

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales – Pago de 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: SI	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)) Mujeres: Hombres:	28.9 días 0.0días 0.0días	27.2 días 0.0días 0.0días	25.9 días 0.0días 0.0días	23.4 días 24.5días 22.1días	24.0 días 24.0días 24.0días	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.	
•Servicios Previsionales – Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos. Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos) Mujeres: Hombres:	52.41 días 0.00días 0.00días	50.27 días 0.00días 0.00días	48.97 días 0.00días 0.00días	46.53 días 46.51días 47.02días	47.04 días 46.88días 51.59días	SI	101%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Previsionales – Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).) Mujeres: Hombres:	20.00 días 0.00días 0.00días	15.97 días 0.00días 0.00días	13.68 días 0.00días 0.00días	11.50 días 11.60días 11.37días	12.00 días 12.00días 12.00días	SI	104%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Cargas familiares según resoluciones recibidas en el año (t)."	
•Servicios Previsionales – Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)) Mujeres: Hombres:	s.i. s.i. s.i.	25.90 días 0.00días 0.00días	21.76 días 0.00días 0.00días	20.84 días 20.59días 20.87días	21.00 días 20.81días 21.02días	SI	100%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios procesados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a la firma de las órdenes de pago (último trámite del proceso).	
•Servicios Financieros – Créditos de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t. Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t / N° de créditos de salud entregados año t)*100) Mujeres: Hombres:	69.75 % 0.00% 0.00%	86.68 % 0.00% 0.00%	87.49 % 0.00% 0.00%	95.20 % 95.03% 95.57%	93.00 % 92.19% 94.67%	SI	102%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Créditos de Salud Otorgados con garantías", basado en Base de Datos del Sistema de Salud y aplicaciones de validación autorizadas por CAPREDENA	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Bonificación de Salud – Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario. Aplica Enfoque de Género: NO	(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 /N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo)	n.m.	20.99 días	20.65 días	18.12 días	18.00 días	SI	99%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones abonadas en cuenta corriente", basado en la fecha de recepción de Oficina de Partes y la fecha abono en cuenta corriente del sistema de salud	
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100) Mujeres: Hombres:	99.0 % 0.0% 0.0%	65.3 % 0.0% 0.0%	72.6 % 0.0% 0.0%	80.2 % 80.2% 80.1%	75.0 % 75.0% 75.0%	SI	106%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100) Mujeres: Hombres:	86 % 86% 86%	0 % 0% 0%	90 % 0% 0%	89 % 87% 90%	90 % 90% 90%	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

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

Notas:

1.-El año 2014 se continuó profundizando las medidas adoptadas el año anterior, referidas a disminuir los tiempos de espera de los usuarios/as de Capredena. En este sentido, el control permanente de los tiempos de atención, la asistencia y permanencia en el puesto de trabajo por parte de los consultores, la supervisión de los espacios de atención y la factibilidad de distribuir la carga de trabajo, permitieron el cumplimiento de los tiempos de espera por sobre lo proyectado inicialmente para este indicador.