

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	65.3 % (73318.0/ 112297.0) *100  H: 0.0  M: 0.0	72.6 % (102158.0 /140761.0) )*100  H: 0.0  M: 0.0	80.2 % (116261.0 /145036.0) )*100  H: 80.1 (66081.0/ 82487.0)* 100  M: 80.2 (50180.0/ 62549.0)* 100	84.0 % (63235.0/7 5246.0)*10 0  H: 84.2 (34840.0/4 1368.0)*10 0  M: 83.8 (28395.0/3 3878.0)*10 0	76.0 % (114760.0/ 151000.0)* 100  H: 76.0 (63118.0/8 3050.0)*10 0  M: 76.0 (51642.0/6 7950.0)*10 0	84.0 % (126480.0 /150492.0) )*100  H: 84.2 (69684.0/ 82740.0)* 100  M: 83.8 (56796.0/ 67752.0)* 100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	1
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  2 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	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 año t	50.27 días 78616.00/ 1564.00  H: 0.00  M: 0.00	48.97 días 78158.00/ 1596.00  H: 0.00  M: 0.00	46.53 días 75139.00/ 1615.00  H: 47.02 2304.00/4 9.00  M: 46.51 72835.00/ 1566.00	43.97 días 24404.00/5 55.00  H: 47.19 1746.00/37. 00  M: 43.74 22658.00/5 18.00	46.08 días 79450.00/1 724.00  H: 45.59 1550.00/34. 00  M: 46.09 77900.00/1 690.00	42.16 días 58600.00/ 1390.00  H: 40.00 600.00/15 .00  M: 42.18 58000.00/ 1375.00	20%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los pimeros pagos y anticipos de montepío.	2
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  3 Tiempo promedio de	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del	25.90 días 53868.00/ 2080.00	21.76 días 55767.00/ 2563.00	20.84 días 40765.00/ 1956.00	19.14 días 20151.00/1 053.00	20.00 días 42260.00/2 113.00	19.05 días 40490.00/ 2126.00	20%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de	3

	proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 M: 0.00	H: 20.87 36112.00/ 1730.00  M: 20.59 4653.00/2 26.00	H: 19.08 18126.00/9 50.00  M: 19.66 2025.00/10 3.00	H: 19.99 37716.00/1 887.00  M: 20.11 4544.00/22 6.00	H: 19.03 36350.00/ 1910.00  M: 19.17 4140.00/2 16.00		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 Previsionales	<u>Calidad/Productos</u>  4 Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Número de ciudadanos/as encuestados)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100  H: 0.00 (0.00/0.00)*100  M: 0.00 (0.00/0.00)*100	89.65 % (944.00/1053.00)*100  H: 0.00  M: 0.00	89.19 % (1040.00/1166.00)*100  H: 90.26 (649.00/719.00)*100  M: 87.47 (391.00/447.00)*100	N.M.	91.02 % (1054.00/1158.00)*100  H: 90.74 (441.00/486.00)*100  M: 91.22 (613.00/672.00)*100	91.02 % (1054.00/1158.00)*100  H: 91.22 (613.00/672.00)*100  M: 90.74 (441.00/486.00)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	4
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Productos</u>  5 Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)	27.22 días 65720.00/ 2414.00  H: 25.94 29310.00/ 1130.00  M: 28.36 36410.00/ 1284.00	25.87 días 63568.00/ 2457.00  H: 25.30 30178.00/ 1193.00  M: 26.42 33390.00/ 1264.00	23.39 días 58063.00/ 2482.00  H: 22.11 25586.00/ 1157.00  M: 24.51 32477.00/ 1325.00	22.56 días 25555.00/133.00  H: 21.31 11761.00/52.00  M: 23.74 13794.00/581.00	23.05 días 50717.00/200.00  H: 24.11 22924.00/951.00  M: 22.25 27793.00/1249.00	22.25 días 24700.00/ 1110.00  H: 21.27 11700.00/ 550.00  M: 23.21 13000.00/ 560.00	20%	<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.	5
•Bonificación de Salud -Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Productos</u>	(N° de bonificaciones, producto de	44.10 % (1672.00/3791.00)*	47.52 % (1506.00/3169.00)*	N.M.	74.90 % (1164.00/1554.00)*10	53.00 % (1537.00/2900.00)*10	76.00 % (2362.00/3108.00)*	20%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones	6

	<p>6 Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido./Nº total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.) *100</p>	100	100		0	0	100		<p>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.</p>	
--	--	---	-----	-----	--	---	---	-----	--	---	--

Notas:

1 Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz (OIN) y de las cinco Agencias Regionales de CAPREDENA, en las materias de Pensiones, Préstamos y Bonificaciones de salud, Descuentos de Salud y Poderes .

Se entenderá por tiempo de espera a aquel que media entre la obtención del número de atención y el llamado efectuado por el consultor correspondiente.

La medición del tiempo de espera se realizará por sistema de control automatizado en Casa Matriz y en las Agencias Regionales de Valparaíso y Concepción, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas esta medición se efectuará en forma manual, una vez al mes.

2 Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquélla en que es recibido en CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión (resolución de pensión, certificado de la Subsecretaría y cese de sueldos), y como fecha final aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA o la fecha de pago programada para el anticipo (según corresponda); datos que se registran en Planilla Excel "Montepíos".

Para el cálculo del indicador se considera la sumatoria de días corridos.

3 1) Se considera el número de días (días corridos) entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la firma por parte de la jefatura DIM de las órdenes de pago, último trámite del proceso previo al pago de desahucio.

2) Se excluyen los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento (que representan aproximadamente el 5 % de los desahucios a procesar) , cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros.

4 Indicador integral cuyo alcance es nacional e incluye la atención presencial y los canales no presenciales web y telefónico. Se entenderá por ciudadano/a satisfecho/a aquel/lla cuya evaluación fue una nota igual o superior a 6.0, en una escala del 1 al 7. Se considerará la evaluación de la satisfacción final por cada uno de los canales de atención. La encuesta es efectuada a través de una empresa externa. Se le asignará un peso relativo a cada uno de estos canales de atención: Presencial 60%, Web 20% y Telefónico 20%. Para el cálculo del indicador, se considerara el número de ciudadanos satisfechos en el año t, dividido por el número de ciudadanos encuestados en el año t. La muestra será aleatoria y con el siguiente método de captura según canal: Presencial, encuesta presencial en Casa Matriz, Agencias y Oficinas Regionales; Telefónico, llamados al azar según base de datos disponible en sistema de registro de atenciones telefónicas (CRM) y, para el canal web, llamados al azar según datos disponibles de usuarios que han realizado transacciones o consultas en el sitio web institucional.

5 Se consideran días corridos y éstos se contarán desde el día siguiente a la fecha de fallecimiento, hasta el primer día del mes para el cual se suspende la pensión, ambos días incluidos.

La suspensión del pago de la pensión por fallecimiento sólo puede materializarse si es que éste se encuentra inscrito en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Es habitual que se produzca desfase entre la fecha de fallecimiento y la fecha de inscripción, particularmente en casos de muerte presunta o defunciones en el extranjero. Conforme a lo anterior, en caso que la inscripción del fallecimiento en el Servicio de Registro Civil se efectúe en un plazo igual o superior a 60 días contados desde la fecha de la defunción, se considerará, para efectos de este indicador, la fecha de la inscripción antes indicada.

No incluye casos de pensionados fallecidos con anterioridad al procesamiento del pago retroactivo de la pensión en CAPREDENA.

6 El plazo comprometido para el año 2016 es de 18 días corridos y se contará desde la fecha de recepción de la factura y/u oficio de cobranza ingresado en la oficina de parte de la casa matriz hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario. En caso que el documento de recepción se rechace o sea devuelto al proveedor se considerará como punto de partida la segunda o siguiente fecha de ingreso según corresponda. Solo se considerara para efectos de cálculo la documentación ingresada en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos.