

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> <p>-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t)</p>	s.i.	4 unidades	4 unidades	4 unidades	4 unidades	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Actas de fiscalización</p>	
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas(AFP-IPS) en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de fiscalizaciones en el ámbito de los beneficios en el período t/Nª de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t )</p>	n.c.	n.c.	0 unidades	11 unidades	11 unidades	SI	105%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Planillas Excel y /o Reporte del workflow</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(( N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías en la matriz de riesgos de la industria en el año t)*100)</p>	s.i.	s.i.	0 %	21 %	20 %	SI	105%	12%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte a la Superintendenta sobre resultado de riesgos de la Industria</p>	
<p>•Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100)</p>	0 %	0 %	0 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte a la Superintendenta sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	0.0 %	0.0 %	0.0 %	91.5 %	80.0 %	SI	114%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Reporte obtenido del SW Total Pack</p>	1
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados)</p>	0 número	0 número	0 número	9 número	6 número	SI	145%	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> Encuesta efectuada por un consultor externo</p>	2
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar en período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	90 %	118 %	109 %	99 %	99 %	SI	99%	8%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período</p>	



Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p> <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;-Fiscalización de Fondos de Cesantía</p> <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;-Fiscalización del sistema de pensiones solidarias</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/N° de regulados (AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t)</p>	n.m.	n.m.	0 unidades	102 unidades	98 unidades	SI	104%	10%	Formularios/Fichas Registro en planilla excel y /o reporte del workflow	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Atención de los usuarios del sistema y del público en general. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Consultas a través del sitio web, correo postal y teléfono</p> <p>●Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Calificaciones de invalidez</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(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)	0 días	0 días	0 días	7 días	13 días	SI	171%	9%	Formularios/Fichas Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet	3

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.- ? Un factor general que influyó de manera importante a los indicadores relacionados con la atención de los usuarios es que la implementación de la Reforma Previsional iniciada el 2008 aún no ha finalizado, por lo que resulta complejo saber cual es el estado normal de las variables relacionadas con la atención de público. Los principales factores que habrían podido afectar la demanda por atención de usuarios en el canal presencial al momento de establecer la meta eran:- Incertidumbre por la entrada en vigencia de la última etapa de 1 pilar solidario.- Incertidumbre por la inminente entrada en vigencia de la cotización de los independientes.? Incertidumbre respecto al efecto en la demanda como resultado de la operación de la oficina de atención de público en una nueva localización (Cambio de dependencias se materializó en octubre de 2010).? Acciones efectivas de la Superintendencia para disminuir los tiempos de espera tales como la implementación de un nuevo módulo de atención, que se habili

2.- ¿Frente a un escenario incierto del 2011, principalmente debido al cambio de dependencias, impacto de la disminución en el horario del call center y el nivel de la demanda, se planteó una meta de un nivel adecuado. Los resultados conocidos de este indicador hasta el momento de fijar la meta en 2010 eran considerablemente más bajos que aquellos obtenidos a fines de 2010 y 2011 (la encuesta se efectúa en diciembre de cada año). Por lo tanto, el nivel de la variable presentaba un alto nivel de incertidumbre, más aún, teniendo en consideración que este indicador mide la percepción de la comunidad, lo cual resulta difícil de predecir en rangos acotados. ¿Entre los factores que ayudan explicar los extraordinarios resultados del 2011 de este indicador, están el bajo impacto que tuvo la reducción programada del horario de atención del canal Call Center (tres horas diarias menos, por restricción presupuestaria), la reducción de los tiempos de atención, principalmente en los canales presenciales y web.? Accio

3.- Un factor general que influyó de manera importante a los indicadores relacionados con la atención de los usuarios es que la implementación de la Reforma Previsional iniciada el 2008 aún no ha finalizado, por lo que resulta complejo saber cual es el estado "normal" de las variables relacionadas con la atención de público. Los principales factores que habrían podido afectar la demanda por atención de usuarios en el canal internet al momento de establecer la meta eran: Incertidumbre por la entrada en vigencia de la última etapa de 1 pilar solidario.-Incertidumbre por la inminente entrada en vigencia de la cotización de los independientes. Históricamente la medición de esta variable consideraba sólo los tiempos promedios de respuesta de un solo departamento de la Superintendencia (Departamento de Atención al Usuario), no reflejando el desempeño institucional respecto de las respuestas emitidas a través de este canal, en la que también participan otros estamentos de la SP, como por ejemplo, la Fiscalía