

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2025  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Otorgar servicios previsionales que permitan satisfacer las necesidades de seguridad social integral de nuestros/as usuario/as, considerando calidad, oportunidad y enfoque de género.	Aumentar el volumen de atenciones telefónicas referentes a consultas previsionales del período.	<u>Eficacia/Producto</u>  1. Porcentaje de llamadas contestadas por el Canal telefónico de Capredena, referentes a consultas previsionales	(Total de llamadas referentes a consultas 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	76.00 % (50341.00 / 65853.00)*100	81.00 % (49315.00 / 60637.00)*100	78.00 % (52453.00 / 67084.00)*100	83.00 % (46350.00 / 56139.00)*100	1
Atender la salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, mediante servicios y prestaciones preventivas y curativas abiertas a la ciudadanía, con altos estándares de calidad asistencial y enfoque de género, velando por la sustentabilidad de la RED de Salud.	Usuarios/as satisfechos/as con el servicio	<u>Calidad/Proceso</u>  2. Porcentaje de Satisfacción Usuaría Neta obtenida en los Centros ambulatorios de la Red de Salud Capredena.	Porcentaje de Satisfacción obtenida-Porcentaje de Insatisfacción obtenida	NM	79.50 % 87.63-8.16	79.60 % 87.80-8.20	79.70 % 87.67-8.00	2
Tramitar y entregar	Oportunidad en la entrega de	<u>Calidad/Producto</u>	(Número de	84.70 %	83.10 %	89.40 %	89.70 %	3

productos y servicios sociales y financieros flexibles, focalizados y con soluciones oportunas y adecuadas, que permitan contribuir al financiamiento de las necesidades de nuestros/as usuarios/as, considerando el enfoque de género.	los Préstamos Habitacionales.	3. Porcentaje de Préstamos Habitacionales pagados en un plazo de tramitación menor o igual a 16 días hábiles.	préstamos habitacionales pagados que cumplen el plazo de tramitación menor o igual a 16 días hábiles, en el año t/Número total de préstamos habitacionales pagados en el año t.)*100	(94.00 / 111.00)*100	(74.00 / 89.00)*100	(84.00 / 94.00)*100	(87.00 / 97.00)*100	
Otorgar servicios previsionales que permitan satisfacer las necesidades de seguridad social integral de nuestros/as usuario/as, considerando calidad, oportunidad y enfoque de género.	Oportunidad en pago de las Pensiones de Retiro	<u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de Primeros Pagos de Pensión de Retiro que se tramitan en un plazo menor o igual a 22 días hábiles en el año t.	(Número de casos de Primer Pago de Pension en retiro que cumplen el plazo máximo de tramitación en el año t/Número Total de casos de primeros pagos de pensión de retiro pagados en el año t.)*100	NM	78.40 % (1221.00 / 1558.00)*100	77.80 % (738.00 / 948.00)*100	80.00 % (1200.00 / 1500.00)*100	4

Notas:

- 1 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.
- 2 El porcentaje de Satisfacción obtenida se calcula sumando las respuestas calificadas con notas de 6 y 7, dividido por el número total de respuestas obtenidas en la encuesta. El porcentaje de Insatisfacción se calcula sumando las respuestas calificadas con notas de 1 a 4, dividido por el número total de respuestas obtenidas en la encuesta. El porcentaje de Satisfacción Usuaría neta se calcula restando el porcentaje de insatisfacción, al porcentaje de satisfacción. Las encuestas se realizarán en las atenciones del giro médico en los Centros Ambulatorios de Santiago y Valparaíso.
- 3 Medición en días hábiles, desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha de pago. Se excluye la etapa de escrituración en Notarías e Inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo. La Subfamilia de Préstamos Habitacionales de Adquisición incluye los préstamos de Adquisición de vivienda, terreno, construcción y saldo de precio.
- 4 El numerador mide los casos que se tramitaron en el plazo máximo de tramitación de 22 días hábiles (casos pagados antes del estándar y casos pagados en el estándar). Para efectos de medición de los días hábiles transcurridos en cada caso, se considerará la fecha de validación (fecha inicio), como la fecha de ingreso al Sistema Computacional de la Resolución de Retiro, y la 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 la documentación cumple con todos los requisitos para su registro en el Sistema Computacional de Pensiones, vale decir: completitud, consistencia y exactitud. Los requisitos 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; cargas familiares reconocidas en la Resolución extinguidas por el empleador anterior y con datos correctos, y 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.