

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

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

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Formula de Cálculo | Efectivo 2014 | Efectivo 2015 | Efectivo 2016 | Efectivo a Junio 2017 | Estimado 2017 | Meta 2018 | Ponderación | Medios de Verificación | Notas |
|---|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------|--|-------|
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p> | <p>Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t</p> | 58 días 3030008/ 52133 | 93 días 5074126/ 54584 | 69 días 3974038/ 57722 | 63 días 1710042/27 334 | 70 días 4280080/61 144 | 64 días 3749376/ 58584 | 10% | <p><u>Reportes/Informes</u> Informes de las Comisiones Médicas.</p> | 1 |
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.</p> | <p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>2 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</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p> | <p>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</p> | 197 unida des 1577/8 | 201 unida des 1609/8 | 207 unida des 1658/8 | 92 unidade s 738/8 | 209 unidada es 1673/8 | 214 unidades 1710/8 | 35% | <p><u>Reportes/Informes</u> Orden de fiscalización (ORFI), Oficio de resultados y/o Informe Interno.</p> | 2 |
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos</p> | <p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>3 Promedio de Unidades</p> | <p>N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las</p> | 18.5 unid ades 908.0/49. 0 | 17.4 unid ades 852.0/49. 0 | 20.2 unid ades 992.0/49. 0 | 10.7 unidada es 524.0/49.0 | 20.6 unidada es 1009.0/49.0 | 21.0 unidades 1048.0/50 .0 | 10% | <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de planificación anual, Informes de</p> | 3 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|---|--|--|-----|---|---|
| de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales. | Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t/N° de Subcomisiones Médicas en el año t | | | | | | | | Fiscalización Técnica, Informes de Fiscalización Administrativa y Oficinas de Fiscalización Administrativa a la Comisión. | |
| •Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general. | <u>Calidad/Productos</u> 4 Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t/N° de encuestados en el año t | 8.0 número o 5314.0/656.0 | 0.0 número o 0.0/0.0 | 7.9 número o 5219.0/664.0 | N.M. | 8.0 número 4800.0/600.0 | 8.0 número 4800.0/600.0 | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Informe con resultados de la encuesta efectuada por una empresa externa. | 4 |
| •Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general. | <u>Calidad/Productos</u> 5 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO | Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t | 10 días 278964/27111 H: 0 M: 0 | 10 días 305214/30464 H: 0 M: 0 | 10 días 266400/27709 H: 0 0/0 M: 0 0/0 | 10 días 116875/11369 H: 10 58788/5719 M: 10 58087/5650 | 11 días 307142/27922 H: 11 154492/14045 M: 11 152650/13877 | 10 días 297420/29742 H: 10 149600/14960 M: 10 147820/14782 | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Reporte del Sistema de Gestión Documental (SGD). | 5 |
| •Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general. | <u>Calidad/Productos</u> 6 Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO | (N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos 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 | N.M. | 76.2 % (17519.0/22979.0)*100 H: 0.0 M: 0.0 | 84.2 % (18207.0/21625.0)*100 H: 0.0 M: 0.0 | 83.3 % (8446.0/10136.0)*100 H: 83.3 (4248.0/5098.0)*100 M: 83.3 | 70.0 % (14524.0/20748.0)*100 H: 66.7 (7305.0/10958.0)*100 | 77.0 % (16775.0/21785.0)*100 H: 77.0 (8438.0/10958.0)*100 | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Reporte obtenido del SW Total Pack | 6 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---|--|--|--|
| | | | | | M: 0.0 (0.0/0.0)* 100 | (4198.0/50 38.0)*100 | M: 70.0 (7219.0/10 312.0)*100 | M: 77.0 (8337.0/1 0827.0)*1 00 | | | |
|--|--|--|--|--|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---|--|--|--|

Notas:

1 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.

2 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.

El indicador captura la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras y además entre las divisiones, debido a los procesos que abordan. De esta forma, la definición de Unidades Estándar de Fiscalización (UEF) por tipo de fiscalización y por división, es función del esfuerzo relativo que implica producir un tipo de fiscalización en relación a otras y permite una medida de la producción de las divisiones a través de esta unidad común.

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

- 1 fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3 UEF en el ámbito operacional; a 0,6 UEF en el ámbito financiero y a 3 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 4 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización preventiva simple equivale a 5 UEF en el ámbito operacional; a 6 UEF en el ámbito financiero y a 5 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización preventiva compleja equivale a 7 UEF en el ámbito operacional; a 8 UEF en el ámbito financiero y a 7 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización de seguimiento simple equivale a 1 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 1 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2 UEF en el ámbito operacional; a 2 UEF en el ámbito financiero y a 2 UEF en el ámbito de los beneficios.

Este indicador, para el año 2018, se compone de: 366 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 659 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 685 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

3 El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización para cada Sub comisión médica (UEF-CM), con la finalidad de homogeneizar los distintos tipos de fiscalización que se realizan. De esta manera la UEF-CM es la unidad de fiscalización más sencilla realizada, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Los tipos de fiscalización pueden ser: Técnico y Administrativo; y los grados de complejidad pueden ser Simples o Complejos de acuerdo al comportamiento que tenga cada Subcomisión a evaluar, lo que implica mayores o menores horas hombre de dedicación a la fiscalización.

Luego 1 UEF-CM equivale a 4 horas hombre y la equivalencia con los distintos tipos de fiscalización es la siguiente:

- Una fiscalización Técnica simple equivale a 4 UEF-CM.
- Una fiscalización Técnica compleja equivale a 8 UEF-CM.
- Una fiscalización Administrativa simple equivale a 6 UEF-CM.
- Una fiscalización Administrativa compleja equivale a 12 UEF-CM.

Este indicador, para el año 2018, se compone de: 376 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 672 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo, en 50 subcomisiones, lo que implica realizar al menos 1 fiscalización al año en cada Subcomisión.

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 todas las oficinas de atención de público con más de 1 año de operación; virtual o internet, para el canal de atención web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.

El índice se elabora a partir de 6 atributos evaluados (atención, tiempo de atención, tiempo de respuesta, conocimiento y profesionalismo, cortesía y trato, dicción y voz de quien le atiende), en una escala de 1 a 10, donde 1 es ?pésimo? y 10 es ?excelente?. El número de aspectos a evaluar varía dependiendo del canal de atención empleado por el usuario.

La muestra corresponde a hombres y mujeres que utilizaron alguno de los canales de atención de la Superintendencia de Pensiones, es representativa del universo de atenciones de la Superintendencia de Pensiones, y define el número de encuestados de cada canal de atención (presencial, web, postal y telefónico) en función de los volúmenes de atención de cada uno de ellos.

5 El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet, canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas 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 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 o vía oficio.

6 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.