

ACTA N°10/2023

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA
NACIONAL**

LUGAR: Sala Consejo CAPREDENA, Bulnes N°102, piso 2. Santiago.

FECHA: 11 de diciembre de 2023.

HORA: 11:00 horas.

ASISTENTES:

1. José Valenzuela Abaid, Gerente General.
2. Pablo Caniulao Muñoz, Jefe División de Administración y Finanzas.
3. Claudio Castillo Castillo, Jefe División de Planificación y Desarrollo (S) y Secretario Ejecutivo del Consejo.
4. Sra. Alejandra Canales Aguilera, Jefa División de Operaciones (S).
5. Sra. Mariel Zamorano Ramirez, Jefa División de Atención a Usuarios (S).
6. Gustavo Basso C., Presidente Consejo.
7. Consejero, Sr. Adolfo Sandoval T.
8. Consejero, Sr. Oscar Villegas D.
9. Consejero, Sr. Moisés Pinilla D.
10. Consejero, Sr. Ricardo Valenzuela B.
11. Consejero, Sr. Luis Felipe Contreras A.
12. Consejero, Sr. Carlos Contreras B.
13. Consejero, Sr. Enrique Slater E.
14. Consejero, Sr. Héctor Vicencio G

NO ASISTEN:

1. Consejero, Sr. Carlos Fica C.

TABLA SESIÓN N° 10:

1. Aprobación Acta Sesión anterior.
2. Comentarios a cuenta pública mensual del señor Vicepresidente Ejecutivo.
3. Análisis y proposiciones a lo solicitado por la DOS respecto a introducir modificaciones a la Ley N° 20.500 con la finalidad de fortalecer las potestades de los COSOC.
4. Informe sobre reunión sostenida con el Sra. Francisco Oyarzun sobre proyecto de modernización de los trámites administrativos sobre pensiones y desahucios.
5. Situación de pagos de desahucios ingresados hasta agosto y situación de entrega de recursos para el pago de bonos de reconocimiento.
6. Varios.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

El señor Presidente del COSOC, inicia la sesión a las 11.00 horas en la Sala de Consejo de la Casa Matriz de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena), excusando la ausencia del señor consejero señor Consejero, Sr. Carlos Fica C., por motivos personal.

En seguida se procede a presentar al señor José Valenzuela Abaid, quien ha pasado a desempeñar el cargo de Gerente General de CAPREDENA, luego de un proceso de selección realizado por el sistema de Alta Dirección Pública. El señor Valenzuela agradece el saludo y realiza una breve descripción de su perfil profesional y de su amplia experiencia en el sector público. Los señores consejeros felicitan al señor Valenzuela y le desean éxito en sus nuevas funciones.

El Presidente le concede la palabra al Secretario Ejecutivo del Consejo, para que éste de lectura de la tabla y detalle el devenir de la sesión.

1. Aprobación del Acta de la sesión anterior.

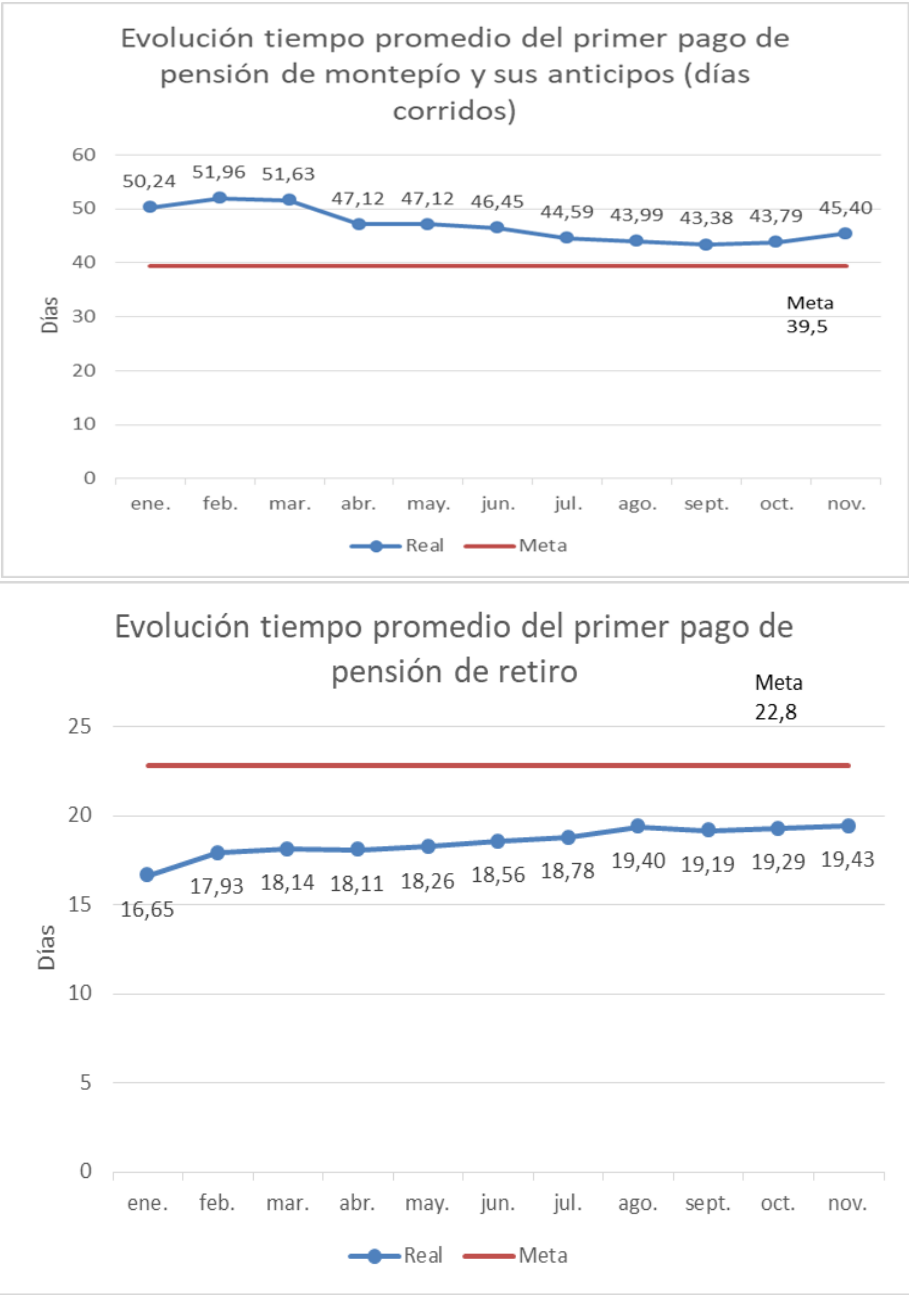
Se informa por parte del Secretario Ejecutivo del Consejo que el acta anterior N° 9 de fecha 16 de octubre fue enviada a los respectivos correos electrónicos. Posteriormente, el Presidente somete a votación el Acta N° 9, la cual es aprobada en forma unánime por los consejeros presentes.

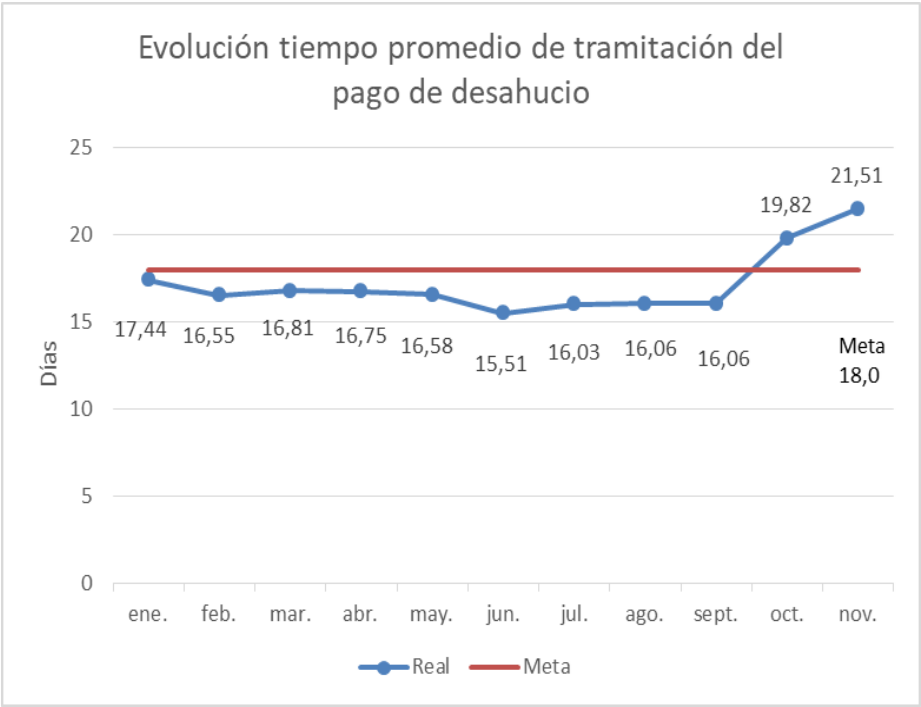
2. Comentarios a Cuenta Mensual Vicepresidente Ejecutivo.

El Secretario Ejecutivo señala que en sesiones pasadas los señores consejeros solicitaron que se incorporarán al final de la cuenta del Vicepresidente Ejecutivo unas láminas que tienen relación con los tiempos de tramitación desahucios y pensiones.

Al respecto, la señora Alejandra Canales, Jefa de la División de Operaciones (s) explica los indicadores referidos a:

- Tiempo promedio del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos;
- Tiempo promedio del primer pago de pensión de retiro;
- Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio;





3. **Análisis y proposiciones a lo solicitado por la DOS respecto a introducir modificaciones a la Ley Nº 20.500 con la finalidad de fortalecer las potestades de los COSOC.**

El Secretario Ejecutivo informa acerca de la iniciativa del Supremo Gobierno en orden a reformar el marco normativo que regula la participación ciudadana, consagrada en la Ley Nº 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Atendido lo anterior, se ha establecido un proceso participativo en el que tanto las Instituciones como la sociedad civil plantarán sus aportes e inquietudes que serán recogidos para la reformulación indicada.

En tal sentido, se ha mandado a CAPREDENA para formular las siguientes consultas a los señores consejeros del COSOC:

Módulo 1. Aspectos generales de la Ley 20.500.

1. ¿Qué aspectos se podrían incorporar para fortalecer la participación ciudadana en las diferentes etapas de la política pública? Es decir, en la etapa de diseño, ejecución y evaluación de los proyectos, planes o programas públicos.

Módulo 2. Perfeccionamiento de los mecanismos existentes y posibles nuevos mecanismos de la Ley 20.500.

2. ¿Qué debiese modificarse en la ley 20.500 para potenciar el funcionamiento de los mecanismos de participación existentes (consulta ciudadana, cuenta pública, COSOC, acceso a la información relevante)?

3. ¿Qué nuevos mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública se podrían incorporar en la Ley 20.500?

Los señores consejeros acuerdan enviar a la brevedad posible las respuestas a las consultas formuladas por conducto del Secretario Ejecutivo.

4. **Informe sobre reunión sostenida con la Sra. Francisca Oyarzún sobre proyecto de modernización de los trámites administrativos sobre pensiones y desahucios.**

El señor Gerente General informa que la Subsecretaria de Defensa, por intermedio de la División de Asuntos Institucionales ha reanudado las gestiones para avanzar con el proyecto de modernización y agilización de la

tramitación de las pensiones. Para lo anterior ha conformado una mesa de trabajo en el que participarán las instituciones relacionados al tema. En tal sentido, informa que esa misma semana se dará inicio a esta instancia y en la que participará él en representación de CAPREDENA. Señala que mantendrá informado al Consejo acerca de desarrollo de las gestiones que se lleven a cabo en dicha instancia.

5. Situación de pagos de desahucios ingresados hasta agosto y situación de entrega de recursos para el pago de bonos de reconocimiento.

f. Programación Pago Desahucios					
MES DE PAGO DE DESAHUCIO	FECHA DE PAGO	N° PAGO DESAHUCIO	MES INGRESO RESOLUCION	\$ PAGO DESAHUCIO	\$ LIQUIDO A PAGAR
dic-23	15/12/2023	92	ago-23	3.158.956.577	3.158.956.577
		92		3.158.956.577	3.158.956.577
dic-23	15/12/2023	11	sept-23	346.883.948	346.883.948
ene-24	19/01/2024	76	sept-23	3.513.640.080	3.484.296.084
feb-24	16/02/2024	81	sept-23	3.700.620.576	3.670.385.256
mar-24	15/03/2024	80	sept-23	3.494.442.511	3.494.442.511
abr-24	12/04/2024	19	sept-23	845.932.212	810.331.488
		267		11.901.519.327	11.806.339.287
abr-24	12/04/2024	69	oct-23	2.681.507.260	2.651.229.100
		69		2.681.507.260	2.651.229.100
abr-24	12/04/2024	3	nov-24	101.776.518	101.776.518
may-24	17/05/2024	56	nov-24	2.947.415.953	2.814.699.597
		59		3.049.192.471	2.916.476.115
PENDIENTE		2		169.399.140	169.399.140
Total general		489		20.960.574.775	20.702.400.219

En relación con este tema explica la señora Alejandra Canales, Jefa de Operaciones (s) que las resoluciones con pago de desahucio están programadas para el mes de mayo de 2024.

Agrega que para el mes de diciembre de 2023 se inyectaron recursos internos a la cuenta corriente, por lo tanto, se pudo adelantar un mes el pago; esto es, lo programado para el mes de enero de 2024 se pagará durante el mes de diciembre de 2023.

En relación con el pago de los Bonos de Reconocimientos, señala que aún todavía no se aprueban los recursos extraordinarios solicitados a la Dirección de Presupuestos.

6. Varios.

a. Informe Presupuesto 2024 en comparación con presupuesto 2023.

A petición de los señores consejeros el Director de Administración y Finanzas don Pablo Caniulao Muñoz realiza una exposición de la formulación presupuestaria para el año 2024, comparándola con la que se ha ejecutado durante el presente año 2023.

Explica que el presupuesto 2024 de construyó en base a los siguientes principios:

- Servicios Previsionales con altos estándares de calidad y eficiencia.
- Productos y Servicios Sociales y Financieros flexibles que favorezcan la inclusión de segmentos más vulnerables.

- Salud física y mental de nuestros/as usuarios/as, entregando servicios y prestaciones preventivas y curativas, pertinentes a sus características y principales necesidades.

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

151301

Subt	Item	CLASIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	AÑO 2023 LEY DE PPTOS (Inicial + Reajuste + Leyes Especiales) (En \$ de 2024)	AÑO 2024 PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS (En \$ de 2024)	Variación monto \$	Variación %
		INGRESOS	1.752.547.953	1.787.674.728	35.126.773	2,0%
04		IMPOSICIONES PREVISIONALES	200.190.690	200.442.104	245.415	0,1%
05		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	367.646	591.773	224.127	61,0%
06		RENTAS DE LA PROPIEDAD	51.028	51.028		
08		OTROS INGRESOS CORRIENTES	13.337.491	13.337.491		
09		APORTE FISCAL	1.519.751.042	1.554.408.873	34.657.231	2,3%
12		RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	10.843.447	10.843.447		
15		SALDO INICIAL DE CAJA	10	10		
		GASTOS	1.752.547.953	1.787.674.728	35.126.773	2,0%
21		GASTOS EN PERSONAL	13.330.568	13.786.483	446.695	3,4%
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.122.907	5.560.450	437.453	8,5%
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.557.621.185	1.587.976.415	30.355.230	1,9%
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	174.638.580	178.595.592	3.957.002	2,3%
25		INTEGROS AL FISCO	58.632	58.632		
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	10	10		
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	749.514	679.707	-69.807	-9,3%
	03	Vehículos	0	22.923	22.923	
	04	Mobiliario y Otros	27.505	27.505		
	05	Máquinas y Equipos	20.881	20.881		
	07	Programas Informáticos	701.128	608.388	-92.730	-13,2%
32		PRÉSTAMOS	1.017.417	1.017.417		
34		SERVICIO DE LA DEUDA	10	10		
35		SALDO FINAL DE CAJA	10	10		

Agrega el señor Caniulao que en la formulación presupuestaria se distinguen los siguientes hitos relevantes:

- Esta Caja de Previsión de la Defensa Nacional presenta una variación del 2% respecto a la Ley de Presupuestos del año 2023, lo cual se produce principalmente por lo siguiente:
- Subtítulo 21 – Gastos en Personal M\$ 446.895, donde se contemplan recursos adicionales para financiar planilla completa, un traspaso de honorarios a contrata, aumentos legales en Asignaciones Profesionales y de Antigüedad y desempeño colectivo.
- Subtítulo 22 – Bienes y Servicios de Consumo M\$ 437.453, se contemplan recursos adicionales para mantención en infraestructura, proyecto de Externalización de Data Center y arriendo de equipamiento computacional.
- Subtítulo 23 – Prestaciones de Seguridad Social M\$ 30.355.230, se contemplan recursos adicionales para financiar mayor gasto en proyección de pensiones y en Bonos de Reconocimiento.
- Subtítulo 24 – Transferencia Corrientes M\$ 3.957.002 Se contemplan recursos adicionales por mayor cotización en Fondo de Salud de FF.AA, y mantención de la infraestructura y operaciones de los Centros de Salud.
- Subtítulo 29 – Adquisición de Activos no Financieros M\$-92.730, A pesar que hubo una disminución del presupuesto de un 13,2% comparado con el presupuesto del año 2023, estos recursos son los necesarios para la continuidad operacional del servicio y se utilizarán para la renovación de un vehículo, de licencias informáticas y continuidad del proyecto de Migración del Sistema de Pensiones.

Explica el señor Caniulao que Fondo de Medicina Curativa presenta una variación del 4,3% respecto a la Ley de Presupuestos del año 2023, lo cual se produce principalmente porque el Subtítulo 32 – Préstamos - contempla un incremento de M\$ 834.315, destinados a para cubrir el pago por el financiamiento de Préstamos de Salud por el copago no cubierto de las prestaciones médicas, en los casos en que el afiliado esté adherido al Fondo Solidario.

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Fondo de Medicina Curativa

151302

Subt	Item	Asig	CLASIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	ANO 2023 LEY DE PPTOS (Inicial + Reajuste + Leyes Especiales) (En \$ de 2024)	ANO 2024 PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS (En \$ de 2024)	Variación monto \$	Variación %
			INGRESOS	19.208.760	20.043.076	834.316	4,3%
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.123.089	18.309.103	186.014	1,0%
	02		Del Gobierno Central	18.123.089	18.309.103	186.014	1,0%
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.123.089	18.309.103	186.014	1,0%
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.085.671	1.733.972	648.301	59,7%
			GASTOS	19.208.760	20.043.076	834.316	4,3%
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	57.431	57.431		
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	7.215.548	7.215.548		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.511.165	1.511.165		
32			PRÉSTAMOS	10.424.596	11.258.911	834.315	8,0%
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	10		
35			SALDO FINAL DE CAJA	10	10		

7



Los señores consejero realizan diversas consultas las que son respondidas por el señor Caniulao.

b. Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

La señora Mariel Zamorano, Jefa de la División de Atención a Usuarios (s) expone latamente las conclusiones del diagnóstico de la Experiencia Usuaria y Calidad de Servicio de CAPREDENA.

Los señores consejeros realizan diversas consultas y comentarios.



CAPREDENA

Ministerio de Defensa Nacional

Gobierno de Chile

Diagnóstico Sistema

Calidad de Servicio y

Experiencia Usuaria

11 diciembre 2023

CAPREDENA

Presentación / Contexto

“El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones, no hay gobernabilidad sin confianza en las instituciones. Por ello, para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas se requiere mejorar la capacidad para anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas”

Agenda de Modernización del Estado 2022-2026

Presentación / Contexto

El Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, busca que se implementen iniciativas concretas, para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, avanzando desde la *medición de indicadores* puntuales de calidad de servicio al *uso de la información* para la gestión e *incorporación de planes de mejora*.

Guía Metodológica – parte 1 Etapa 1: Objetivos 1 y 2
(Secretaría de Modernización)

Presentación / Contexto

ETAPAS DEL SISTEMA DE CALIDAD Y EXPERIENCIA USUARIA



Presentación / Contexto

Compromiso 2023:

Implementar la etapa 1, que está compuesta por 3 objetivos:

1. Objetivo 1: Establecer un Marco de Gobernanza
2. Objetivo 2: Levantar y sistematizar información de calidad de servicio
3. Objetivo 3: Diagnóstico de las brechas de calidad y experiencia usuaria.

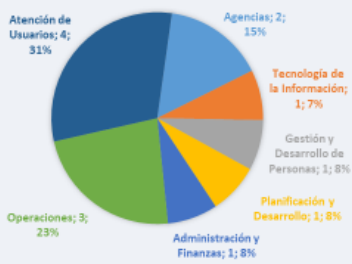
Marco Gobernanza

- Res. Ex. 798 28 de marzo 2023, crea el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Res. Ex. 2.079 del 03 de agosto 2023, actualiza participantes, según observaciones de la Red de Expertos.
- Coordinadora del CCSEU: Mariel Zamorano
 - Subrogante: Guisela Alfaro
- Secretaria del CCSEU: Jenny Riveros
 - Subrogante: Ivonne Nuñez



Hombres; 4; 31%

Mujes; 9; 69%



Atención de Usuarios; 4; 31%

Operaciones; 3; 23%

Agencias; 2; 15%

Tecnología de la Información; 1; 7%

Gestión y Desarrollo de Personas; 1; 8%

Planificación y Desarrollo; 1; 8%

Administración y Finanzas; 1; 8%

Funcionarios del área operativa; 3; 23%

Jefaturas; 3; 23%

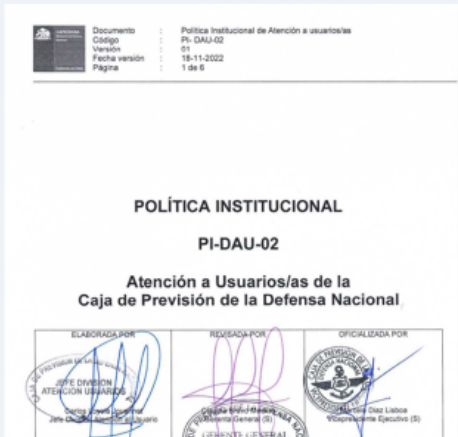
Funcionarios de las áreas de soporte; 4; 31%

Funcionarios que atienden público; 3; 23%



Política calidad de servicio CAPREDENA

- En la 3^{ra} reunión del CCSEU, se analizó la PI-DAU-02 “Política de Atención a Usuarios/as” versión 1, del 18-nov-2022.



Documento
Código : PI-DAU-02
Versión : 01
Fecha versión : 18-11-2022
Página : 1 de 6

POLÍTICA INSTITUCIONAL
PI-DAU-02
Atención a Usuarios/as de la
Caja de Previsión de la Defensa Nacional

ELABORADA POR: Jefe División Atención Usuarios/as
REVISADA POR: Jefe División Atención Usuarios/as
OFICIALIZADA POR: Jefe División Atención Usuarios/as

- 4. Política de Atención de usuarios: relativo a los compromisos y lineamientos en la atención de usuarios con una mirada territorial e incluyendo la evaluación de los servicios entregados.
- 5. Roles y responsabilidades: definiendo que unidades/áreas son las responsables de velar por el cumplimiento de la política.
- 6. Valores y principios rectores: presentando los valores institucionales relativos a la atención de usuarios.
- 7. Revisión y difusión de la política: definiendo la periodicidad y canal de difusión.

- Se comenta por los participantes que la política de atención de usuarios cumple con la mayoría de los criterios que definen una política de calidad de servicio. Por tanto, con la aprobación de la unanimidad de los integrantes del Comité de Calidad y Experiencia Usuaria se concluye que Capredena cuenta con una política de calidad de servicio.

Finalmente, se concluye que en una siguiente versión se deberá agregar información sobre el perfil de usuarios de Capredena y ampliar la participación en la elaboración del contenido.

10

Sensibilización a funcionarios/as

Meta: 30% de funcionarios/as que se rijan por el Estatuto Administrativo Sensibilizados.

- Total de funcionarios CAPREDENA que se rigen por el Estatuto Administrativo: 416
- Meta: sensibilizar 125 funcionarios. ✓
 1. Taller zoom sobre la política de calidad existente en CAPREDENA (realizado a dos grupos diferentes de personas que atienden público en Agencias y Oficinas Regionales), 61 personas.
 2. Taller presencial sobre la empatía como atributo de servicio (realizado a dos grupos de personas diferentes que atienden público en Casa Matriz) 37 personas.
 3. Curso elearnig, a través de plataforma Mobile, sobre la política de calidad CAPREDENA. (hecho a funcionarios en general) 36 personas.

Información de Calidad y Experiencia de Servicio / Reclamos recibidos



ANÁLISIS CUALITATIVO	2020	2021	2022	2023
¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la institución?	1. Información y servicios del sitio web 2. Descuentos en papeleta de pago 3. Información y/o envío de papeletas 4. Pago de pensión mediante depósito	1. Descuentos en papeleta de pago 2. Información y/o envío de papeletas 3. Pago y/o descuento indemnización de Desahucio 4. Información y servicios del sitio web	1. Información y/o envío de papeletas 2. Préstamos de Auxilio, entrega y/o vigencia 3. Acceso a productos y servicios 4. Pago y/o descuento indemnización de Desahucio	1. Información y/o envío de papeletas 2. Pago de pensión mediante depósito 3. Beneficios pagados mediante papeleta de pago 4. Vigencia de Cargas familiares

Información de Calidad y Experiencia de Servicio / Reclamos recibidos el año 2023	
¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la institución?	1. Información y/o envío de papeletas de pago. 2. Pago de pensión mediante depósito (descuentos, cobros, reajustes, etc.) 3. Pago y/o descuento indemnización de Desahucio (referido a los tiempos de demora para el pago del desahucio)
¿En qué materias han aumentado los reclamos? Considere una comparación año a año	Hay dos tipos de reclamos que si bien son permanentes en el tiempo, estos años han aumentado en número de casos: 1. <u>Pago de pensión mediante depósito</u>, referido a problemas o demoras en los pagos de pensiones ya sea por errores en los datos que los mismos usuarios actualizan, para cambiar la cuenta donde se realiza el depósito; también producto de demoras en la aplicación del reajuste anual de la pensión; o tardanzas en la tramitación de documentos que provienen de otras instituciones previsionales (IPS), lo que hace que se retengan pagos y los usuarios se vean afectados. 2. <u>Vigencia de las cargas familiares</u>, las personas reclaman por que sus cargas familiares no han sido pagadas al momento de revisar la liquidación de pensión o al momento de acudir con ellas a una atención de salud. Generalmente se producen por la no presentación de los Certificados de alumno regular en los tiempos establecidos o bien porque la carga percibe ingresos iguales o sobre el 50% del Ingreso Mínimo Mensual (exceptuando lo recibido por pensión de orfandad) que es lo establecido por la normativa vigente.
Información de Calidad y Experiencia de Servicio / Reclamos recibidos el año 2023	
¿En qué materias han disminuido los reclamos? Considere una comparación año a año	Información y servicios del sitio web, era un reclamo frecuente en años de pandemia, donde los servicios en línea eran la manera más cómoda y segura de hacer trámites con CAPREDENA, sin embargo, en la medida que se fue controlando la pandemia y la gente pudo realizar trámites presencialmente este tipo de reclamo empezó a disminuir. Sumado a ello están los ajustes que se han realizado a los Servicios en línea, a fin de hacerlos más intuitivos y amigables.
Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años?	Los reclamos se responden con mejores tiempos y son menos cada vez. Llegamos a tener casi 1000 reclamos en el año 2020 y al primer semestre 2023 se contabilizan 380.-
Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años?	De manera favorable, los tiempos de respuesta a reclamos ha disminuido partiendo con un promedio de 11 días en el año 2020 y actualmente el promedio es de 4 días.

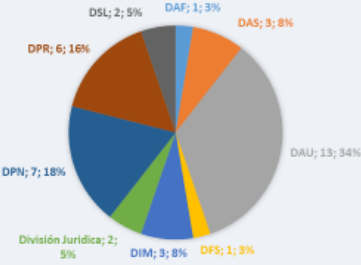
Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Reclamos recibidos el año 2023

Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de los 20 días hábiles en los últimos 3 años?	De manera favorable pues ha disminuido en los últimos 3 años. En el 2020 existía un 14% de reclamos que superaban los 20 días hábiles en responderse y actualmente el porcentaje que supera los 20 días equivale al 2% de los reclamos respondidos.
¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de gestión?	Se visualiza aún un margen de mejora para los tiempos y la priorización de los reclamos al momento que la institución los recibe; el propósito primero en este sentido es no tener reclamos que superen los 20 días hábiles en responderse y como complemento, también optimizar el procedimiento de respuesta.

Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Registros Administrativos

Tipo de registro	Nombre
Formulario	Solicitud de Atención de Público
Formulario	Registro Consulta Asesoría Jurídica
Sistema	CRM
Planilla	Pago Préstamos de audio
Planilla	Certificado de alumno regular
Sistema	Servicios en línea
APP	App Capredena
Sistema	Sistema de Registro Trámites en Línea (SARTECOP)
Sistema	Vozatcom
Sistema	Faviletern
Sistema	Atención de Público
Sistema	Administrador de Fila TotalPack
Planilla	Entrega de Certificados
Sistema	Leyes de acceso a Información Pública
Sistema	Poderes
Sistema	Sistema de Préstamos
Sistema	Sistema de Préstamos Habitacionales
Sistema	Sistema Cuentas Corrientes
Planilla	Planilla Sinistros Seguro de Incendio
Planilla	Planilla Sinistros 2015 a la fecha (Defunción – Desgraves)
Planilla	Libro de abastecimiento
Sistema	Sistema BAS
Sistema	Sistema PAS
Planilla	Planilla de Atención Presencial
Sistema	Sistema de Pensiones
Planilla	Planilla Certificados de Imposiciones
Planilla	Planilla Reconocimiento de Años
Planilla	Planilla de envío de regularizaciones pago contado
Sistema	Sistema de Salud
Sistema	Sistema Fondo Solidario
Sistema	Sistema Pensiones
Planilla	Cheques electrónicos creados
Planilla	Análisis y pago de haberes insolutos
Planilla	Rechazo de depósito de pensión
Planilla	Pagos de pensión por ventanilla
Planilla	Certificados Años de Servicio
Planilla	Primeros Pagos

34 REGISTROS ADMINISTRATIVOS ANALIZADOS



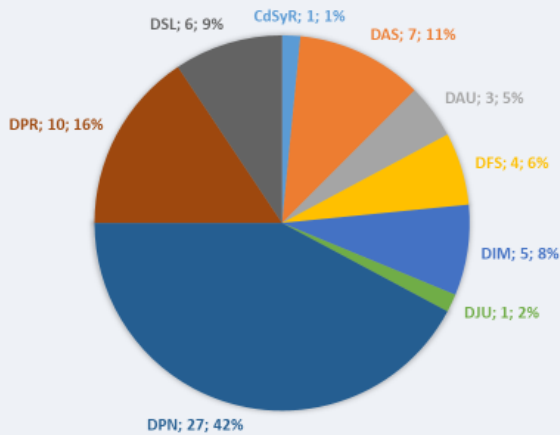
¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución?

Mejorar los protocolos para recoger datos de los usuarios, relevar la importancia del registro y captación de un buen dato para acciones futuras.

También hay oportunidades de mejora en la forma en que recogen los datos, hay muchos datos dispersos en distintas planillas lo que dificulta la consolidación de registro único y con la misma calidad.

Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Trámites CAPREDENA

Tenemos declarados 64 trámites en el RNT con la siguiente distribución por área:



Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Trámites CAPREDENA Seleccionados

La metodología indica que se deben seleccionar 3 trámites relevantes para la institución:

- Pago de primera pensión de retiro:** La pensión de retiro es el derecho irrenunciable consagrado en el régimen previsional de las Fuerzas Armadas, el cual se otorga al personal, al cumplir 20 años o más de servicios efectivos con imposiciones en CAPREDENA (excepto que acredite incapacidad o invalidez absoluta o por accidente en acto determinado del servicio) El trámite se inicia en la respectiva institución en la cual el funcionario/a desempeñó sus servicios, luego, toda la documentación es derivada la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas para realizar el cálculo de la pensión y posterior otorgamiento de la reliquidación. Finalmente esta documentación es remitida a la Contraloría General de la República en su rol fiscalizador y una vez totalmente tramitada, se envían los antecedentes a CAPREDENA para que gestione el pago de dicha pensión.
- Solicitar Préstamo de Auxilio Libre Disposición:** Permite a los pensionados de retiro o montepío de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena) acceder a un monto de dinero de libre disposición, reajutable en Unidades de Fomento (UF) y con un interés del 4% anual. El monto máximo del crédito es de \$6 millones, el que es descontado de la pensión y se puede pactar en entre 10 y 60 cuotas. Los beneficiarios mayores de 75 años podrán solicitar un máximo de 34 cuotas.
- Presentar Certificado de Alumno Regular:** Permite a los estudiantes, que cumplen los requisitos, mantener su condición de carga familiar y los beneficios asociados a esta calidad. Para ello, deben presentar el correspondiente certificado de alumno regular ante la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

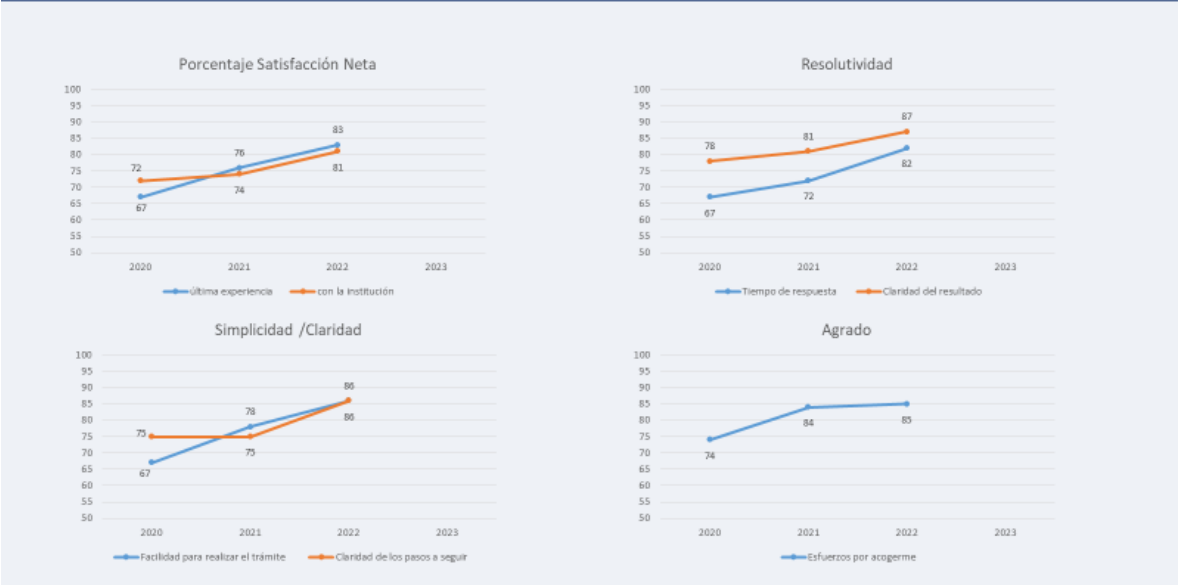
Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Trámites CAPREDENA seleccionados

Trámite		Hito de inicio	Hito de Cierre
1	Pago de primera pensión de retiro	Cuando ingresamos al sistema computacional la Resolución de Retiro del nuevo pensionado Capredena. (Las condiciones principales para el ingreso 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)	Cuando Capredena entrega fecha de pago al nuevo pensionado.
2	Solicitar Préstamo de Auxilio Libre Disposición	Cuando la persona solicita un préstamo de auxilio de libre disposición de manera presencial o bien a través de los servicios en línea.	Cuando Capredena paga el beneficio al pensionado mediante: efectivo, cheque o transferencia.
3	Presentar Certificado de Alumno Regular	Cuando la persona presenta o remite el Certificado de Alumno Regular que acredita que la carga familiar del pensionado titular está cursando estudios superiores.	Cuando la persona recibe la respuesta de parte de Capredena que su Certificado de Alumno Regular fue recepcionado en la institución y que se encuentra validado o bien que presenta alguna inconsistencia.

Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Trámites CAPREDENA seleccionados

Trámite		Plazo (en días hab)	Estadísticas				Cumplimiento Plazos 1º Semestre 2023		
			Prom.	Mediana	Mínimo	Máximo	Nº de transacciones plazo mayor al esperado	Nº de transacciones gestionadas	% tramitado en plazo mayor al esperado
1	Pago de primera pensión de retiro	22,8	19	19	10	43	75	650	11,5%
2	Solicitar Préstamo de Auxilio Libre Disposición	4	3	3	1	28	1049	7077	14,8%
3	Presentar Certificado de Alumno Regular	3	6	4	0	58	2135	4159	51,3%

Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Medición de satisfacción últimos 3 años



Información de Calidad y Experiencia de Servicio /
Medición de satisfacción últimos 3 años

¿Qué oportunidades de mejora se identifican según los atributos de la experiencia y de la institución?	¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la entrega de información a las personas usuarias?	Si aplica, ¿las personas usuarias conocen los pasos a seguir para acceder a sus servicios?	Si aplica, ¿las personas usuarias conocen los requisitos para acceder a los servicios?	Si cuenta con la información, ¿Qué características tienen los grupos de personas usuarias con menor nivel de habilitación?
Capredena tiene un margen importante para mejorar en términos de reducir los tiempos para responder a los usuarios y también en lo que respecta a otorgar mayores facilidades para realizar los trámites , lo cual está también influenciado por aclarar los pasos que se deben seguir para realizar los trámites (el paso a paso)	Existe un 12% de personas que no están habilitadas o bien que están medianamente habilitadas, por tanto hay una oportunidad para mejorar la entrega de información sobre los trámites y servicios disponibles en Capredena y con ello aumentar nuestros niveles de satisfacción.	Si, conocen los pasos a seguir, ello se ve reflejado por ejemplo en la alta tasa de realización de trámites sin problemas (90%), identificado en los resultados de la MESU 2022.-	Si, los conocen. Ayuda en ello que tenemos una población usuaria que declara tener conocimiento de la institución, nuestros usuarios son cautivos y tienen una alta intensidad al momento de gestionar requerimientos (en 6 meses pueden tramitar solicitudes hasta 7 veces)	Son mayormente mujeres y son personas que pertenecen al rango etáreo de 60 años o más , que vienen por primera vez a realizar un trámite.

Diagnóstico / Principales hallazgos

Fortalezas	Debilidades
1. Evaluación positiva de los canales atención y servicios ofrecidos a los usuarios de Capredena. 2. Servicios en línea simples, amigables e intuitivos. 3. Oficinas/ Dependencias cómoda, seguras, limpias y ordenadas. 4. Tiempos de espera de atención razonables. 5. Usuarios se encuentran habilitados en un 88% según la última encuesta MESU. 6. Usuarios indican que la Institución es confiable (imagen institucional). 7. Tasa de reclamos baja y en disminución respecto a años anteriores. 8. Tiempos de respuesta a reclamos con un promedio de 4 días hábiles.	1. Según última MESU la resolutiveidad es la dimensión más relevante para nuestros usuarios y es la que tiene una evaluación positiva más baja. 2. La modernización de la institución, es un aspecto evaluado con menor satisfacción 3. El tiempo de respuesta a trámites y servicios es calificado como inoportuno y de baja calidad. 4. El segmento etario más joven de entre 18 y 35 años, presenta mayores índices de insatisfacción con la gestión de CAPREDENA. 5. El canal telefónico es el que presenta mayor insatisfacción. 6. El trámite de Consulta previsional es la de mayor índice de insatisfacción. 7. El canal telefónico tiene un porcentaje más alto de insatisfacción respecto al tiempo de espera para la atención. 8. Hay trámites y solicitudes que se derivan sin contar con un soporte o registro para consultas futuras.

Diagnóstico / Principales hallazgos

Riesgos	Puntos críticos	Ámbitos prioritarios de trabajo
1. Finalización del contrato con la Empresa que provee el servicio de gestión del canal telefónico. 2. Deficiente capacitación sobre la importancia de una respuesta de calidad y oportuna. 3. Deficiente sensibilización a funcionarios/as que atienden público, sobre la importancia de entregar un servicio de calidad. 4. Disminución de la dotación de personas en los canales remotos (telefónico y virtual). 5. Entregar información a los usuarios/as de manera inoportuna. 6. Obsolescencia tecnológica de los sistemas. 7. Desconocer los distintos perfiles que tienen los usuarios/as y su relación con la satisfacción. 8. Pérdida de información sobre atenciones e interacciones de Capredena con los usuarios/as.	1. Fallas técnicas o tecnológicas en los sistemas que permiten gestionar los requerimientos de los usuarios/as a través de los distintos canales. 2. Disminución de la dotación de personas en los canales remotos (telefónico y virtual). 3. Falta de conocimiento técnico en el personal a cargo de la atención de público. 4. Difusión inoportuna de información sobre los trámites y servicios de CAPREDENA a los/as usuarios/as. 5. Pérdida de registros de las interacciones de Capredena con los usuarios/as. 6. Disminución de los niveles de satisfacción actuales.	1. Mejorar y reforzar el conocimiento técnico del personal a cargo de la atención de público. 2. Difundir de manera oportuna la información relevante sobre los trámites y servicios de CAPREDENA. 3. Trabajar en la sensibilización de los funcionarios/as que atienden público, sobre la importancia de una respuesta de calidad y oportuna. 4. Mejorar la calidad de las respuestas (cantidad de detalles y la claridad entregada.-) entregadas a los usuarios/as. 5. Relevar la importancia del registro y captación de un buen dato para acciones futuras. 6. Fortalecer el canal telefónico. 7. Mejorar los tiempos de respuesta a los reclamos.

c. Situación de salud de miembros de las ramas en retiro de las Fuerzas Armadas que cumplen condenas en los penales de Colina y Punta Peuco.

El señor Presidente del COSOC solicita la aprobación de los consejeros para oficiar al Consejo de CAPREDENA solicitando que esta Institución suscriba un convenio con algún centro de salud ubicado en la Comuna de Colina, donde puedan recibir atención médica los internos de dichos penales. Lo anterior atendido el hecho que en la actualidad dicha atención es de muy mala calidad, carecen de medios de transporte, teniendo que sufrir habitualmente largas esperas lo que pone en riesgo incluso la vida de esas personas que tienen, muchas de ellas, avanzada edad y complejas condiciones de salud. Así se acuerda.

Se toma lista por parte del Secretario Ejecutivo y el señor Presidente cierra Sesión a las 14:10 horas.