

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Entregar una atención de calidad a las personas, orientada a dar respuesta de forma clara y oportuna a sus necesidades.	Consultas respondidas por canal internet, postal y presencial.	<u>Calidad/Productos</u>  1. Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	4.00 días 986446.00 / 219439.00	6.00 días 814514.00 / 127049.00	9.00 días 856000.00 / 100488.00	9.00 días 372025.00 / 41332.00	2
Regular y supervisar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para contribuir a su buen funcionamiento.	Regulados fiscalizados (AFP+AFC+IPS)	<u>Eficacia/Productos</u>  2. Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.	(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)*100	100.00 % (9.00 / 9.00)*100	100.00 % (9.00 / 9.00)*100	100.00 % (9.00 / 9.00)*100	100.00 % (9.00 / 9.00)*100	3
Regular y supervisar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para contribuir a su buen funcionamiento.	Comisiones Médicas fiscalizadas	<u>Eficacia/Productos</u>  3. Porcentaje de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t.	(N° de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t/N° de Comisiones Médicas en el año t.)*100	100.00 % (52.00 / 52.00)*100	100.00 % (52.00 / 52.00)*100	100.00 % (54.00 / 54.00)*100	100.00 % (54.00 / 54.00)*100	4

## 2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Entregar orientación e información relevante y comprensible a la ciudadanía, para contribuir a una decisión informada y oportuna, promoviendo una cultura previsional.	Actividades de difusión y charlas de educación previsional realizadas	<i>Eficacia/Producto</i>  1. Porcentaje de actividades de difusión y charlas de educación previsional realizadas en el año t, para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía, en relación a las planificadas.	(N° de actividades de difusión y charlas de educación previsional realizadas en el año t, para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía./N° de actividades de difusión y charlas de educación previsional planificadas en el año t, para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía)*100	121.00 % (97.00 / 80.00)*100	165.00 % (140.00 / 85.00)*100	100.00 % (85.00 / 85.00)*100	100.00 % (95.00 / 95.00)*100	5
Generar estudios, contenidos e información oportuna y consistente, para promover la mejora, comprensión y desarrollo de políticas públicas, en materia previsional.	Estadísticas e informes publicados sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía.	<i>Eficacia/Producto</i>  2. Porcentaje de estadísticas e informes publicados en el año t, sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía, respecto a los programados.	(N° de estadísticas e informes publicados en el año t, sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía./N° de estadísticas e informes programados a publicar en el año t, sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía.)*100	100.00 % (259.00 / 259.00)*100	100.00 % (259.00 / 259.00)*100	100.00 % (275.00 / 275.00)*100	100.00 % (287.00 / 287.00)*100	6

## 3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<i>Calidad/Producto</i>	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t / N° de calificaciones de invalidez evaluadas en	79.00 días 4539674.00 /	1

1. Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t*	el mismo período t	57591.00	
--	--------------------	----------	--

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que recepcionan en el sistema las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen. Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.
- 2 Este indicador en su numerador considera la sumatoria de tiempos de respuestas en el año t, a consultas recibidas por canal internet (digital), canal postal y canal presencial, es decir, se incluyen todas las respuestas que la Superintendencia emitió en el año t independiente de la fecha de ingreso. Por su parte, el denominador es el número de consultas respondidas por canal internet (digital), canal postal y presencial en el año t.  
El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet (digital), canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas contestadas en el año t.  
Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico o vía oficio, ya sea atendiendo directamente el requerimiento en el caso de contar con la información o respuesta solicitada o dando instrucciones a los fiscalizados para atender la consulta, en consideración que requiere de información o gestiones de éstos.  
El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.
- 3 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo con su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo con lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.
- 4 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo con su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas (CM). El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 54 CM. Al respecto, dada la naturaleza de los procesos de fiscalización, es posible que dentro de un proceso se abarque más de una Comisión, lo que queda reflejado en el acto administrativo correspondiente. Cada año calendario, se realizará al menos una fiscalización ya sea en el ámbito técnico o administrativo a cada una de las Comisiones Médicas.
- 5 Las actividades de difusión y charlas de educación previsional para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía, consideran la difusión de información mediante la realización de actividades de distinta índole y la participación en ferias y charlas presenciales y/o remotas, a nivel nacional e internacional, conforme con la coordinación y directrices institucionales para estos efectos en coherencia con la planificación anual del Servicio.
- 6 El indicador comprende los informes y estadísticas sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía que se elaboran y se publican en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), los cuales tienen distinta frecuencia de publicación, ya sea esta mensual, trimestral, semestral o anual.  
Los informes son documentos que contienen análisis descriptivos sobre la evolución y desempeño del sistema de pensiones y seguro de cesantía. Las estadísticas corresponden a cifras que se actualizan mediante la publicación de cuadros estadísticos disponibles en el sitio web de la SP.  
El numerador corresponde al número de informes y estadísticas efectivamente elaborados y publicados, mientras que el denominador corresponde al número de informes y estadísticas programados cada año. Así, el indicador puede variar si ocurren determinadas situaciones relacionadas con cambios legales o surgimiento de nuevos beneficios que redundan en la elaboración nuevos informes o estadísticas, los cuales podrían no haber sido programados.