

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	Capítulo	13

MATRIZ DE INDICADORES							
Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 2. Resolver las consultas previsionales de nuestros/as usuarios/as, recibidas mediante nuestros canales de atención, en forma oportuna y cumpliendo con criterios de calidad en la atención y enfoque de género.	—	Eficacia/ Producto 1. Porcentaje de llamadas contestadas por el Canal telefónico de Capredena, referentes a consultas previsionales	(Total de llamadas referentes a consultas previsionales contestadas por los agentes del canal telefónico en el año t /Total de llamadas referentes a consultas previsionales recibidas por el canal telefónico en el año t)*100	83.00 %	84.00 %	89.00 %	1
Objetivo 3. Ampliar la cobertura del plan de atención personalizada a nuestros/as usuarios/as, mediante el aumento del alcance del modelo a las regiones, llegando a un mayor número de usuarios que accedan a la atención personalizada, considerando enfoque de género.	—	Eficacia/ Producto* 2. Porcentaje de Pensionados/as que acceden al modelo de atención personalizada a nivel nacional en el año t	(Número total de pensionados/as que acceden al modelo de atención personalizada a nivel nacional en el año t/Número total de pensionados/as Capredena a diciembre del año t)*100	4.40 %	7.10 %	10.30 %	2
Objetivo 1. Tramitar y pagar las pensiones a nuestros/as usuarios/as, mediante la aplicación de estándares de calidad y oportunidad a lo largo de todo el proceso, considerando enfoque de género.	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de Primeros Pagos de Pensión de Retiro que se tramitan en un plazo menor o igual a 22 días hábiles en el año t.	(Número de casos de Primer Pago de Pension en retiro que cumplen el plazo máximo de tramitación en el año t/Número Total de casos de primeros pagos de pensión de retiro pagados en el año t.)*100	81.10 %	81.00 %	82.00 %	3
Objetivo 4. Entregar productos y servicios financieros flexibles, que permitan aportar al financiamiento de las necesidades económicas de nuestros/as usuarios/as, a través de soluciones oportunas, focalizadas y con enfoque de género.	—	Eficacia/ Producto* 4. Porcentaje de Préstamos Habitacionales pagados en un plazo de tramitación menor o igual a 16 días hábiles.	(Número de préstamos habitacionales pagados que cumplen el plazo de tramitación menor o igual a 16 días hábiles, en el año t/Número total de préstamos habitacionales pagados en el año t.)*100	95.60 %	90.00 %	92.40 %	4

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	a. Tanto en el numerador como en el denominador se consideran las llamadas recibidas en la opción consultas previsionales, excluyendo las auto consultas, dentro del horario de atención vigente del Canal telefónico Institucional que habitualmente es desde las 8:00 a las 17:30 horas de lunes a jueves y el viernes de 8:00 a 16:30 horas, sujeto a ajustes por contingencias. b. Para el numerador se considerarán las llamadas contestadas, entendiéndose por éstas aquellas resueltas por el agente, equivalentes a la categoría del sistema telefónico "Gestionadas por un agente". c. En el denominador se considerarán todas las recibidas por el canal telefónico de consultas previsionales, equivalentes en el sistema a "Total Llamadas?". d. El indicador no permite la desagregación por sexo, dado que las llamadas que se reciben, no necesariamente son gestionadas por los agentes y en ese contexto no existe un dato que permita identificar el sexo de quien llama, antes de empezar a ser abordadas por el Call Center. e. En el caso de falta de disponibilidad de la plataforma externa vigente, los días en que no haya estado operativa deberán excluirse del cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador.
2	a. El numerador corresponde a los pensionados que ya forman parte del modelo de atención personalizado y se encuentran vigentes, más el total de primeros pagos que serán contactados bajo el modelo de atención personalizado durante el año 2027 y aquellos que integren el escalafón de préstamos habitacionales 2027. b. El denominador será el número de pensionados vigentes al año t y únicos que reciban su pago de pensión Capredena en diciembre del 2027 c. El 3% de crecimiento de pensionados que accedan a la atención personalizada durante el año 2027, corresponde a una proyección de los primeros pagos del año 2027 y estimativo del Escalafón 2027 (promedio 2025 y 2026) d. Toda campaña extraordinaria de contacto en el modelo de atención personalizada no se considerará en el cálculo del indicador. Se entiende como campaña extraordinaria el contacto a grupo de pensionados distintos a primeros pagos de pensión y aquellos asociados a escalafón de préstamos 2027. e. La desagregación por sexo es estadística, ya que no podemos influir en los nuevos pensionados de retiro y montepío ni en los que se consideran beneficiados en el escalafón de préstamos.
3	La medición de este indicador constituye una medida objetiva de la eficiencia operacional respecto de la oportunidad del pago pensiones, siendo las de Retiro la de mayor volumen y el primer pago es la etapa más relevante, puesto que posterior a él ingresan a un régimen de pago mensual. Considera en su numerador, los casos que se tramitaron dentro del plazo estándar definido. Para efectos de medición de los días hábiles transcurridos en cada caso, se considerará como fecha inicial el día en que se completó el ingreso de la documentación necesaria al Sistema Computacional de Pensiones, y como fecha final el día de pago de pensiones establecido por la Institución en el calendario anual de pagos. La fecha inicial (ingreso en el sistema), corresponde a la fecha en que se ingresó al Sistema Computacional de Pensiones, el último documento necesario para procesar el beneficio. Los documentos principales a registrar son: Resolución de retiro emitida por SSFFAA y el Cese de Sueldos emitido por la respectiva institución, los cuales deben contener todos sus datos correctos, sin inconsistencias y los respaldos correspondientes.
4	La entrega de créditos habitacionales es el más importante de los productos y servicios financieros a los imponentes de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), dado que está orientado a la adquisición de un bien raíz. Su relevancia se justifica por el alto impacto socioeconómico directo en el acceso a la vivienda para el personal militar en retiro, montepíos y activos, al permitir superar las barreras de acceso del mercado bancario tradicional y favoreciendo su inclusión. Se mide en días hábiles, desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha de pago. Se excluye la etapa de escrituración en Notarías e Inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo. La Subfamilia de Préstamos Habitacionales de Adquisición incluye los préstamos de Adquisición de vivienda, terreno, construcción y saldo de precio.
Nota 1	La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES. En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.