

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2020

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo a Junio 2019	Meta 2020	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicio de atención de usuarios en materias previsionales, sociales y otros trámites y servicios</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100	93 % (4254421/4590155)*100	93 % (4473651/4814965)*100	94 % (4090959/4346016)*100	94 % (2238548/2387013)*100	91 % (4757835/5212919)*100	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	( Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	87 % (40918/47298)*100	89 % (41932/47367)*100	89 % (41525/46845)*100	91 % (19171/21142)*100	90 % (38700/43000)*100	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t</p>	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t/Número total de	94.62 % (54510.00/57610.00)*100	96.43 % (65703.00/68132.00)*100	97.63 % (74040.00/75841.00)*100	97.76 % (33739.00/34513.00)*100	98.00 % (70560.00/72000.00)*100	3

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100							
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	<u>Calidad/Producto</u>  4 Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t/Número total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t)	73.73 días (10467804.00/141969.00)	49.61 días (7705919.00/155317.00)	43.61 días (7757040.00/177879.00)	41.32 días (3361172.00/81339.00)	42.00 días (6930000.00/165000.00)		4
			H: 704.14 (37753630.00/53617.00)	H: 48.12 (2928231.00/60853.00)	H: 40.40 (2864215.00/70896.00)	H: 37.30 (1233869.00/33083.00)	H: 42.15 (2800077.00/66430.00)		
			M: 75.75 (6692441.00/88352.00)	M: 50.58 (4777688.00/94464.00)	M: 45.73 (4892825.00/106983.00)	M: 44.08 (2127303.00/48256.00)	M: 41.90 (4129923.00/98570.00)		
•Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales	<u>Eficacia/Producto</u>  5 Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días)*100	82.70 % (56689770620.00/68545663913.00)*100	72.97 % (5899440336.00/8085149165.00)*100	72.28 % (6575874289.00/9097756772.00)*100	70.03 % (3521884936.00/5029397437.00)*100	70.03 % (3521884936.00/5029397437.00)*100		5

Notas:

1 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 82 sucursales de un total de 192, lo que equivale a un 42,71%, estas sucursales realizan el 87,09% del total de las atenciones efectuadas en las 192 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.

2 Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del

interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recalcule de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.

3 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles de acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo. 2.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCel, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.- Para Solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).

4 La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

El indicador considera en la medición los casos en que las solicitudes de beneficios ingresan muy anticipadamente respecto a la fecha en que éste se resuelve y sobre los cuales no es posible, adelantar su tramitación:

- a) Subsidio de incapacidad mental, la solicitud puede ingresar a partir de que el solicitante cumple 17 años, independientemente que el beneficio del Pilar Solidario recién se puede otorgar hasta que la persona cumple 18 años.
- b) Personas que tienen 64 años 6 meses que solicitan beneficio de invalidez y automáticamente se genera la solicitud vejez, la cual queda pendiente hasta que la persona cumple 65 años.
- c) Personas que tienen beneficio de invalidez vigente a los 64 años pueden solicitar el beneficio de vejez, el que se otorga una vez que la persona cumple 65 años para resolver.
- d) Personas que tienen un beneficio de invalidez vigente y que a los tres meses anteriores a que cumplan 65 años no han presentado la solicitud de vejez, esta se crea automáticamente para su tramitación de oficio, donde la fecha de ingreso de la solicitud corresponde al primer día del mes que la persona cumple 64 años 9 meses, la que no se puede resolver sino, hasta el mes que la persona cumple 65 años.
- e) Personas afiliadas al DL 3500 o imponentes del IPS no pensionados, que tiene la edad para pensionarse, pueden solicitar paralelamente la pensión y el APS de vejez o de invalidez, el que no se resuelve hasta que la persona se pensione.

La determinación del cumplimiento los requisitos de los beneficios, es a partir de la información y bases de datos que proporcionan mensualmente las distintas entidades externas, tales como Servicio de Registro Civil, Ministerio de Desarrollo Social, AFP's, Cías de Seguro, Servicio de Impuestos Internos, entre otros, por lo que el proceso de Concesión y los tiempos que este indicador mide estarán sujetos a la disponibilidad de dicha información de acuerdo a los calendarios de procesos definidos con dichas instituciones y que se amparan en la normativa vigente en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).

5 Este indicador está referido a la recuperación de las cotizaciones de seguridad social, en la etapa prejudicial, que fueron declaradas y no pagadas en su oportunidad por los empleadores. La recuperación de estas cotizaciones contribuye a la completitud del historial previsional de los trabajadores para su futura pensión, seguro de salud y seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se mide mes a mes y considera el valor nominal de las cotizaciones declaradas y no pagadas con 180 días anteriores al mes de medición, contados desde el término del plazo para

declarar. El plazo para declarar las cotizaciones vence el día 10 o día hábil siguiente si el día 10 no lo fuere, posterior al mes de remuneración. El monto nominal se refiere a las deudas de cotizaciones declaradas sin considerar reajustes e interés penal, gravámenes que se calculan al momento del pago de la deuda.