

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo a Junio 2020	Meta 2021	Notas
•Atención y orientación a las personas en materia previsional.	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	10 días 0/0 H: 10 145704/139 82 M: 9 87530/9384	9 días 204998/219 66 H: 10 132935/135 61 M: 9 72063/8405	8 días 192350/239 92 H: 8 121228/146 09 M: 8 71122/9383	8 días 168704/215 70 H: 8 102571/127 14 M: 7 66133/8856	9 días 756394/837 40 H: 9 423581/468 95 M: 9 332813/368 46	1
•Atención y orientación a las personas en materia previsional.	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> 2 Porcentaje de resolución inmediata en la atención presencial a nivel nacional, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de atenciones presenciales resueltas en forma inmediata a nivel nacional en el año t/ N° total de atenciones presenciales a nivel nacional, en el año t)*100	N.M.	N.M.	81.5 % (33965.0/41 689.0)*100 H: 81.5 (20379.0/25 013.0)*100 M: 81.5 (13586.0/16 676.0)*100	85.7 % (9888.0/115 35.0)*100 H: 77.6 (5393.0/694 9.0)*100 M: 85.4 (3955.0/463 3.0)*100	82.3 % (38460.0/46 743.0)*100 H: 82.3 (23076.0/28 046.0)*100 M: 82.3 (15384.0/18 697.0)*100	2
•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de respuesta a	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en	62 días 3502865/56 250	65 días 3926979/60 550	70 días 5002226/71 446	81 días 2372435/29 183	90 días 7177680/79 752	3

enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	calificaciones de invalidez evaluadas en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	H: 0 M: 0	H: 0 M: 0	H: 69 2315972/33 790 M: 71 2686654/37 656	H: 80 1167521/14 579 M: 83 1204914/14 604	H: 89 3457956/38 938 M: 91 3719724/40 814	
•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	<u>Eficacia/Productos</u> 4 Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t	213 unidades 1703/8	216 unidades 1729/8	228 unidades 1823/8	72 unidades 651/9	208 unidades 1870/9	4
•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	<u>Eficacia/Productos</u> 5 Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t/N° de Comisiones Médicas en el año t	21.3 unidades 1042.0/49.0	21.1 unidades 1056.0/50.0	22.4 unidades 1096.0/49.0	2.1 unidades 110.0/52.0	21.3 unidades 1105.0/52.0	5
•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	<u>Eficacia/Productos</u> 6 Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	89 % (8/9)*100	100 % (9/9)*100	6
•Supervisión de las entidades	<u>Eficacia/Productos</u>	(N° de Comisiones	100 %	100 %	100 %	19 %	100 %	7

y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	<p>7 Porcentaje de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Médicas fiscalizadas en el año t/Nº de Comisiones Médicas en el año t.*100	(49/49)*100	(49/49)*100	(49/49)*100	(10/52)*100	(52/52)*100	
---	---	--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--

Notas:

1 El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet, canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas contestadas en un determinado periodo.

Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico o vía oficio, ya sea atendiendo directamente el requerimiento en el caso de contar con la información o respuesta solicitada o dando instrucciones a los fiscalizados para atender la consulta, en consideración que requiere de información o gestiones de éstos.

El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.

2 El registro de cierre inmediato en el canal presencial de la consulta, reclamo o solicitud, o escalamiento para análisis en profundidad o derivación se realiza a través del sistema de atención presencial. Este registro se codifica como Consulta, Solicitud o Reclamo terminado. Los casos escalados, no resueltos se registran en ese mismo sistema y se derivan al Sistema de Gestión Documental bajo el código PO para su análisis y resolución.

Se consideran todas las consultas realizadas en forma presencial en todas las Oficinas de atención a público de la Superintendencia de Pensiones.

Se entiende por escalamiento a la gestión que implica recopilar información faltante y/o someterlo a un análisis de alta complejidad.

3 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que reciben en el sistema las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen.

Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.

4 El indicador se diseña con base en la Unidad Estándar de Fiscalización (UEF) con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización. El indicador captura la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras y además entre las divisiones, debido a los procesos que abordan. De esta forma, la definición de Unidades Estándar de Fiscalización (UEF) por tipo de fiscalización y por división, es función del esfuerzo relativo que implica producir un tipo de fiscalización en relación a otras y permite una medida de la producción de las divisiones a través de esta unidad común.

Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento; y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos. Se consideran tres áreas de fiscalización: Operaciones, Beneficios y Financiera.

La cantidad de UEF necesaria para realizar cada fiscalización, según el tipo (compleja o simple), enfoque (preventivo, cumplimiento y seguimiento) y área (Operaciones, Beneficios y Financiera), es la siguiente:

- a) 1 fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3 UEF en el ámbito operacional; a 0,6 UEF en el ámbito financiero y a 3 UEF en el ámbito de los beneficios.
- b) 1 fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 4 UEF en el ámbito de los beneficios.
- c) 1 fiscalización preventiva simple equivale a 5 UEF en el ámbito operacional; a 6 UEF en el ámbito financiero y a 5 UEF en el ámbito de los beneficios.
- d) 1 fiscalización preventiva compleja equivale a 7 UEF en el ámbito operacional; a 8 UEF en el ámbito financiero y a 7 UEF en el ámbito de los beneficios.
- e) 1 fiscalización de seguimiento simple equivale a 1 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 1 UEF en el ámbito de los beneficios.
- f) 1 fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2 UEF en el ámbito operacional; a 2 UEF en el ámbito financiero y a 2 UEF en el ámbito de los beneficios.

Este indicador, para el año 2021 se compone de: 407 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios, 692 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional y 771 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

5 Las Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) de las Comisiones Médicas, corresponden a un concepto que busca estimar y ponderar el esfuerzo e insumo de recursos aplicados a las fiscalizaciones, considerando variables como el tipo de fiscalización, ya sean Técnicas o Administrativas, de Cumplimiento o Seguimiento, o según su condición sean Estándar o Complejas, lo que va de acuerdo con la mayor o menor exigencia técnica implícita.

De acuerdo a lo anterior, la unidad de medición de: 1 Unidad Técnica Estándar, equivale a 4 UEF; 1 Unidad Técnica Compleja, equivale a 8 UEF; 1 Unidad Administrativa Estándar, equivale a 6 UEF y 1 Unidad Administrativa Compleja, equivale a 12 UEF.

Este indicador, para el año 2021, se compone de: 396 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 709 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo.

6 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo a lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

7 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas (CM). El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 52 CM. Cada año calendario, se realizará una Fiscalización Administrativa o Técnica a cada una de las Comisiones Médicas, de acuerdo a la evaluación del riesgo efectuada en el periodo anterior.