

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Servicios Previsionales -Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t)/N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t)	0.0 días	46.1 días 98700.0/2 139.0	57.8 días 123439.0/ 2137.0	43.4 días 44760.0/10 31.0	46.0 días 101200.0/2 200.0	46.0 días 101200.0/ 2200.0	10%	Reportes/Infor mes Planilla Excel denominada "Primeros pagos pensiones de retiro" con detalle de los primeros pagos de retiro, elaborada en base a datos registrados en la Resolución de Pensión y Cese de Sueldos (timbre de Oficina Partes) y la de fecha del primer pago.	1	
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de pago de desahucio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	0.0 días	46.8 días 134920.0/ 2886.0	34.0 días 83665.0/2 462.0	30.7 días 37592.0/12 23.0	40.0 días 96000.0/24 00.0	34.0 días 81600.0/2 400.0	20%	Formularios/Fichas Planilla Excel con información detallada de desahucios pagados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en	2	

										oficina de partes (fecha de recepción) y a las órdenes de pago (fecha de pago).		
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales •Sistema de Salud •Servicios financieros •Servicios sociales 	<u>Calidad/Productos</u> 3 Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de porcentajes de satisfacción de las variables evaluadas año (t)/Número de variables evaluadas año (t)	0.0 %	N.M.	93.3 % 839.3/9.0	S.I.	93.7 % 749.9/8.0	93.7 % 749.9/8.0	10%	Reportes/Informes Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.	3	
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales -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: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t))	40.9 días (89904.0/2199.0)	41.7 días (95888.0/2301.0)	40.3 días (88677.0/2198.0)	39.5 días (52196.0/321.0)	40.0 días (92000.0/300.0)	38.0 días (95000.0/2500.0)	20%	Reportes/Informes Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.	4	
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios sociales -Ayudas complementarias 	<u>Eficacia/Productos</u> 5 Porcentaje de renovación de beneficiarios del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados correspondiente al Departamento de Asistencia Social (DAS) en Casa Matriz	(N° de beneficiarios nuevos del Programa Menores, Ancianos e Incapacitados del DAS Casa Matriz año (t)/Total de beneficiarios	S.I.	S.I.	24.0 % (239.0/996.0)*100 H: 0.0 (0.0/0.0)*100	13.5 % (140.0/1039.0)*100 H: 11.6 (63.0/543.0)*100	25.1 % (261.0/1039.0)*100 H: 24.1 (131.0/543.0)*100	27.0 % (297.0/1100.0)*100 H: 22.4 (133.0/594.0)*100	10%	Reportes/Informes Informe de nuevos beneficios cursados en el mes	5	

	Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	del Programa en el DAS Casa Matriz, a diciembre del año (t-1))*100			M: 0.0 (0.0/0.0)*100	M: 15.5 (77.0/496.0)*100	M: 26.2 (130.0/496.0)*100	M: 32.4 (164.0/506.0)*100				
•Sistema de Salud -Bonificaciones	<u>Calidad/Producto</u> 6 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 hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t/Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t)	4.8 días (6420.0/1332.0)	3.7 días (4153.0/1118.0)	3.7 días (4612.0/1253.0)	4.4 días (2048.0/465.0)	4.5 días (4917.0/1093.0)	4.5 días (5175.0/1150.0)	20%	<u>Base de Datos/Software</u> e Planilla Excel, con información detallada de los reembolsos diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería.	6	
•Servicios financieros -Préstamo habitacional	<u>Calidad/Proceso</u> 7 Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/Nº préstamos habitacionales pagados año (t))	50.3 días (18977.0/377.0)	54.4 días (22295.0/410.0)	43.0 días (15684.0/365.0)	30.3 días (4157.0/137.0)	53.0 días (20246.0/382.0)	42.0 días (17220.0/410.0)	10%	<u>Reportes/Informes</u> Mail u Oficio del Depto. de Préstamos informando Indices de Gestión <u>Base de Datos/Software</u> e Planilla Excel con información detallada	7	

Notas:

Supuesto Meta:

1 Los casos a Liquidar, recibidos conforme a las políticas de retiro de las FF.AA., no superen en 4 meses del año los 400 casos o en un mes en particular no supere los 800 casos.

2 Que las políticas de retiro de las Instituciones de las FF.AA. no produzcan una variación superior al 30% de los casos estimados.

- 3 Que en el periodo de aplicación de la encuesta, no ocurran eventos de fuerza mayor de origen externo a la institución, que afecten la percepción de los/as usuarios/as sobre las atenciones brindadas, por ejemplo falla en el servicio de pago de las pensiones por parte de los Bancos, cortes de los suministros básicos, etc.
- 4 Que no ocurra una pandemia o fenómeno natural catastrófico, que provoque que en tres o más meses del año, las suspensiones por fallecimiento superen los 500 casos.
- 5 No existen factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.
- 6 Que no ocurra una variación superior al 30% en el número de casos de reembolsos diferidos pagados. Situación que puede ocurrir por una pandemia o fenómeno natural catastrófico, que redunde en un incremento en la demanda de prestaciones médicas.
- 7 Que no existan variables externas que afecten el monto u otras características del préstamo que cambien las expectativas de los usuarios y una variación superior al 10% de los casos estimados.