

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2018

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

Misión 1

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, informando y educando a la población, con el fin de satisfacer sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control 2			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	3	0	3	0
2	Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.	0	0	0	0
3	Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el 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
Total Indicadores		6	0	6	0
Participación sobre Total Indicadores		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, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	58 días	93 días	69 días	70 días	64 días
<i>Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en</i>	<i>3.030.008</i>	<i>5.074.126</i>	<i>3.974.038</i>	<i>4.280.080</i>	<i>3.749.376</i>

período t					
N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	52.133	54.584	57.722	61.144	58.584

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	8,0 número	0,0 número	7,9 número	8,0 número	8,0 número
Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t	5.314,0	0,0	5.219,0	4.800,0	4.800,0
N° de encuestados en el año t	656,0	0,0	664,0	600,0	600,0

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	10 días	10 días	10 días	11 días	11 días
Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t	278.964	305.214	266.400	307.142	327.162
N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	27.111	30.464	27.709	27.922	29.742

Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	--	76,2 %	84,2 %	70,0 %	75,0 %
N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t		17.519,0	18.207,0	12.192,0	13.716,0
N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t		22.979,0	21.625,0	17.417,0	18.288,0

[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 proyecto de ley de presupuestos 2018.

[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 proyecto de ley de presupuestos 2018

[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.