

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2016

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	Capítulo	07

### Misión <sup>1</sup>

Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, velando por el cumplimiento de las normas por parte de los fiscalizados, proponiendo mejoras continuas, asesorando y educando a la población, con el fin de satisfacer todas sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	3	0	3	0
2	Normativas nuevas y/o reformuladas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	0	0	0	0
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	3	0	3	0
4	Estadísticas, informes y estudios del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	0	0	0	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		6	0	6	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		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)

**Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.**

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	54 días	53 días	58 días	58 días	75 días
<i>Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t</i>	3.591.773	3.214.361	3.030.008	3.569.958	4.162.800
<i>N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t</i>	66.354	60.640	52.133	61.551	55.504

**Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	6 días	6 días	6 días	6 días	5 días
<i>Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t</i>	95.412	120.547	101.973	123.473	95.370
<i>N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t</i>	14.751	20.305	16.604	20.579	19.074

**Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
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	90,6 %	93,7 %	93,2 %	93,0 %	94,0 %
<i>N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t</i>	22.622,0	21.088,0	20.706,0	20.713,0	19.012,0
<i>N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t</i>	24.974,0	22.508,0	22.222,0	22.272,0	20.226,0

**Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	8 número	8 número	8 número	8 número	8 número
<i>Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t</i>	4.558	4.469	5.314	4.800	4.800
<i>N° de encuestados en el año t</i>	592	573	656	600	600

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2016.

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2016

[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.