

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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

| Producto Estratégico al que se Vincula   | Indicador   | Formula de Cálculo   | Efectivo 2004         | Efectivo 2005         | Efectivo 2006         | Efectivo a Junio 2007 | Estimación 2012       | Meta 2008                | Ponderación | Medios de Verificación  | Supuestos | Notas |
|--|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------|---|-----------|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</li> </ul> | <u>Calidad/Producto</u><br><br>1 Porcentaje de carteras valoradas que son entregadas diariamente a más tardar a las 18 horas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                         | (N° de carteras valoradas entregadas antes de las 18 horas/ N° total de carteras valoradas y entregadas)*100 | S.I.                  | S.I.                  | S.I.                  | N.C.                  | 0 %                   | 100 %<br>(7500/7500)*100 | 8%          | Reportes/Informes<br>Reporte informático de transmisión de datos                                    | 1         |       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</li> </ul>   | <u>Eficiencia/Producto</u><br><br>2 Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficinas de Atención de Público en Regiones por analista<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | Promedio mensual atenciones de consultas y reclamos en Regiones/N° de analistas en el mes en Regiones        | N.M.                  | N.M.                  | N.M.                  | 112 unidades<br>336/3 | 104 unidades<br>312/3 | 143 unidades<br>430/3    | 6%          | Reportes/Informes<br>Estadísticas de Atención de Público de la SAFP                                 | 2         |       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</li> </ul> | <u>Eficiencia/Producto</u><br><br>3 Promedio de fiscalizaciones anuales por fiscalizador<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | Total fiscalizaciones /N° de fiscalizadores  | 51 unidades<br>867/17 | 51 unidades<br>860/17 | 42 unidades<br>714/17 | 10 unidades<br>153/15 | 35 unidades<br>524/15 | 47 unidades<br>704/15    | 15%         | Formularios/Fichas<br>Estadísticas de División Control de Instituciones, Archivo de Fiscalizaciones | 3         |       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de los</li> </ul>  | <u>Eficiencia/Producto</u><br><br>Promedio  | Promedio   | 618 perso             | 849 perso             | 169 perso             | 676 person            | 860 person            | 900                      | 8%          |   | 4         |       |

|  |   |   |               |                            |                            |                           |                           |                           |     |  |   |  |
|--|---|---|---------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-----|--|---|--|
| usuarios del sistema y del público en general.   | 4 Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficina de Atención de Público en Santiago por analista<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --    | mensual atenciones de consultas y reclamos en Santiago/N° de analistas en el mes en Santiago          | nas<br>1236/2 | nas<br>1698/2              | nas<br>843/5               | as<br>1352/2              | as<br>1720/2              | personas<br>1800/2        |     | <u>Reportes/Informes</u><br>Estadísticas de Oficina de Atención de Público de la SAFP                    |   |  |
| •Verificación del cumplimiento de los requisitos para acceder al beneficio de la garantía estatal por pensión mínima o quiebra de una CSV.<br>-Garantías Estatales | <u>Eficacia/Productos</u><br><br>5 Porcentaje de garantías entregadas a los beneficiarios respecto a las solicitadas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Número total de Garantías entregadas a los beneficiarios /Número total de Garantías solicitadas)*100 | S.I.          | 106 %<br>(15101/14313)*100 | 110 %<br>(19977/18230)*100 | 98 %<br>(11161/11437)*100 | 95 %<br>(21306/22427)*100 | 95 %<br>(23986/25248)*100 | 10% | <u>Reportes/Informes</u><br>Solicitudes de otorgamiento de garantías estatales                           | 5 |  |
| •Verificación del cumplimiento de los requisitos para acceder al beneficio de la garantía estatal por pensión mínima o quiebra de una CSV.<br>-Garantías Estatales | <u>Calidad/Productos</u><br><br>6 Tiempo de respuesta por garantía estatal entregada<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                                 | Días máximos de respuesta de cada garantía estatal entregada  | S.I.          | 20 días<br>286260          | 25 días<br>25              | 25 días<br>25             | 25 días<br>25             | 25 días<br>25             | 8%  | <u>Reportes/Informes</u><br>Garantía estatal   | 6 |  |
| •Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.  | <u>Eficacia/Proceso</u><br><br>7 Porcentaje de Estudios Realizados en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                                       | (Número de estudios realizados en el año t/N° Estudios Comprometidos en el año t)*100                 | S.I.          | 83 %<br>(5/6)*100          | 167 %<br>(5/3)*100         | 50 %<br>(2/4)*100         | 100 %<br>(4/4)*100        | 100 %<br>(4/4)*100        | 14% | <u>Reportes/Informes</u><br>Estudios realizados.<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Estudios realizados. | 7 |  |
| •Calificación del grado de invalidez de los  | <u>Eficacia/Productos</u>   | (Número de calificaciones   | S.I.          | 100 %<br>(19131/19         | 98 %<br>(17640/18          | 96 %<br>(9058/9466        | 100 %<br>(20000/200       | 100 %<br>(20000/20        | 5%  | <u>Formularios/Fichas</u>  | 8 |  |

|   |   |   |      |                             |                             |                                    |                                    |                                    |     |   |    |  |
|---|---|---|------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----|---|----|--|
| afiliados y beneficiarios que la soliciten.<br>-calificaciones de invalidez   | 8 Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | de invalidez evaluadas/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar)*100                                   |      | 063)*100                    | 000)*100                    | )*100                              | 00)*100                            | 000)*100                           |     | Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas.   |    |  |
| •Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.<br>-calificaciones de invalidez | <u>Calidad/Producto</u><br><br>9 Tiempo promedio de respuesta calificaciones de invalidez evaluadas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                        | Sumatoria de días de respuesta de cada calificación de invalidez evaluada/Número de calificaciones de invalidez evaluadas | S.I. | 42 días<br>803681/1<br>9131 | 44 días<br>776160/1<br>7640 | 51 días<br>462927/905<br>8         | 42 días<br>840000/200<br>00        | 42 días<br>840000/2<br>0000        | 5%  | <u>Reportes/Informes</u><br>de<br>Calificación<br>emitidos.   | 9  |  |
| •Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.                 | <u>Eficiencia/Producto</u><br><br>10 Promedio de fiscalizaciones computacionales individuales por fiscalizador en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | Total fiscalizaciones computacionales en el año t/Nº fiscalizadores en el año t   | S.I. | 244 unidades<br>4385/18     | 274 unidades<br>4655/17     | 164 unidades<br>2783/17            | 306 unidades<br>5200/17            | 318 unidades<br>5400/17            | 16% | <u>Base de Datos/Software</u><br>de<br>desarrollo<br>interno  | 10 |  |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general.   | <u>Calidad/Producto</u><br><br>11 Tiempo promedio de respuesta a consultas por Internet<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                                    | Sumatoria de días de respuesta a consultas por Internet/Número de consultas por Internet                                  | N.M. | N.M.                        | 0.00 días<br>0.00/0.00      | 3.97 días<br>52400.00/1<br>3200.00 | 3.96 días<br>52272.00/1<br>3200.00 | 3.97 días<br>52400.00/<br>13200.00 | 5%  | <u>Reportes/Informes</u><br>de la<br>División de<br>Prestaciones y<br>Seguros y del<br>Departamento<br>de Atención al<br>Público. | 11 |  |

Notas:

Supuesto Meta:

1 Se suponen 250 días hábiles por año

2 Las oficinas de atención de público atienden 5 días a la semana y el número de analistas no varía. los analistas desarrollan además funciones de difusión

- 3 Sin supuestos
- 4 Sin supuestos
- 5 Sin supuestos
- 6 Las Administradoras entregan todas las solicitudes los primeros días de cada mes
- 7 Sin supuestos
- 8 Sin proyecto de ley
- 9 Sin considerar proyecto de ley
- 10 Sin supuestos
- 11 Se mantiene la tendencia de consultas