

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2015

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	Capítulo	13

Misión ¹

Satisfacer a nuestros clientes(as) y cumplir con sus requisitos mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente el sistema de gestión de la calidad y del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Servicios Previsionales	5	0	5	0
2	Servicios Financieros	0	0	0	0
3	Bonificación de Salud	1	0	1	0
4	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		6	0	6	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Servicios Previsionales					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	99,0 %	65,3 %	72,6 %	75,0 %	76,0 %
<i>Nº de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido</i>	45.599,0	73.318,0	102.158,0	109.007,0	114.760,0
<i>Nº total de atenciones presenciales realizadas el año t</i>	46.048,0	112.297,0	140.761,0	145.342,0	151.000,0

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	52,41 días	50,27 días	48,97 días	47,04 días	46,08 días
<i>Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t</i>	<i>77.781,00</i>	<i>78.616,00</i>	<i>78.158,00</i>	<i>79.492,00</i>	<i>79.450,00</i>
<i>N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos</i>	<i>1.484,00</i>	<i>1.564,00</i>	<i>1.596,00</i>	<i>1.690,00</i>	<i>1.724,00</i>

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	--	25,90 días	21,76 días	21,00 días	20,00 días
<i>Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)</i>		<i>53.868,00</i>	<i>55.767,00</i>	<i>47.326,00</i>	<i>42.260,00</i>
<i>N° de Desahucio pagados año (t)</i>		<i>2.080,00</i>	<i>2.563,00</i>	<i>2.254,00</i>	<i>2.113,00</i>

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	86,34 %	0,00 %	89,65 %	90,00 %	91,02 %
<i>Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico</i>	<i>3.912,00</i>	<i>0,00</i>	<i>944,00</i>	<i>1.170,00</i>	<i>1.054,00</i>
<i>Numero de ciudadanos/as encuestados</i>	<i>4.531,00</i>	<i>0,00</i>	<i>1.053,00</i>	<i>1.300,00</i>	<i>1.158,00</i>

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Tiempo promedio de entrega, en el año t, de los Servicios CAPREDENA referidos a préstamos habitacionales, entrega de certificado de imposiciones y suspensión de pago de pensión por fallecimiento.	0,00 días	19,77 días	20,12 días	19,52 días	17,56 días
<i>Sumatoria de días de tramitación de cada servicio año (t)</i>	<i>0,00</i>	<i>109.010,00</i>	<i>106.097,00</i>	<i>90.352,00</i>	<i>90.187,00</i>
<i>Sumatoria de casos de cada servicio año (t)</i>	<i>0,00</i>	<i>5.515,00</i>	<i>5.272,00</i>	<i>4.629,00</i>	<i>5.137,00</i>

Bonificación de Salud

Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	0,00 %	44,10 %	47,52 %	50,02 %	53,00 %
<i>Nº de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido.</i>	0,00	1.672,00	1.506,00	1.530,00	1.537,00
<i>Nº total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.</i>	0,00	3.791,00	3.169,00	3.059,00	2.900,00

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2015.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2015

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.