

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<b>•Servicios Previsionales</b> – Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t))  Mujeres:  Hombres:	31.7 días	28.9 días	27.2 días	24.5 días	25.0 días	24.0 días	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.	1
			0.0días	0.0días	0.0días	24.3días	25.0días	24.0días			
			0.0días	0.0días	0.0días	24.7días	25.0días	24.0días			
<b>•Institucional</b>	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	s.i.	99.0 %	65.3 %	73.0 %	67.0 %	75.0 %	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	2
			s.i.	0.0%	0.0%	73.0%	67.0%	75.0%			
			s.i.	0.0%	0.0%	73.0%	67.0%	75.0%			

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Servicios Financieros – Créditos de Salud	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	0.00 %  0.00%  0.00%	69.75 %  0.00%  0.00%	86.68 %  0.00%  0.00%	88.41 %  88.41%  88.40%	90.00 %  91.73%  86.11%	93.00 %  92.19%  94.67%	5%	<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	3
•Servicios Previsionales – Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos.  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(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)  Mujeres:  Hombres:	53.38 días  53.38días  53.38días	52.41 días  0.00días  0.00días	50.27 días  0.00días  0.00días	47.96 días  47.85días  52.32días	49.00 días  49.00días  49.00días	47.04 días  46.88días  51.59días	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío.	4
•Servicios Previsionales – Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).)  Mujeres:  Hombres:	27.58 días  27.58días  27.58días	20.00 días  0.00días  0.00días	15.97 días  0.00días  0.00días	14.01 días  13.98días  14.04días	14.00 días  14.00días  14.00días	12.00 días  12.00días  12.00días	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Cargas familiares según resoluciones recibidas en el año (t).	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Servicios Previsionales – Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t))  Mujeres:  Hombres:	29.56 días	s.i.	25.90 días	21.28 días	22.00 días	21.00 días	15%	<u>Reportes/Informes</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).	6
•Bonificación de Salud – Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario /N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo)	29.39 días	n.m.	20.99 días	20.04 días	20.44 días	18.00 días	10%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones abonadas en cuenta corriente", basado en la fecha de recepción de Oficina de Partes y la fecha abono en cuenta corriente del sistema de salud	7
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de cuidadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	86 %	0 %	0 %	88 %	90 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	8

Notas:

1.-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. La suspensión del pago de la pensión por fallecimiento sólo puede materializarse si es que éste se encuentra inscrito en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Es habitual que se produzca desfase entre la fecha de fallecimiento y la fecha de inscripción, particularmente en casos de muerte presunta o defunciones en el extranjero. Conforme a lo anterior, en caso que la inscripción del fallecimiento en el Servicio de Registro Civil se efectúe en un plazo igual o superior a 60 días contados desde la fecha de la defunción, se considerará, para efectos de este indicador, la fecha de la inscripción antes indicada. No incluye casos de pensionados fallecidos con anterioridad al procesamiento del pago retroactivo de la pensión en CAPREDENA.

2.-Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz (OIN) y de las cinco Agencias Regionales de CAPREDENA, en las materias de Pensiones, Préstamos y Bonificaciones de salud, Descuentos de Salud y Poderes. Se entenderá por tiempo de espera a aquel que media entre la obtención del número de atención y el llamado efectuado por el consultor correspondiente. La medición del tiempo de espera se realizará por sistema de control automatizado en Casa Matriz y en las Agencias Regionales de Valparaíso y Concepción, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas esta medición se efectuará en forma manual, una vez al mes.

3.-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.

4.-Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquélla en que es recibido en CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión (resolución de pensión, certificado de la Subsecretaría y cese de sueldos), y como fecha final aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA o la fecha de pago programada para el anticipo (según corresponda); datos que se registran en Planilla Excel "Montepíos".

5.-Se consideran días corridos, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la Resolución en la Oficina de Partes de CAPREDENA hasta la fecha de autorización del caso en el Sistema de Pensiones.

6.-1) Se considera el número de días entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la firma por parte de la jefatura DIM de las órdenes de pago, último trámite del proceso previo al pago de desahucio. 2) Se excluyen los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento (que representan aproximadamente el 5% de los desahucios a procesar), cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros.

7.-El plazo se contará desde la fecha de recepción de la factura y/u oficio de cobranza ingresado en la oficina de parte de la casa matriz hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario. En caso que el documento de recepción se rechace o sea devuelto al proveedor se considerará como punto de partida la segunda o siguiente fecha de ingreso según corresponda. Solo se considerará para efectos de cálculo la documentación ingresada en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos.

8.-Indicador integral que incluye la atención presencial y los canales no presenciales como web y telefónico. Se entenderá por ciudadano/a satisfecho/a aquel/lla cuya evaluación fue una nota igual o superior a 6.0, en una escala del 1 al 7. La nota para cada ciudadano/a corresponde al promedio de las notas de las preguntas respondidas por el encuestado/a, asociadas a las dimensiones estimadas como relevantes. La encuesta es efectuada a través de una empresa externa, y se espera contar con el medio de verificación en el mes de Noviembre. Se calculará un promedio de satisfacción por cada uno de los canales de atención y luego, para calcular la satisfacción general, se le asignará un peso relativa a cada uno de estos canales de atención: Presencial 60%, Web 20% y Telefónico 20%.