

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

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) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión 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	4	0	4	0
2	Servicios Financieros	1	0	1	0
3	Bonificación de Salud	1	0	1	0
4	Otros Indicadores (3)	2	0	2	0
Total Indicadores		8	0	8	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)

Indicadores Transversales

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	30,3 días	31,7 días	28,9 días	27,0 días	25,0 días
<i>Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)</i>	66.229,0	79.520,0	66.177,0	64.800,0	60.000,0
<i>Nº casos suspendidos año (t)</i>	2.184,0	2.510,0	2.290,0	2.400,0	2.400,0
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas	--	--	99,0 %	60,0 %	67,0 %
<i>Nº de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido</i>			45.599,0	35.680,0	76.349,0
<i>Nº total de atenciones presenciales realizadas el año t</i>			46.048,0	59.467,0	113.955,0
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.	49,81 días	53,38 días	52,41 días	51,00 días	49,00 días
<i>Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t</i>	66.092,00	75.367,00	77.781,00	76.500,00	80.850,00
<i>Nº de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos</i>	1.327,00	1.412,00	1.484,00	1.500,00	1.650,00
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	--	27,58 días	20,00 días	16,00 días	14,00 días
<i>Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)</i>		117.674,00	67.815,00	67.200,00	49.000,00
<i>Nº de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).</i>		4.266,00	3.390,00	4.200,00	3.500,00
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	29,79 días	29,56 días	--	26,00 días	22,00 días
<i>Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)</i>	56.413,00	62.482,00		52.260,00	48.070,00
<i>Nº de Desahucio pagados año (t)</i>	1.894,00	2.114,00		2.010,00	2.185,00
Indicador	2009	2010	2011	2012	2013

<i>Variables</i>				Estimado	Meta
Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.	--	29,39 días	--	22,00 días	20,44 días
<i>Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario</i>		70.566,00		71.500,00	679.755,00
<i>Nº total de liquidaciones recepcionadas en el periodo</i>		2.401,00		3.250,00	33.257,00
Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena	0 %	--	86 %	87 %	88 %
<i>Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico</i>	0		3.912	1.740	1.760
<i>Numero de ciudadanos/as encuestados</i>	0		4.531	2.000	2.000

Servicios Previsionales					
Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	30,3 días	31,7 días	28,9 días	27,0 días	25,0 días
<i>Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)</i>	66.229,0	79.520,0	66.177,0	64.800,0	60.000,0
<i>Nº casos suspendidos año (t)</i>	2.184,0	2.510,0	2.290,0	2.400,0	2.400,0

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.	49,81 días	53,38 días	52,41 días	51,00 días	49,00 días
<i>Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t</i>	66.092,00	75.367,00	77.781,00	76.500,00	80.850,00
<i>N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos</i>	1.327,00	1.412,00	1.484,00	1.500,00	1.650,00

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	--	27,58 días	20,00 días	16,00 días	14,00 días
<i>Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)</i>		117.674,00	67.815,00	67.200,00	49.000,00
<i>N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).</i>		4.266,00	3.390,00	4.200,00	3.500,00

Servicios Previsionales

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	29,79 días	29,56 días	--	26,00 días	22,00 días
<i>Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)</i>	56.413,00	62.482,00		52.260,00	48.070,00
<i>N° de Desahucio pagados año (t)</i>	1.894,00	2.114,00		2.010,00	2.185,00

Bonificación de Salud

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.	--	29,39 días	--	22,00 días	20,44 días
<i>Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario</i>		70.566,00		71.500,00	679.755,00
<i>N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo</i>		2.401,00		3.250,00	33.257,00

[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 2012.

[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 2012

[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.