

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPÍTULO	13

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Servicio no mantiene Indicadores 2022 en su formulación 2023.

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral de los/las usuarios/as, mediante Servicios Previsionales de calidad.	Primer pago de pensión de retiro.	<i>Calidad/Productos</i> 1. Tiempo promedio del primer pago de pensión de retiro	Sumatoria de N° de días hábiles transcurridos entre la fecha de validación de la documentación y la fecha del primer pago de cada caso, pagado en el año t/Total de casos de primeros pagos de pensión de retiro pagados en el año t.	21.58 días 30404.00 / 1409.00	21.12 días 39491.00 / 1870.00	23.01 días 37965.00 / 1650.00	22.80 días 41040.00 / 1800.00	4
Contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral de los/las	Llamadas por consultas previsionales contestadas por el canal telefónico	<i>Eficacia/Productos</i>	(Total de llamadas referentes a consultas	61.00 % (19974.00 / 32831.00)*100	58.00 % (42401.00 / 72551.00)*100	72.00 % (44927.00 / 62263.00)*100	72.00 % (49174.00 / 68171.00)*100	5

usuarios/as, mediante Servicios Previsionales de calidad.		2. Porcentaje de llamadas contestadas por el Canal telefónico de Capredena, referentes a consultas previsionales	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					
Contribuir al financiamiento de las necesidades de nuestros/as usuarios/as, a través de productos y servicios flexibles, focalizados y con soluciones oportunas y adecuadas.	Pago de Préstamos Habitacionales	<u>Calidad/Productos</u> 3. Tiempo promedio del pago de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda	Sumatoria de días corridos transcurridos entre la fecha de presentación de antecedentes y documentos conformes y la fecha del pago del préstamo habitacional en el año t/Nº de préstamos habitacionales pagados en el año (t)	26.84 días 1637.00 / 61.00	24.61 días 1846.00 / 75.00	25.00 días 2100.00 / 84.00	25.00 días 2100.00 / 84.00	6
Atender la salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, mediante servicios y prestaciones preventivas y curativas con altos estándares de calidad asistencial, velando por la sustentabilidad de la RED de Salud	Instalaciones que conforman la Red de Salud Capredena con acreditación vigente.	<u>Eficacia/Productos</u> 4. Porcentaje de Instalaciones de Salud con Acreditación Vigente	(Nº de Instalaciones de Salud con acreditación vigente al año t/Total de Instalaciones de Salud)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	100.00 % (4.00 / 4.00)*100	7
Atender la salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, mediante servicios y prestaciones preventivas y curativas con altos estándares de calidad asistencial, velando por la sustentabilidad de la RED de Salud	Relación de ingresos y gastos de la Red de Salud de CAPREDENA	<u>Economía/Productos</u> 5. Relación Ingreso/gastos de la Red de Salud de CAPREDENA.	Sumatoria de Ingresos de la Red de Salud en el período t/sumatoria de gastos de la Red de Salud en el período t	NM	NM	1.03 % 15941754455.00 / 15446041910.00	0.99 % 18660904759.00 / 18907854580.00	8

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<u>Calidad/Producto</u> 1. Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.*	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 año t	39.36 días 58488.00 / 1486.00	1
<u>Calidad/Producto</u> 2. Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t. *	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	17.86 días 39960.00 / 2238.00	2
<u>Calidad/Producto</u> 3. Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión*	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)	17.78 días 56040.00 / 3152.00	3

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 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, cese de sueldos u otro documento resolutivo, oficio o correo electrónico que modifique, aclare o amplíe, la información necesaria para procesar correctamente el caso), 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".
Para el cálculo del indicador se considera la sumatoria de días corridos. Los anticipos otorgados en el año t, se incluyen en el mismo mes del primer pago de la respectiva pensión. Para efectos de cálculo de los días de tramitación de los anticipos, se considera como fecha inicial, el día siguiente de la fecha de solicitud recibida en CAPREDENA, y como fecha final, la fecha del timbre de "Pagado o Cancelado" de la orden de pago, enviadas por las Agencias Regionales de CAPREDENA y en el caso de CAPREDENA central, como fecha final, será la fecha de la emisión del cheque, o la fecha de pago establecida en la orden de pago, para los pagos en efectivo, o la fecha de pago señalada en el certificado de pago en los casos de transferencia bancaria.

- 2 1) Se considera el número de días (días corridos) 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 Identificación, entre otros.
- 3 Se consideran días corridos y éstos 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.
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 50 días corridos 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 mes del primer pago de la pensión en CAPREDENA.
- 4 El numerador mide la sumatoria de días hábiles en que CAPREDENA realiza el primer pago de una pensión de retiro, que cumple con todos los requisitos exigidos a la documentación; completitud, consistencia y exactitud.
Para efectos de medición de los días, se considerará como fecha de validación (fecha inicio), la fecha de ingreso al sistema computacional de la Resolución de Retiro, y como fecha del primer pago (fecha fin), la establecida para ese mes por la Institución, en el Calendario anual del Pago de Pensiones.
La fecha de inicio (ingreso en el sistema = fecha de validación), corresponde a la fecha en que se cumplan todas las condiciones para su registro en el sistema computacional de pensiones. Las condiciones principales son:
·Resolución y Cese de Sueldo recepcionado en CAPREDENA, antes de la fecha de cierre del proceso y con todos sus datos correctos, y sin inconsistencia entre ambos documentos
·Las cargas familiares reconocidas en la Resolución deben encontrarse extinguidas por el empleador anterior y con datos correctos.
·La retención judicial indicada en el Cese de Sueldos debe estar respaldada por el respectivo oficio del Tribunal, el cual también debe estar recepcionado en CAPREDENA.
- 5 2 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 viernes, pero que está sujeto a ajustes por contingencias.
b. Para el numerador se considerarán las contestadas 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 “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.
- 6 Se considera el período (en días corridos) 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). Para la medición de este indicador se consideran las siguientes etapas de tramitación: Ingreso de antecedentes, Evaluación Legal, Resolución de otorgamiento, Financiamiento y Pago del crédito, excluyéndose la etapa de escrituración en Notaría
- 7 Las instalaciones de la Red de Salud de la Institución son: Centro de Salud Santiago, Centro de Salud de Valparaíso, Centro de Rehabilitación La Florida y Centro de Rehabilitación Limache.
Se dará por acreditado cuando se encuentre en el registro público de prestadores institucionales acreditados, administrado por la Superintendencia de Salud al 31 de diciembre del año t.
- 8 La Red de Salud de la Institución considera los: Centro de Salud Santiago, Centro de Salud de Valparaíso, Centro de Rehabilitación La Florida y Centro de Rehabilitación Limache. Para efectos de este indicador se incluye la Administración Central de la Red de Salud Capredena..
El período de medición comprende desde diciembre del año t-1 a noviembre del año t .

