

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
•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 para el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido}}{\text{N}^\circ \text{ total de atenciones presenciales realizadas el año t}} * 100 \right)$  Mujeres:  Hombres:	80.2 %	86.0 %	84.3 %	89.7 %	84.3 %	Reportes/Informe ↳ Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	1
•Servicios Previsionales – Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: 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 año t)  Mujeres:  Hombres:	46.53 días	45.76 días	41.28 días	40.06 días	40.00 días	Reportes/Informe ↳ Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	No-tas
•Servicios Previsionales – Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t))  Mujeres:  Hombres:	20.84 días  20.59días  20.87días	19.20 días  19.44días  19.17días	18.54 días  18.28días  18.58días	18.37 días  17.31días  18.57días	18.50 días  18.90días  18.90días	Reportes/Informe s 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).	3
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100)  Mujeres:  Hombres:	89.19 %  87.47%  90.26%	89.08 %  90.11%  89.22%	91.06 %  92.00%  90.52%	0.00 %  0.00%  0.00%	91.12 %  91.58%  90.79%	Reportes/Informe s Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	4
•Bonificación de Salud – Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u>  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.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido./N° total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.)*100)	n.m.	74.61 %	76.64 %	77.87 %	79.03 %	Reportes/Informe s 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.	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
•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 Desagregación por Sexo: SI	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t))  Mujeres:  Hombres:	23.39 días  24.51 días  22.11 días	23.24 días  23.83 días  22.59 días	22.33 días  22.52 días  22.12 días	20.21 días  20.34 días  20.07 días	20.00 días  20.00 días  20.00 días	Reportes/Informe s Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe de Suspensiones generado desde el Sistema de Pensiones.	6

Notas:

1.-Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz, Agencias y Oficinas Regionales de CAPREDENA. 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 Talcahuano, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas y en las Oficinas Regionales de Arica, Antofagasta, La Serena, Talca, Temuco y Puerto Montt, esta medición se efectuará en forma manual, 4 veces al mes, mientras no se instale un mecanismo automatizado de medición.

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. Los anticipos otorgados se incluyen en el mismo mes del primer pago de la respectiva pensión. El N° de casos se estableció considerando el promedio mensual a junio /2017. No obstante, el N° de casos procesados depende de las Resoluciones que se reciban desde la Subsecretaría para la FF.AA., es decir, es una variable sobre la cual CAPREDENA no puede ejercer acción alguna.

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 Identificación, 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 considerará 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 Regionales y Oficinas Regionales; Telefónico, llamados al azar según base de datos disponible en sistema de registro de atenciones telefónicas 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.-El plazo comprometido para el año 2018 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 (Hito de Entrada), hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario (Hito de Salida). 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. En casos en que el Sistema de Salud no esté operativo para el proceso de cobranzas, debido a contingencias, se deberá considerar el descuento de los días involucrados para el cálculo del indicador. Solo se considerará para efectos de cálculo la documentación ingresada

en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos. Las entradas se reciben por medios magnéticos y manuales, se ingresan a un sistema informático desarrollado internamente (Sistema de Salud), generándose varios productos: Crédito de medicina curativa, monto de pago al prestador y abono a la cuenta corriente de medicina curativa del afiliado por bonificación. La aplicación de estos beneficios se rige por la Ley 19.465, Establece sistema de salud de las Fuerzas Armadas, el Decreto 265, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°12.856 y por el Decreto Supremo 204, Reglamento Medicina Curativa, Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Para efectos de este indicador, por "bonificaciones" se entiende el proceso de liquidación de facturas y/ cobranzas presentadas por proveedores por prestaciones otorgadas al crédito a beneficiarios del Fondo de Medicina Curativa, que genera abonos en la cuenta corriente de Medicina Curativa del afiliado a dicho fondo.

6.-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.