

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	Capítulo	07

### Misión <sup>1</sup>

Cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones, tanto contributivo como solidario y del seguro de cesantía sean entregadas en tiempo y forma a sus beneficiarios y promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía vigentes en Chile, velando por la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos que conforman dichos sistemas, a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización basada en la supervisión de riesgos.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	1	0	1	0
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	1	0	1	0
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	3	0	3	0
4	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	1	0	1	0
5	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento	0	0	0	0
6	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		6	0	6	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	100%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

*La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado*

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

#### **Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	0 días	0 días	7 días	6 días	6 días
<i>Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>116.867</i>	<i>99.833</i>	<i>99.096</i>

año t					
N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t	0	0	15.815	15.730	16.516

#### **Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
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	0,0 %	0,0 %	91,6 %	88,8 %	90,0 %
N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t	0,0	0,0	25.070,0	24.372,0	25.927,0
N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t	0,0	1,0	27.385,0	27.436,0	28.808,0

#### **Atención de los usuarios del sistema y del público en general.**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	0 número	0 número	9 número	8 número	8 número
Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t	0	0	35	31	32
N° total de canales evaluados	0	0	4	4	4

#### **Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	--	0 días	52 días	58 días	60 días
Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t		0	3.590.225	4.437.000	3.981.900
N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t		0	68.953	76.500	66.365

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2012.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2012

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.