

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	<u>Economía/Proceso</u> 1 Financiamiento efectivo "ajustado" del pago de pensiones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((Aporte fiscal para pensiones + Otros ingresos disponibles para pensiones)/Gas to pago de pensiones)*100	99.98 % (3757780 000.00/37 58520000 .00)*100	100.01 % (4076760 000.00/40 76370000 .00)*100	99.78 % (4397130 000.00/44 06990000 .00)*100	101.12 % (23101000 00.00/2284 410000.00) *100	100.00 % (100.00/10 0.00)*100 [-]	99.00 % (99.00/10 0.00)*100 [-]	9%	Reportes/Infor mes Mail del Depto. Finanzas con información respectiva Reportes/Infor mes Balance ejecución presupuestaria	1	
•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	<u>Calidad/Proceso</u> 2 Tiempo promedio de tramitación de liquidación de bonos de reconocimiento Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria días de trámite liquidación bono/N° bonos pagados en el período	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	16.00 días 1600.00/10 0.00	15.00 días 1500.00/1 00.00	14%	Reportes/Infor mes Mail u Oficio del Depto. de Imponentes _Base de Datos/Softwar e Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada	2	
•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	<u>Calidad/Proceso</u> 3 Tiempo promedio de	Sumatoria días hábiles de trámite de cada certificado/N°	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	15.00 días 1500.00/10 0.00	14.00 días 1400.00/1 00.00	5%	Reportes/Infor mes Mail u Oficio del Depto. de	3	

	<p>tramitación de certificados de impositores</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>certificados emitidos en el período</p>								<p>Imponentes</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> e Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada</p>		
<p>•Servicios financieros.</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>4 Porcentaje de atrasos en el pago a proveedores de salud con convenio</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° liquidaciones pagadas que exceden el plazo convenido/N° total de liquidaciones pagadas en el período)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>12.19 % (1219.00/10000.00)*100</p>	<p>8.18 % (818.00/10000.00)*100</p>	<p>4.35 % (101.00/2321.00)*100</p>	<p>7.00 % (7.00/100.00)*100</p>	<p>6.00 % (6.00/100.00)*100</p>	<p>9%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG</p>	<p>4</p>	
<p>•Servicios financieros.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>5 Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria días de trámite interno/N° préstamos habitacionales pagados en el periodo</p>	<p>S.I.</p>	<p>S.I.</p>	<p>61 días 6100/100</p>	<p>53 días 9001/169</p>	<p>55 días 5500/100</p>	<p>55 días 5500/100</p>	<p>5%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Mail u Oficio del Depto. Préstamos informa Indices de Gestión</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> e Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada</p>	<p>5</p>	
<p>•Bonificaciones a los gastos de Salud.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio de respuesta del Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso pago diferido</p>	<p>Sumatoria de días de demora respuesta Fondo Solidario/N° Total de respuestas a Fondo</p>	<p>N.M.</p>	<p>10.65 días 1065.00/100.00</p>	<p>7.20 días 720.00/100.00</p>	<p>5.41 días 1444.00/267.00</p>	<p>7.00 días 700.00/100.00</p>	<p>7.00 días 700.00/100.00</p>	<p>13%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG</p>	<p>6</p>	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Solidario										
•Servicios financieros.	<u>Calidad/Producto</u> 7 Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Área de Préstamos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° usuarios satisfechos con la atención recibida/total de usuarios encuestados en el área)*100	79 % (79/100)*100	N.M.	N.M.	S.I.	70 % (70/100)*100	70 % (70/100)*100	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo	7	
•Bonificaciones a los gastos de Salud.	<u>Calidad/Producto</u> 8 Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud/Número de casos)	N.C.	5 días (6987/1509)	7 días (726/100)	5 días (5480/1138)	7 días (700/100)	7 días (700/100)	14%	<u>Formularios/Fichas</u> Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG	8	
•Programas de asistencia social	<u>Calidad/Producto</u> 9 Porcentaje de pensionados satisfechos con los cursos o talleres de crecimiento personal Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° pensionados satisfechos con los talleres de crecimiento personal/N° pensionados encuestados que finalizaron los talleres de crecimiento personal)*100	N.C.	N.C.	86.00 % (8600.00/10000.00)*100	96.39 % (80.00/83.00)*100	75.00 % (75.00/100.00)*100	80.00 % (80.00/100.00)*100	13%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe del Depto. Asistencia Social, basado en la pauta de evaluación de cursos y talleres de crecimiento personal	9	
•Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	<u>Calidad/Producto</u> 10 Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Área Pensiones Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Número de usuarios satisfechos con la atención recibida/Total de usuarios encuestados)*100	81 % (524/646)*100	N.M.	N.M.	S.I.	70 % (70/100)*100	70 % (70/100)*100	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo	10	

	Aplica Gestión Territorial: --											
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Debido a que el sistema no permite ingresar datos con decimales, se utilizó esta modalidad de fórmula con operandos, utilizando valores que permitan generar indicadores con decimales.
 La cifra del Aporte fiscal para pensiones se obtienen con la partida devengada 09-91, excluyendo las otras obligaciones de cargo fiscal (normales y extraordinarias).
 La cifra de los Otros ingresos disponibles para pensiones se obtiene del Total de ingresos excluido saldo final de caja y aporte fiscal total, menos los Gastos utilizados en otros usos.
 La cifra del Gasto anual pago de pensiones corresponde a la partida devengada 24-30-002.
 La meta que se quería proponer era un 100% con una variación +/- de un 1% (99% a 101%), pero por las características de este sistema, se propone lo que se indica.
- 2 Debido a que el sistema no permite ingresar datos con decimales, se utilizó esta modalidad de fórmula con operandos, utilizando valores que permitan generar indicadores con decimales.
 Considera el número de días corridos entre la fecha de recepción en Oficina de Partes del último documento requerido para dar inicio al proceso de liquidación y la fecha de ingreso del cheque de pago a la A.F.P., Compañía de Seguros u otro que cobre el bono.
- 3 La meta es en días hábiles.
 Debido a que el sistema no permite ingresar datos con decimales, se utilizó esta modalidad de fórmula con operandos, utilizando valores que permitan generar indicadores con decimales.
 Se considera el número de "días hábiles" (excluye sábados, domingos, festivos y día que se celebra el Aniversario de la Institución), entre la fecha de solicitud en la Oficina de Informaciones y Atención de Pública de la Casa Matriz, acompañada de los antecedentes correspondientes (Minuta de Servicio) y la fecha de recepción del Certificado en el mesón de Atención de Público.
- 4 Debido a que el sistema no permite ingresar datos con decimales, se utilizó esta modalidad de fórmula con operandos, utilizando valores que permitan generar indicadores con decimales.
 Los pagos atrasados corresponden a aquellos que se efectúan despues de la fecha máxima acordada en el convenio.
 A partir del 2004, se ajusta la forma de determinar el indicador, considerando la información de las liquidaciones pagadas en el mes analizado, en vez de las liquidaciones recibida.
- 5 Debido a que el sistema no permite ingresar datos con decimales, se utilizó esta modalidad de fórmula con operandos, utilizando valores que permitan generar indicadores con decimales.
 Se incluyen préstamos de adquisición, saldo de precio, construcción y término de edificación. Evalúa sólo el período de tramitación interna, el cual se calcula desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha del pago, excluyendo la etapa de "escrituración", dado que ésta depende en su mayor parte del interesado y entes externos. El promedio de tramitación corresponderá a la sumatoria de días de demora de los casos pagados durante el año, sin importar cuando iniciaron su tramitación, dividido por el número de casos pagados en el año.
- 6 Debido a que el sistema no permite ingresar datos con decimales, se utilizó esta modalidad de fórmula con operandos, utilizando valores que permitan generar indicadores con decimales.
 Hasta el año 2003, lo informado como dato efectivo no consideraba el tiempo en Tesorería (hasta la fecha en que el reembolso está listo para cobro por parte del beneficiario). Lo anterior fue corregido en el presente informe.
- 7 Supone que al menos un 70% de los encuestados en el área de préstamos, señalarán en la encuesta, estar satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida.
- 8 Hasta el año 2003, lo informado como dato efectivo no consideraba el tiempo en Tesorería (hasta la fecha en que el reembolso está listo para cobro por parte del beneficiario). Lo anterior fue corregido en el presente informe.
 Se propone mantener la meta (nueva) del año 2004.
- 9 Cada taller se evalua con una encuesta al final de cada curso. Se considera como pensionado satisfecho, a aquel que en la pregunta N°5 de la referida encuesta, opten por las alternativas Muy satisfecho o Satisfecho.
- 10 Supone que al menos un 70% de los encuestados en el área de pensiones, señalarán en la encuesta, estar satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida.