

Resultado Indicadores de Desempeño año 2015

| | | | |
|-------------------|---|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL | PARTIDA | 15 |
| SERVICIO | SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES | CAPITULO | 07 |

| N° | Producto Estrategico | Nombre Indicador | Formula Indicador | Unidad de Medida | Efectivo | | | Meta | Logro ¹ % | Notas |
|----|--|---|---|---------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------|
| | | | | | 2013 | 2014 | 2015 | 2015 | | |
| 1 | Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año Enfoque de Género: No | Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t | días | 6 120547/20 305 | 6 101973/1660 4 | 6 112705/18 697 | 6 123473/20 579 | 100% | 1 |
| 2 | Atención de los usuarios del sistema y del público en general. - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público | Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t Enfoque de Género: No | (N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t/N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t)*100 | % | 93.7 (21088.0/2 2508.0) *100 | 93.2 (20706.0/222 22.0)*100 | 93.9 (21874.0/2 3300.0) *100 | 93.0 (20713.0/2 2272.0) *100 | 100% | 2 |
| 3 | Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. - Calificaciones de invalidez | Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t Enfoque de Género: No | Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t | días | 53 3214361/6 0640 | 58 3030008/521 33 | 93 5074126/5 4584 | 58 3569958/6 1551 | 62% | 3 |
| 4 | Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t. Enfoque de Género: No | Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados | número | 8 30/4 | 8 30/4 | 8 31/4 | 8 32/4 | 100% | 4 |

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|------|---|
| 5 | Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. | Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t | Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t | unidades | 205 1637/8 | 197 1577/8 | 201 1609/8 | 197 1575/8 | 100% | 5 |
| | | Enfoque de Género: No | | | | | | | | |

| | |
|---|-----------|
| Porcentaje de Logro del Servicio 2 | 92 |
|---|-----------|

- 1 El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado periodo.
Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.
- 2 Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo
- 3 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen. Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.
- 4 El indicador representa el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Superintendencia de Pensiones en las oficinas de atención de público, canal telefónico, sitio Web y correo postal, a través de la aplicación de una encuesta con cobertura a nivel nacional utilizando los siguientes medios: presencial, para el canal presencial en Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Puerto Montt y Coyhaique; virtual o internet, para el canal de atención Web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.
- 5 El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización. De esta manera la UEF es la unidad de fiscalización más sencilla realizada a los regulados, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento; y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos.

- Una fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3; 0,6 y 3 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4; 1 y 4 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización preventiva simple equivale a 5; 6 y 5 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización preventiva compleja equivale a 7; 8 y 7 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización de seguimiento simple equivale a 1; 1 y 1 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Este indicador, para el año 2015, se compone de: 338 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 608 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 629 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.