 25%.

Se considera una escala de evaluación de 1 al 7, donde la nota 1 significa Muy Insatisfecho y la nota 7, Muy Satisfecho. Se entenderá por usuario/a satisfecho/a aquel/la cuya evaluación correspondió a una nota igual o superior a 6 y por usuario/a Insatisfecho/a aquel/la cuya evaluación fue una nota igual o inferior a 4.

Se considerará la evaluación de la satisfacción final neta, en función de una pregunta realizada luego de evaluar los diversos atributos de cada canal, tales como: acceso, tiempos de espera y atención, atención del funcionario, protocolo de atención, por mencionar los más importantes. La satisfacción neta corresponderá al porcentaje de usuarios/as satisfechos/as, descontando el porcentaje de usuarios/as insatisfechos/as.

El cálculo del Indicador considera que el Porcentaje de Satisfacción ponderado, corresponde a: $[(\text{Número de usuarios/as satisfechos/as canal presencial} / \text{Número de Usuarios/as Encuestados/as canal presencial}) \times 50\%] + [(\text{Número de usuarios/as satisfechos/as canal web} / \text{Número de Usuarios/as Encuestados/as canal web}) \times 25\%] + [(\text{Número de usuarios/as satisfechos/as canal telefónico} / \text{Número de Usuarios/as Encuestados/as canal telefónico}) \times 25\%]$.

Por su parte, el Porcentaje de Insatisfacción ponderado, corresponde a: $[(\text{Número de usuarios/as insatisfechos/as canal presencial} / \text{Número de Usuarios/as Encuestados/as canal presencial}) \times 50\%] + [(\text{Número de usuarios/as insatisfechos/as canal web} / \text{Número de Usuarios/as Encuestados/as canal web}) \times 25\%] + [(\text{Número de usuarios/as insatisfechos/as canal telefónico} / \text{Número de Usuarios/as Encuestados/as canal telefónico}) \times 25\%]$

2 Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquella en que es recibido en CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión (resolución de pensión, certificado de la Subsecretaría y cese de sueldos), y como fecha final, aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA o la fecha de pago programada para el anticipo (según corresponda); datos que se registran en Planilla Excel "Montepíos".

Para el cálculo del indicador se considera la sumatoria de días corridos. Los anticipos otorgados se incluyen en el mismo mes del primer pago de la respectiva pensión.

El N° de casos se estableció considerando el promedio mensual a junio /2017. No obstante, el N° de casos procesados depende de las Resoluciones que se reciban desde la Subsecretaría para la FF.AA., es decir, es una variable sobre la cual CAPREDENA no puede ejercer acción alguna.

3 1) Se considera el número de días (días corridos) entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la firma por parte de la jefatura DIM de las órdenes de pago, último trámite del proceso previo al pago de desahucio.

2) Se excluyen los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento (que representan aproximadamente el 5 % de los desahucios a procesar) , cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificación, entre otros.

4 Se consideran días corridos y éstos se contarán desde el día siguiente a la fecha de fallecimiento, hasta el primer día del mes para el cual se suspende la pensión, ambos días incluidos.

La suspensión del pago de la pensión por fallecimiento sólo puede materializarse si es que éste se encuentra inscrito en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Es habitual que se produzca desfase entre la fecha de fallecimiento y la fecha de inscripción, particularmente en casos de muerte presunta o defunciones en el extranjero. Conforme a lo anterior, en caso que la inscripción del fallecimiento en el Servicio de Registro Civil se efectúe en un plazo igual o superior a 60 días contados desde la fecha de la defunción, se considerará, para efectos de este indicador, la fecha de la inscripción antes indicada.

No incluye casos de pensionados fallecidos con anterioridad al procesamiento del pago retroactivo de la pensión en CAPREDENA.