

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026
LEY DE PRESUPUESTOS 2026

| | | | |
|------------|---|----------|----|
| 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 Objетivo Estratégico | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2024 | Estimado 2025 | Estimado 2026 | Notas |
|---|---|--|---|---------------|---------------|---------------|-------|
| Objetivo 1. Otorgar servicios previsionales que permitan satisfacer las necesidades de seguridad social de nuestros/as usuario/as de forma oportuna, considerando calidad y enfoque de género. | 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 | 84.00 % | 83.00 % | 84.00 % | 1 |
| | Primeros pagos de retiro tramitados | <u>Calidad/Producto</u> 2. 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 | 77.30 % | 80.00 % | 81.00 % | 2 |
| Objetivo 2. Tramitar y entregar productos y servicios sociales y financieros flexibles, focalizados y con soluciones oportunas, que permitan contribuir al financiamiento de las necesidades económicas de nuestros/as usuarios/as, considerando el | Prestamos habitacionales tramitados | <u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de Préstamos Habitacionales pagados en un plazo de tramitación menor o igual a 16 días hábiles. | (Número de 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 | 83.50 % | 89.70 % | 90.00 % | 3 |

| | | | | | | | |
|---|--|--|---|----|---------|---------|---|
| enfoque de género. | | | | | | | |
| Objetivo 3. Atender la salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, mediante servicios y prestaciones preventivas y curativas abiertas a la ciudadanía otorgados en forma oportuna, considerando altos estándares de calidad asistencial y enfoque de género, para proporcionar satisfacción en la entrega, velando por la sustentabilidad de la RED de Salud. | Usuarios/as satisfechos/as con el servicio | <u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de Satisfacción Usuaria Neta obtenida en los Centros ambulatorios de la Red de Salud Capredena. | Porcentaje de Satisfacción obtenida- Porcentaje de Insatisfacción obtenida | NM | 81.20 % | 81.30 % | 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 jueves y el viernes de 8:00 a 16:30 horas, 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.
 e. En el caso de falta de disponibilidad de la plataforma externa vigente, los días en que no haya estado operativa deberán excluirse del cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador.
- 2 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.
- 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.
 Que los Subdepartamentos de Gestión de Préstamos y Garantía Hipotecaria cuenten con la dotación efectiva de funcionarios para su desarrollo.
- 4 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 Usuaria 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.