

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Productos</u>  1 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	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	0.00 días   H: 0.00 M: 0.00	49.81 días 66092.00/ 1327.00  H: 0.00 M: 0.00	53.38 días 75367.00/ 1412.00  H: 53.38 M: 0.00	52.61 días 40718.00/7 74.00  H: 52.62 M: 52.61	54.00 días 86832.00/1 608.00  H: 54.27 M: 53.99	51.00 días 76500.00/ 1500.00  H: 51.00 M: 51.00	12%	<u>Reportes/Infor mes</u> Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío, elaborada en base a datos registrados en la Resolución de Pensión, Certificado de la Subsecretaría y Cese de Sueldos y la fecha del primer pago de pensión o anticipo  <u>Formularios/Fichas</u>	1	1
•Servicios Previsionales	<u>Calidad/Productos</u>  2 Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación	Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones	0.00 días   H: 0.00	S.I.	27.58 días 117674.0 0/4266.00	15.51 días 14359.00/9 26.00	19.00 días 79800.00/4 200.00	16.00 días 67200.00/ 4200.00	12%	<u>Reportes/Infor mes</u> Planilla Excel denominada "Cargas familiares según	2	2

	Familiar Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).	M: 0.00		H: 27.58 50727.00/ 1839.00  M: 27.58 66947.00/ 2427.00	H: 15.51 6187.00/39 9.00  M: 15.51 8172.00/52 7.00	H: 19.00 34314.00/1 806.00  M: 19.00 45486.00/2 394.00	H: 16.00 28896.00/ 1806.00  M: 16.00 38304.00/ 2394.00		resoluciones recibidas en el año XXXX", con detalle de las asignaciones familiares creadas, en base a datos registrados en la Resolución (timbre Oficina de Partes) y la de autorización del caso en el Sistema de Pensiones.		
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  3 Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	0.00 días  H: 0.00  M: 0.00	29.79 días 56413.00/ 1894.00  H: 0.00 0.00/0.00  M: 0.00 0.00/0.00	29.56 días 62482.00/ 2114.00  H: 29.56 56452.00/ 1910.00  M: 29.56 6030.00/2 04.00	38.03 días 44383.00/1 167.00  H: 38.03 39022.00/1 026.00  M: 38.02 5361.00/14 1.00	35.00 días 73500.00/2 100.00  H: 35.00 64680.00/1 848.00  M: 35.00 8820.00/25 2.00	26.00 días 52260.00/ 2010.00  H: 26.00 45161.00/ 1737.00  M: 26.00 7099.00/2 73.00	12%	<u>Reportes/Infor mes</u> 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	3
•Bonificación de Salud -Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u>  4 Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.	Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación	0.00 días	S.I.	29.39 días 70566.00/ 2401.00	26.60 días 43097.00/1 620.00	0.00 días	22.00 días 71500.00/ 3250.00	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Archivo Excel "Liquidaciones abonadas en cuenta corriente", basado en la fecha de recepción de	4	4

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	en la cuenta corriente del usuario /N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo								Oficina de Partes y la fecha abono en cuenta corriente del sistema de salud		
●Institucional	<u>Calidad/Productos</u>  5 Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención recibida en CAPREDENA /Numero de ciudadanos/as encuestados)* 100	88.8 % (3564.0/4013.0)*100  H: 88.9 (1925.0/2165.0)*100 0  M: 88.7 (1639.0/1848.0)*100 0	0.0 % (0.0/0.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100 100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100 100	81.9 % (1565.0/1910.0)*100 0  H: 82.3 (783.0/952.0)*100  M: 81.6 (782.0/958.0)*100	S.I.	83.9 % (2001.0/2384.0)*100  H: 84.3 (1011.0/1199.0)*100  M: 83.5 (990.0/1185.0)*100	94.7 % (2320.0/2450.0)*100 0  H: 94.4 (1180.0/1250.0)*100 0  M: 95.0 (1140.0/1200.0)*100 0	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con la Atención recibida en CAPREDENA	5	5
●Institucional	<u>Eficacia/Productos</u>  6 Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes del tiempo máximo comprometido  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/ N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	97.0 % (72104.0/74334.0)*100 0  H: 0.0 (0.0/0.0)*100 00  M: 0.0 (0.0/0.0)*100 00	60.0 % (35680.0/59467.0)*100 100  H: 60.0 (26475.0/44125.0)*100  M: 60.0 (9205.0/15342.0)*100 00	12%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	6	6
●Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Productos</u>  7 Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del	40.7 días 103970.0/2558.0	30.3 días 66229.0/2184.0	31.7 días 79520.0/2510.0	29.1 días 30467.0/1046.0	30.0 días 72000.0/2400.0	27.0 días 64800.0/2400.0	12%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada	7	7

	fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)	H: 0.0 M: 0.0	H: 0.0 M: 0.0	H: 0.0 M: 0.0	H: 0.0 0.0/0.0 M: 0.0 0.0/0.0	H: 0.0 0.0/0.0 M: 0.0 0.0/0.0	H: 27.0 32400.0/1 200.0 M: 27.0 32400.0/1 200.0		"Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.		
•Servicios Financieros -Créditos de Salud	<u>Eficacia/Producto</u>  8 Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)*100	59.4 % (148651.0 /250110.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	62.2 % (139060.0 /223731.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	0.0 % (0.0/0.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	58.5 % (51344.0/87777.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	70.4 % (141509.0/201047.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	85.0 % (149639.0 /176046.0)*100  H: 75.0 (44892.0/59856.0)*100 M: 90.2 (104747.0 /116190.0)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Créditos de Salud Otorgados con garantías", basado en Base de Datos del Sistema de Salud y aplicaciones de validación autorizadas por CAPREDENA	8	8
•Servicios Financieros -Préstamo habitacional	<u>Calidad/Producto</u>  9 Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/N° préstamos habitacionales pagados año (t)	37.9 días 13517.0/357.0  H: 0.0 M: 0.0	39.1 días 15392.0/394.0  H: 0.0 M: 0.0	36.2 días 12853.0/355.0  H: 0.0 M: 0.0	35.1 días 5853.0/167.0  H: 0.0 0.0/0.0 M: 0.0 0.0/0.0	35.0 días 15750.0/450.0  H: 0.0 0.0/0.0 M: 0.0 0.0/0.0	34.0 días 12580.0/370.0  H: 34.0 9624.0/283.0 M: 34.0 2956.0/87.0	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo excel con información detallada de los trámites, elaborada en base a información básica la ejecución del Sistema de Préstamos Habitacionales, en conjunto con los informes	9	9



La frecuencia de medición del tiempo de espera dependerá de la implementación del sistema de control automatizado, turnomático o similar. De lo contrario, este mismo elemento se medirá una vez al mes en forma manual.

Se espera una disminución de aprox. 20% en las atenciones presenciales, debido a la incorporación de trámites a la Web.

Debido a la disminución del tiempo de espera máximo comprometido al 50% respecto al año 2011 (de 60 minutos a 30 minutos) se proyecta un cumplimiento de aproximadamente el 60%.

7 Los días 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. Se consideran días corridos.

8 Capredena entrega los siguientes tipos de servicios financieros: Créditos de Salud, Préstamos de Auxilio, Préstamos Habitacionales, Préstamos de Asistencia Social. Considerando que el 100% de los tres últimos préstamos nombrados cuentan con garantías, el alcance de este indicador se centrará en los créditos de salud otorgados por el Fondo de Medicina Curativa.

Se entenderá por Crédito con Garantía aquellos otorgados a través de procesos controlados por un sistema informático respecto de: La calidad de usuario, su afiliación al Fondo Solidario y la medición de su capacidad de crédito. Se entenderá como crédito otorgado aquellos que se generen efectivamente en el proceso de cobranza.

Considerando el tiempo del procesamiento de la cobranza de las prestaciones de salud, la medición del indicador se efectuará con 2 meses de desfase respecto de la fecha de las cobranzas.

9 Considera el período desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha del pago, excluyendo el tiempo de la etapa de escrituración (dependiente en su mayor parte del interesado y de entes externos). Considera los préstamos de adquisición de vivienda y terreno, saldo de precio y construcción.

Nº préstamos habitacionales pagados en el periodo: Corresponde al total de préstamos habitacionales (adquisición de vivienda y terreno, saldo de precio y construcción y aquellos casos de préstamos término de edificación rezagados de años anteriores)

#### Supuesto Meta:

1 Que los casos a Liquidar recibidos no superen en 4 meses del año los 150 casos o en un mes en particular no supere los 300 casos.

2 Que los casos a procesar no superen en 4 meses del año los 500 casos o en un mes en particular no supere los 800 casos.

3 Que las políticas de retiro de las Instituciones de las FF.AA. no produzcan una variación superior al 10% de los casos estimados.

La meta considera la inexistencia de procesos de pago extraordinarios

4 No ocurrencia de eventos de fuerza mayor que afecten los factores productivos que intervienen en el proceso de elaboración del producto que se está midiendo.

5 Que en el periodo de aplicación de la encuesta, no ocurran eventos de fuerza mayor de origen externo a la institución, que afecten la percepción de los/as ciudadanos/as sobre las atenciones brindadas, por ejemplo falla en el servicio de pago de las pensiones por parte de los Bancos, cortes de los suministros básicos, etc.

Que no se realice un cambio en la metodología de medición, que haga variar los resultados obtenidos en comparación con el 2011, lo que haría variar la estimación 2012.

Que el impacto de la implementación del nuevo modelo integral de atención a clientes, financiado con recursos extrapresupuestarios aprobados por la DIPRES, considerando que se espera que el mes de Julio comience a operar la marcha blanca del nuevo modelo, no supere una variabilidad de un 5% en la satisfacción de los usuarios estimada

6 Que no ocurra un incremento en la demanda de atenciones presenciales superior al 50% de los casos estimados para el semestre en que se medirá el indicador.

Que el impacto de la implementación del nuevo modelo integral de atención a clientes, financiado con recursos extrapresupuestarios aprobados por la DIPRES, considerando que se espera que el mes de Julio comience a operar la marcha blanca del nuevo modelo, no supere una variabilidad de un 20% en los tiempos de espera estimados.

7 Que no ocurra una pandemia o fenómeno natural catastrófico, que provoque que en tres o más meses del año, las suspensiones por fallecimiento superen los 500 casos.

8 No se identifican factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.

9 Que no se produzca un aumento significativo en la demanda, principalmente de parte de Imponentes en Servicio Activo, por efecto de una mayor tramitación de préstamos habitacionales de adquisición, u otra condición que cambien las expectativas de los usuarios y genere un incremento (variación) superior al 20% de los casos estimados.