

Resultado Indicadores de Desempeño año 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPITULO	07

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro ¹ %	Notas
					2012	2013	2014	2014		
1	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t	días	6 95412/147 51	6 120547/2030 5	6 101973/16 604	6 119038/19 840	100%	1
		Enfoque de Género: No								
2	Atención de los usuarios del sistema y del público en general. - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	(N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t/N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t)*100	%	90.6 (22622.0/2 4974.0) *100	93.7 (21088.0/225 08.0)*100	93.2 (20706.0/2 2222.0) *100	93.0 (22320.0/2 4000.0) *100	100%	2
		Enfoque de Género: No								
3	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. - Calificaciones de invalidez	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	días	54 3591773/6 6354	53 3214361/606 40	58 3030008/5 2133	58 3849170/6 6365	100%	3
		Enfoque de Género: No								

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

4	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	(N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/ N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100	%	100 (2/2)*100	100 (2/2)*100	100 (2/2)*100	100 (2/2)*100	100%
---	---	--	---	---	------------------	------------------	------------------	------------------	------

5	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t / N° total de canales evaluados	número	31/4 8	30/4 8	30/4 8	32/4 8	100%
---	--	---	---	--------	--------	--------	--------	--------	------

6	Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t	unidades	0/0 0	205 1637/8	197 1577/8	193 1544/8	100%	4
---	--	--	---	----------	-------	---------------	---------------	---------------	------	---

Porcentaje de Logro del Servicio 2	100
---	------------

- El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado periodo.
Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web 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.
- Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

3 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a 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.

4 Este indicador, para el año 2014, se compone de: 331 Fiscalizaciones Estándares en el ámbito de los beneficios; 596 Fiscalizaciones Estándares en el ámbito operacional; 617 Fiscalizaciones Estándares en el ámbito financiero.
El indicador captura la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras. Para homogeneizar se definió una Fiscalización Estándar como el tipo de fiscalización mas sencilla realizada a los regulados, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Por lo tanto las unidades fiscalizaciones estándares (UFE) relacionan las complejidades y los ámbitos de fiscalización.

Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos.

Una fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3; 0,6 y 3 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Una fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4; 1 y 4 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Una fiscalización preventiva simple equivale a 5; 6 y 5 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Una fiscalización preventiva compleja equivale a 7; 8 y 7 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Una fiscalización de seguimiento simple equivale a 1; 1 y 1 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Una fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.