

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo a Junio 2009	Estimación 2012	Meta 2010	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales -Certificado de Imposiciones 	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>1 Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	Sumatoria de días hábiles de trámite de cada certificado de imposiciones solicitado./ N° de certificados de imposiciones emitidos en el período.	0.0 días	N.C.	17.3 días 35116.0/2033.0	13.8 días 15131.0/1097.0	0.0 días	14.0 días 28000.0/2000.0	15%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Base de datos en archivo Excel con información detallada de certificados emitidos, elaborada en base a la nómina con solicitud diaria de certificados (fecha de Ingreso) y copia del certificado firmada por el consultor del área de atención de público (fecha de entrega de certificado en área de atención de público).</p>	1	
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Sociales -Ayudas sociales 	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>2 Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados</p>	((Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e	0.0 %	N.C.	8.5 % ((18013.0 /16604.0)-1)*100	-52.0 % ((8643.0/18013.0)-1)*100	0.0 %	3.5 % ((20135.0 /19454.0)-1)*100	10%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Estadística Mensual de Informes Sociales de casos incorporados y</p>	2	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	incapacitados. t/Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados. t-1)-1)*100								cursados en el Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados, en Casa Matriz y Agencias Regionales.		
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales •Servicios Financieros •Sistema de Salud •Servicios Sociales 	<u>Calidad/Producto</u> 3 Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención recibida en CAPREDENA /Numero de ciudadanos/as encuestados)*100	0.0 % H: 0.0 M: 0.0	N.M.	88.8 % (3564.0/4013.0)*100 H: 88.9 (1925.0/2165.0)*100 M: 88.7 (1639.0/1848.0)*100	S.I.	0.0 % H: 0.0 M: 0.0	90.0 % (3600.0/4000.0)*100 H: 90.2 (1948.0/2160.0)*100 M: 89.8 (1652.0/1840.0)*100	10%	Reportes/Informes Informe resultado de Encuesta Satisfacción con la Atención recibida en CAPREDENA	3	
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales -Pago de pensiones 	<u>Calidad/Producto</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)	41.7 días 95888.0/2301.0	40.3 días 88677.0/2198.0	40.7 días 103970.0/2558.0	27.3 días 26284.0/963.0	38.0 días 95000.0/2500.0	32.0 días 80000.0/2500.0	15%	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	
•Servicios	<u>Calidad/Producto</u>	Sumatoria de	46.1 días	57.8 días	44.4 días	41.9 días	46.0 días	45.0 días	20%		5	

Previsionales -Pago de pensiones	5 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	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)	98700.0/2 139.0	123439.0/ 2137.0	75893.0/1 709.0	38599.0/92 1.0	101200.0/2 200.0	101250.0/ 2250.0		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.		
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> 6 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 Desahucios pagados año (t)	46.8 días 134920.0/ 2886.0	34.0 días 83665.0/2 462.0	30.8 días 59809.0/1 940.0	31.8 días 40171.0/12 62.0	34.0 días 81600.0/24 00.0	32.0 días 76800.0/2 400.0	10%	Reportes/Infor mes Planilla Excel con información detallada de desahucios pagados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a las órdenes de pago (fecha de pago).	6	
•Sistema de Salud -Bonificaciones	<u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa	Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la	3.7 días 4153.0/11 18.0	3.7 días 4612.0/12 53.0	4.6 días 3617.0/79 0.0	4.5 días 1059.0/238. 0	4.5 días 5175.0/115 0.0	4.2 días 2350.0/56 0.0	10%	Base de Datos/Softwar e Planilla Excel, con información detallada de los reembolsos	7	

	Matriz. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	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								diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería.		
•Servicios Financieros -Préstamo habitacional	<u>Calidad/Producto</u> 8 Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/Nº préstamos habitacionales pagados año (t)	54.4 días 22295.0/4 10.0	43.0 días 15684.0/3 65.0	37.9 días 13517.0/3 57.0	46.5 días 7392.0/159. 0	42.0 días 17220.0/41 0.0	41.0 días 16400.0/4 00.0	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo excel con información detallada de los trámites, elaborada en base a información básica la ejecución del Sistema de Préstamos Habitacionales , en conjunto con los informes mensuales que realiza cada analista del Subdepartamento de Préstamos Habitacionales , de las distintas etapas de tramitación por cada una de los casos bajo su responsabilidad.	8	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Que no existan cambios en políticas de las Instituciones de las FF.AA. o las Subsecretarías del Ministerio de Defensa, respecto a la incorporación de Certificados de Imposiciones para todos los expedientes de retiro tramitados.
- 2 No existen factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.
- 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 ciudadanos/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 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.
- 6 Que las políticas de retiro de las Instituciones de las FF.AA. no produzcan una variación superior al 15% de los casos estimados.
Que en caso de faltar recursos presupuestarios para el pago de desahucio, estos sean provistos en un plazo no mayor a 30 días a contados desde la fecha de la solicitud por escrito de CAPREDENA.
Que los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento, cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros, no superen el 5% de los casos
- 7 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. Se exceptúan aquellos casos que se envían a la Ugam por prestaciones medicas.
- 8 Que no se produzca una contracción en la demanda, principalmente de parte de Imponentes en Servicio Activo, por efecto de una disminución de la tasa de interés de créditos hipotecarios ofrecidos por la Banca, u otra condición en sentido contrario que cambien las expectativas de los usuarios y genere un incremento (variación) superior al 10% de los casos estimados.