

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	<b>CAPÍTULO</b>	13

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</p>	<p><i>Calidad/Productos</i></p> <p>Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Área Pensiones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de usuarios satisfechos con la atención recibida/Total de usuarios encuestados)*100)</p>	n.m.	n.m.	95 %	90 %	70 %	SI	129%	9%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo</p>	1
<p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.</p>	<p><i>Economía/Proceso</i></p> <p>Financiamiento efectivo "ajustado" del pago de pensiones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Aporte fiscal para pensiones + Otros ingresos disponibles para pensiones)/Gasto pago de pensiones)*100)</p>	100.01 % 0.00 - 0.00	99.78 % 0.00 - 0.00	99.97 % 0.00 - 0.00	99.96 % 0.00 - 0.00	99.00 % 0.00 - 0.00	SI	101%	9%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Mail del Depto. Finanzas con información respectiva</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Balance ejecución presupuestaria</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	<u>Calidad/Proceso</u>  Tiempo promedio de tramitación de liquidación de bonos de reconocimiento  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria días de trámite liquidación bono/Nº bonos pagados en el período)	s.i.	s.i.	9.02 días	8.18 días	15.00 días	SI	183%	14%	Reportes/Informes Mail u Oficio del Depto. de Imponentes  <u>Base de Datos/Software</u> Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada	2
•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	<u>Calidad/Proceso</u>  Tiempo promedio de tramitación de certificados de impositivos  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria días hábiles de trámite de cada certificado/Nº certificados emitidos en el período)	s.i.	s.i.	10.15 días	7.69 días	14.00 días	SI	182%	5%	Reportes/Informes Mail u Oficio del Depto. de Imponentes  <u>Base de Datos/Software</u> Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada	3
•Bonificaciones a los gastos de Salud.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud/Número de casos))	5 días	7 días	6 días	5 días	7 días	SI	140%	14%	<u>Formularios/Fichas</u> Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Bonificaciones a los gastos de Salud.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de respuesta del Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso pago diferido  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días de demora respuesta Fondo Solidario/N° Total de respuestas a Fondo Solidario)	10.65 días	7.20 días	5.61 días	5.98 días	7.00 días	SI	117%	13%	Formularios/Fichas Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG	
•Servicios financieros.	<u>Economía/Proceso</u>  Porcentaje de atrasos en el pago a proveedores de salud con convenio  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° liquidaciones pagadas que exceden el plazo convenido/N° total de liquidaciones pagadas en el período)*100)	12.19 %	8.18 %	3.75 %	0.38 %	6.00 %	SI	1579%	9%	Formularios/Fichas Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG	5
•Servicios financieros.	<u>Eficiencia/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria días de trámite interno/N° préstamos habitacionales pagados en el periodo)	s.i.	61 días	54 días	50 días	55 días	SI	109%	5%	Reportes/Informes Mail u Oficio del Depto. Préstamos informa Indices de Gestión  Base de Datos/Software Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios financieros.	<u>Calidad/Producto</u>  Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Área de Préstamos  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° usuarios satisfechos con la atención recibida/total de usuarios encuestados en el área)*100)	n.m.	n.m.	96 %	93 %	70 %	SI	132%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo	6
•Programas de asistencia social	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de pensionados satisfechos con los cursos o talleres de crecimiento personal  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° pensionados satisfechos con los talleres de crecimiento personal/N° pensionados encuestados que finalizaron los talleres de crecimiento personal)*100)	n.c.	86.00 %	94.41 %	98.17 %	80.00 %	SI	123%	13%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe del Depto. Asistencia Social, basado en la pauta de evaluación de cursos y talleres de crecimiento personal	7

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Este sobrecumplimiento es aparente y se debió a que la meta comprometida se estableció bajo otra modalidad de cálculo, con resultados menores que los determinados en el presente. Cuando se formuló la meta 2005, se basó en las cifras del 2001 específicamente en lo señalado por la empresa que realizó la encuesta, quien manifestó que un 70% era un muy buen resultado para este

indicador. Por otra parte, la pregunta que evaluaba dicho indicador, consideraba una opción adicional ("Ni satisfecho, ni insatisfecho"), la cual fue eliminada en la nueva encuesta, lo que genera cifras más elevadas. En el 2001, para el caso del área de pensiones, la alternativa descartada obtuvo un 12,6%, por lo cual, el 70% comprometido, en cifras comparables, equivaldría a un 80% bajo la modalidad de medición utilizada en el 2005. Luego el 90% alcanzado implica sólo un 113% de cumplimiento.

2.-Este sobrecumplimiento se debió a que, por una parte, cuando se formuló la meta, se tenía un vago conocimiento respecto de los resultados de este indicador, estimándose alcanzar 16 días en promedio para el 2004, proyectándose reducirlo a 15 días para el 2005. Sin embargo, gracias al mayor control sobre la medición del indicador y otras acciones adoptadas en su oportunidad, el índice ya presentó una mejora notable en el 2004 (se logró un promedio de 9,02 días), lo cual se mantuvo en el 2005. Por otro lado, el Subdepartamento de Bonos de Reconocimiento, se comprometió a través del Convenio de Desempeño Colectivo 2005 a mejorar "La calidad, oportunidad y disponibilidad de la información referente al proceso de Emisión, Visación y Liquidación de Bono de Reconocimiento", lo cual también favoreció la disminución de los tiempos del indicador, desarrollando varias actividades, destacando las tareas de coordinación con los Subdepartamentos de Contabilidad y Tesorería, involucrados en el proceso de liquidación.

3.-Este sobrecumplimiento se debió en parte a razones similares a las de los bonos de reconocimiento. Para el 2004, se estimaba alcanzar un promedio de 15 días, proyectando reducirlo a 14 días en el 2005. Sin embargo, gracias a las medidas adoptadas, se logró reducir el tiempo a 10,15 días en el 2004. Por otro lado, durante el 2005 se produjo una reasignación de funciones dentro del Subdepartamento de Control de Imponentes, enmarcado en el logro de las metas del Convenio de Desempeño Colectivo 2005, cuyo propósito era la optimización de la gestión de esta área. Dicha tarea consistió en destinar a un funcionario, en el análisis y posterior información de los periodos cotizados en el proceso de certificación de imposiciones solicitado por la Unidad de Atención de Público. Finalmente, la gestión del área, tomó en consideración el resultado obtenido el 2004 (10,15 días) y los parámetros fijados por la ley de procedimiento administrativo en relación a los tiempos de respuesta. (10 días hábiles).

4.-Este sobrecumplimiento se debió al esfuerzo especial realizado para cumplir con el indicador "Tiempo promedio de respuesta del Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso pago diferido". Al formularse los compromisos 2005, se cometió un error fijando una meta muy baja como tiempo del reembolso por hospitalización, el cual es más complejo y largo. Luego, el esfuerzo desplegado para cumplir ese indicador, redujo el tiempo promedio general de reembolsos, muy por debajo de la meta. Para lograr lo anterior, el Departamento de Salud realizó una serie de acciones, entre las que destacaron: (a) una mejor clasificación y ordenamiento de la información; (b) una mejor provisión de personal competente para la Unidad de Reembolsos; (c) una mejor capacitación de su personal; (d) una mejor y más oportuna coordinación con las otras Unidades involucradas en el pago del reembolso; (e) el mejoramiento del clima laboral; y (f) el mejor control del cumplimiento de los plazos establecidos.

5.-Este sobrecumplimiento se debió a que, cuando se formuló la meta, se esperaba que las mejoras adoptadas en el 2004, reducirían los atrasos a un 7%, estimándose llegar a un 6% en el 2005. Sin embargo, el resultado alcanzado en el 2004, ya fue mucho mejor que lo esperado (3,75%). El trabajo desarrollado a partir del 2004, permitió alcanzar notables resultados, situación que ha seguido mejorando en el 2005. Para lograr lo anterior, el Departamento de Salud adoptó varias medidas, destacando: (a) la mejor programación de los pagos; (b) la exhaustiva revisión de la documentación antes de ser ingresada al sistema de cobranzas; (c) la reorganización y distribución en la revisión de las cobranzas, derivada de la aplicación de la nueva Ley del SII (contempla las devoluciones u objeciones de las cobranzas); y (d) el mejoramiento en la información de los convenios. Adicionalmente, se produjo una importante disminución de la cantidad de cobranzas recepcionadas.

6.-Este sobrecumplimiento es aparente y se debió a que la meta comprometida se estableció bajo otra modalidad de cálculo, con resultados menores que los determinados en el presente. Cuando se formuló la meta 2005, se basó en las cifras del 2001 específicamente en lo señalado por la empresa que realizó la encuesta, quien manifestó que un 70% era un muy buen resultado para este indicador. Por otra parte, la pregunta que evaluaba dicho indicador, consideraba una opción adicional ("Ni satisfecho, ni insatisfecho"), la cual fue eliminada en la nueva encuesta, lo que genera cifras más elevadas. En el 2001, para el caso del área de préstamos, la alternativa descartada obtuvo un 15,9%, por lo cual, el 70% comprometido, en cifras comparables, equivaldría a un 83% bajo la modalidad de medición utilizada en el 2005. Luego el 90% alcanzado implica sólo un 112% de cumplimiento.

7.-Este sobrecumplimiento se debió a la excelente acogida que tuvieron los cursos realizados por parte de los usuarios. Estos respondieron a los intereses manifestados por los participantes en el formulario de postulación respectivos, la metodología participativa aplicada permitió una fácil comprensión e incorporación de los elementos entregados, finalmente, los participantes manifestaron una alta motivación durante el desarrollo del curso o taller. Conforme a lo anterior, el resultado obtenido superó ampliamente las expectativas, a pesar de fijarse un aumento de la meta en un 10%, respecto de lo comprometido en el 2004 (70%). Adicionalmente está el efecto del cambio en la forma de medir el indicador respecto de lo aplicado el 2003 (se eliminaron dos alternativas en la pregunta utilizada para medir el indicador), lo cual generó resultados más favorables que los esperados.