

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPÍTULO	13

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales - Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)))	41.7 días	40.3 días	40.6 días	30.3 días	38.0 días	SI	125%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en elInforme "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.	1
•Servicios Previsionales - Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t)/N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t))	46.1 días	57.8 días	44.4 días	45.3 días	46.0 días	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Primeros pagos pensiones de retiro" con detalle de los primeros pagos de retiro, elaborada en base a datos registrados en la Resolución de Pensión y Cese de Sueldos (timbre de Oficina Partes) y la de fecha del primer pago.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales - Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de pago de desahucio Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t))	46.8 días	34.0 días	30.8 días	31.8 días	34.0 días	SI	107%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios pagados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a las órdenes de pago (fecha de pago).	
•Sistema de Salud - Bonificaciones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz. Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t/Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t))	3.7 días	3.7 días	4.6 días	4.7 días	4.5 días	SI	96%	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel, con información detallada de los reembolsos diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios financieros - Préstamo habitacional	<u>Calidad/Proceso</u> Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/N° préstamos habitacionales pagados año (t)))	54.4 días	43.0 días	37.9 días	39.1 días	42.0 días	SI	107%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Mail u Oficio del Depto. de Préstamos informando Indices de Gestión <u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel con información detallada	
•Servicios sociales - Ayudas complementarias	<u>Eficacia/Productos</u> Porcentaje de renovación de beneficiarios del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados correspondiente al Departamento de Asistencia Social (DAS) en Casa Matriz Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de beneficiarios nuevos del Programa Menores, Ancianos e Incapacitados del DAS Casa Matriz año (t)/Total de beneficiarios del Programa en el DAS Casa Matriz, a diciembre del año (t-1))*100) Mujeres: Hombres:	s.i.	24.0 %	26.9 %	28.4 %	27.0 %	SI	105%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de nuevos beneficios cursados en el mes	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios Previsionales •Sistema de Salud •Servicios financieros •Servicios sociales 	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Sumatoria de porcentajes de satisfacción de las variables evaluadas año (t)/Número de variables evaluadas año (t))	n.m.	93.3 %	93.8 %	82.9 %	93.7 %	NO	88%	10%	Reportes/Informes Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.	2

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	90%

Notas:

1.-La disminución de los tiempos promedio es consecuencia de la gestión relativa al procesamiento de los resultados obtenidos de pareos masivos con el Servicio de Registro Civil e Identificación y del análisis de documentación devuelta por los Bancos pagadores de pensión, dentro del cual se incluye la revisión de cada caso a través del sistema de consulta en línea a la Base de datos del SRCeI, lo que permitió detectar fallecimientos con mayor anticipación.

2.-Este incumplimiento se puede explicar fundamentalmente por las razones que se exponen a continuación por orden de relevancia: La primera está relacionada con la suspensión masiva de más de 8.000 cargas familiares por disposición CGR. Esta acción ha implicado además, el cese del pago de la asignación familiar y aguinaldo correspondiente, la suspensión de la atención médica de aquellas cargas familiares pertenecientes a los sistemas de salud de las Fuerzas Armadas y el inició por parte de CAPREDENA el cobro de los beneficios percibidos indebidamente. La segunda razón está asociada a un cambio en la metodología, obteniendo una composición distinta del universo y por ende un resultado final diferente al esperado. A lo anterior se puede añadir que los ciudadanos/as están más conscientes de los derechos que los asisten a la hora de requerir servicios de la administración