

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2022

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo a Junio 2021	Meta 2022	Notas
<p>•Atención y orientación a las personas en materia previsional.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t</p>	<p>9 días 204998/219 66</p> <p>H: 10 132935/135 61</p> <p>M: 9 72063/8405</p>	<p>8 días 192350/239 92</p> <p>H: 8 121228/146 09</p> <p>M: 8 71122/9383</p>	<p>4 días 986446/219 439</p> <p>H: 5 555709/117 664</p> <p>M: 4 430737/101 775</p>	<p>6 días 501446/866 14</p> <p>H: 6 283553/462 00</p> <p>M: 5 217893/404 14</p>	<p>9 días 856000/100 488</p> <p>H: 9 402320/472 29</p> <p>M: 9 453680/532 59</p>	1
<p>•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t</p>	<p>65 días 3926979/60 550</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p>	<p>70 días 5002226/71 446</p> <p>H: 69 2315972/33 790</p> <p>M: 71 2686654/37 656</p>	<p>92 días 4796686/52 219</p> <p>H: 90 2361367/26 352</p> <p>M: 94 2435319/25 867</p>	<p>88 días 2383887/27 077</p> <p>H: 86 1137680/13 183</p> <p>M: 90 1246207/13 894</p>	<p>90 días 6292890/69 921</p> <p>H: 89 3031695/34 138</p> <p>M: 91 3261195/35 783</p>	2
<p>•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de regulados fiscalizados</p>	<p>(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados</p>	<p>100 % (8/8)*100</p>	<p>100 % (8/8)*100</p>	<p>100 % (9/9)*100</p>	<p>100 % (9/9)*100</p>	<p>100 % (9/9)*100</p>	3

enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	(AFP,s+AFC+IPS) en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)*100						
•Supervisión de las entidades y actores que componen el sistema de pensiones y seguro de cesantía, aplicando un enfoque basado en riesgo, instruyendo medidas correctivas y sancionando cuando corresponda.	<u>Eficacia/Productos</u>  4 Porcentaje de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t/N° de Comisiones Médicas en el año t.)*100	100 % (49/49)*100	100 % (49/49)*100	100 % (52/52)*100	73 % (38/52)*100	100 % (52/52)*100	4

Notas:

1 Este indicador en su numerador considera la sumatoria de tiempos de respuestas en el año t, a consultas recibidas por canal internet, canal postal y canal presencial, es decir, se incluyen todas las respuestas que la Superintendencia emitió en el año t independiente de la fecha de ingreso. Por su parte, el denominador es el número de consultas respondidas por canal internet, canal postal y presencial en el año t.

El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet, canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas contestadas en el año t.

Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico o vía oficio, ya sea atendiendo directamente el requerimiento en el caso de contar con la información o respuesta solicitada o dando instrucciones a los fiscalizados para atender la consulta, en consideración que requiere de información o gestiones de éstos.

El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.

2 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que receptionan en el sistema las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen.

Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.

3 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo a lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

4 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas (CM). El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 52 CM. Cada año calendario, se realizará al menos una fiscalización a cada una de las Comisiones Médicas.

