

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Instituto de Previsión Social



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos del Instituto de Previsión Social¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Juan José Cárcamo Hemmelmann, Director nacional Lenia Pizarro Sierra, Subdirectora de servicios al cliente María Eugenia Elizalde, Subdirectora sistemas de información y administración	Giorgio Boccardo Bosoni, Ministro del Trabajo y Previsión Social Pablo Chacón Cancino, Subsecretario del Trabajo Claudio Reyes Barrientos, Subsecretario de Previsión Social

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Atender a las personas con un servicio de calidad, inclusivo, eficiente y oportuno, a través de la red ChileAtiende, incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, con una perspectiva de género y respeto al medio ambiente.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Ampliación y diversificación de los canales de atención para alcanzar cobertura nacional: la ampliación y diversificación de los canales de atención permitió que IPS ChileAtiende avanzara hacia un modelo de cobertura prácticamente nacional, pasando de un 80,06% de comunas atendidas en 2024 a 91,33% en 2025. Este crecimiento se logró mediante centros de atención virtual en alianza con municipios, rutas móviles, puntos de atención en terreno y convenio con Fundación de las familias, que en conjunto permitieron superar las limitaciones propias de la apertura de nuevas sucursales. La iniciativa aumentó la equidad territorial, acercando servicios	 The word cloud features the following terms: acceso, brecha, nacional, mayor, oportunidad, proactivo, conectividad, virtual, beneficio, enfoque, derecho, equidad, canal, atención, público, territorial, movilidad, persona, servicio, modelo, sistema, red, comuna, cobertura, nuevo, digital, presencial, chileatiende, centrado, sucursal.

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe
² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

esenciales a personas con brechas de movilidad, conectividad o acceso digital, reforzando el principio de inclusión y la oportunidad del servicio público. Esta acción consolida la capilaridad del Estado en el territorio y sustenta un sistema de atención resiliente y escalable.	
--	--

ACCIÓN 2

Consolidación y mejora sistémica de los canales digitales de ChileAtiende:

el afianzamiento de ChileAtiende.cl como uno de los sitios gubernamentales más utilizados del país con más de 128 millones de sesiones web y 131 millones de autoatenciones en 2025 refleja un salto cualitativo en la experiencia digital. El rediseño del portal, más liviano y centrado en contenidos, junto con la simplificación de los flujos de navegación y la integración de nuevos servicios como la consulta de pagos pendientes, facilita el acceso para personas con menor familiaridad digital, contribuyendo a reducir brechas tecnológicas. Paralelamente, la ampliación de la sucursal virtual y el desarrollo de servicios remotos fortalecen la inclusión, al permitir que personas con dificultades de movilidad, tiempos limitados o residencia en zonas alejadas puedan realizar trámites sin desplazarse. Este nivel de masividad, sumado a mejoras técnicas, posiciona al portal como un estándar moderno de servicio público.

ACCIÓN 3

Profundización del modelo de acercamiento proactivo de beneficios:

el modelo de acercamiento proactivo de beneficios transformó el paradigma institucional pasando de esperar que las personas soliciten sus beneficios a un enfoque anticipatorio. Iniciativas como PGU en tu barrio, notificaciones multicanal y el sistema no cobros que utiliza inteligencia artificial para identificar personas que podrían no cobrar beneficios emitidos permiten llegar directamente a quienes presentan mayores barreras de acceso. Más de 550 mil personas han recibido pagos efectivos gracias al sistema predictivo. Esta aproximación fortalece la equidad, mejora la oportunidad y reduce fricciones en el acceso, complementando la red presencial y digital. Además, mejora la eficiencia institucional al disminuir reprocesos y garantizar continuidad en el acceso a derechos sociales.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

El compromiso de ofrecer un servicio inclusivo, oportuno y de calidad requiere un modelo de atención capaz de adaptarse a realidades territoriales, digitales y socioeconómicas diversas. Para ello, el Instituto ha robustecido una arquitectura de atención que integra presencia territorial, servicios digitales de alto uso y mecanismos proactivos orientados a garantizar que beneficiarios y beneficiarias accedan efectivamente a sus derechos. La expansión territorial no solo incrementa cobertura: responde a brechas históricas en zonas rurales, lugares con baja conectividad o comunas sin infraestructura estatal suficiente, permitiendo que la atención presencial llegue donde antes no llegaba y fortaleciendo la confianza de las comunidades en el rol

público.

Este despliegue se articula con un ecosistema digital consolidado que canaliza la mayor parte de las atenciones del sistema. La masividad alcanzada por ChileAtiende.cl demuestra que, cuando la experiencia es clara y accesible, las personas optan por soluciones digitales que reducen tiempos, desplazamientos y costos. Esto libera capacidad en la red presencial para atender casos más complejos o con mayores necesidades de acompañamiento, generando complementariedad operativa y mejorando la calidad del servicio en todos los canales.

A eso se suma un cambio organizacional fundamental: pasar de un enfoque reactivo, centrado en la solicitud espontánea, a uno proactivo basado en inteligencia de datos. Identificar a quienes podrían acceder a beneficios, o a quienes no han cobrado los ya emitidos, implica asumir una corresponsabilidad estatal en disminuir brechas informacionales, cognitivas o de aislamiento. Este enfoque reconoce que muchos obstáculos responden a condiciones estructurales brechas de movilidad, brechas digitales o falta de redes de apoyo que afectan de manera diferenciada a quienes enfrentan mayores dificultades de acceso.

Integradas, estas tres dimensiones generan un modelo de atención coherente y centrado en las personas. La territorialidad acerca el Estado; la digitalización amplía la capacidad y reduce inequidades; y la proactividad garantiza que los derechos se ejerzan y no queden en el papel. Así, el Instituto transforma el objetivo en una práctica efectiva que fortalece la inclusión, mejora la oportunidad y asegura que los y las beneficiarias reciban atención pertinente, accesible y respetuosa de sus necesidades.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de los beneficios o prestaciones sociales a cargo de este Instituto, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital, la perspectiva de género y el respeto al medio ambiente.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Implementación y escalamiento del nuevo proceso de recaudación del seguro social previsional (Ley N° 21.735): la implementación del nuevo proceso de recaudación del seguro social previsional marcó un hito estructural, al posicionar al IPS como articulador de uno de los componentes más críticos de la reforma previsional. Desde agosto de 2025, el sistema ha permitido recaudar 366 mil millones de pesos correspondientes al 0,9% de las remuneraciones brutas, beneficiando a más de 6 millones de trabajadores. Esto fue posible gracias al desarrollo de una plataforma interoperable que conecta al IPS con AFP, Previred y el fondo autónomo de protección previsional (FAPP), garantizando trazabilidad, seguridad y calidad de datos. La nueva capacidad instalada asegura que la recaudación opere de manera confiable, escalable y continua, habilitando la sostenibilidad financiera del sistema reformado.	 A word cloud visualization of key terms related to the reform and the new system. The most prominent words are 'reforma', 'previsional', 'seguro', 'proceso', and 'sistema'. Other visible words include 'beneficio', 'nuevo', 'calidad', 'pago', 'electrónico', 'integrado', 'operativo', 'oportunidad', 'confiable', 'operativo', 'beneficiario', 'consolidación', 'seguridad', 'sostenibilidad', 'digital', 'pago', 'trazabilidad', 'dato', 'financiero', 'beneficiaria', 'pilar', 'previred', 'capacidad', 'institucional', 'crítico', 'ley', and 'operativo'.

ACCIÓN 2
Consolidación del pago electrónico y transición hacia un sistema masivo, seguro y eficiente: la consolidación del pago electrónico representó un cambio profundo en la gestión institucional. El IPS avanzó desde un modelo centrado en pagos presenciales hacia un esquema digital en el que más del 80% de las transacciones se realizan mediante depósitos electrónicos. Este proceso fortaleció la oportunidad, seguridad y eficiencia en la entrega de beneficios, reduciendo costos operacionales y aumentando la confianza de los y las beneficiarias. En la práctica, la adopción del pago digital implicó ampliar significativamente la capacidad transaccional del sistema, indispensable para responder al crecimiento sostenido del volumen de beneficios y a las nuevas prestaciones derivadas de la reforma previsional. El predominio del pago electrónico constituye hoy un

estándar moderno que entrega estabilidad, velocidad y capacidad de adaptación frente a desafíos actuales y futuros.

ACCIÓN 3

Implementación de la PGU y modernización del ecosistema de gestión previsional:

la implementación y expansión de la PGU, junto con las modificaciones posteriores establecidas en la "ley corta", implicó una modernización integral de los procesos previsionales. Ello incluyó la migración de las y los beneficiarios del pilar solidario, habilitación del ingreso de nuevas solicitudes, ampliación del universo de los y las beneficiarias y creación del sistema integrado de reclamos PGU, que articula a 30 instituciones públicas y privadas. A 2025, la PGU y el APS de vejez alcanzan a más de 2,3 millones de personas. Este proceso exigió mejoras en interoperabilidad, gestión de datos, automatización y los mecanismos de control de calidad de la información, fortaleciendo la oportunidad y seguridad del sistema. La PGU se convirtió en una pieza central del sistema de protección social y en un pilar operativo clave para la reforma previsional.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La eficiencia y oportunidad en la administración de beneficios requieren una secuencia articulada entre recaudación, concesión y pago. La reforma previsional intensificó esa necesidad al introducir beneficios de mayor alcance y nuevas obligaciones institucionales, imponiendo una exigencia mayor en trazabilidad, calidad de datos y estabilidad operativa. Frente a esto, el Instituto ha fortalecido un sistema que integra tecnología, coordinación interinstitucional y procesos seguros orientados a garantizar que los derechos se materialicen con certeza y continuidad para las y los beneficiarios.

La recaudación del seguro social previsional constituye la base que sostiene financieramente el sistema. La interoperabilidad con AFP, Previred y otros organismos asegura un flujo permanente y confiable de información, reduciendo riesgos y permitiendo calcular correctamente los beneficios. Al abarcar a más de seis millones de los y las trabajadoras, este proceso se convierte en un pilar crítico que otorga predictibilidad y equilibra la relación entre sostenibilidad financiera y expansión de derechos.

Sobre esa base, la consolidación del pago electrónico permite absorber la creciente complejidad del sistema. Pasar de procedimientos presenciales a transferencias digitales masivas no solo agiliza tiempos: sino que también fortalece la seguridad, disminuye errores, optimiza costos y aumenta la capacidad de respuesta ante aumentos de demanda. En un contexto de reformas y expansión de beneficios, este mecanismo aporta elasticidad operativa sin comprometer la calidad del servicio.

La implementación de la PGU complementa el sistema al modernizar los procesos de concesión. La migración desde el pilar solidario, la ampliación de criterios de acceso y el sistema integrado de reclamos representan un avance significativo en coordinación y calidad de la información. No se trata únicamente de aumentar beneficiarios y beneficiarias, sino de asegurar que cada etapa desde la solicitud hasta el pago sea consistente, clara y oportuna.

Estas piezas conforman un sistema integrado: recaudación sólida, pagos electrónicos eficientes y una PGU modernizada que garantiza igualdad de trato y acceso. La articulación entre ellas permite al Instituto responder a las exigencias de la reforma previsional con procesos más robustos, confiables y centrados en las personas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por Convenios de Colaboración, integrando tecnologías con otras instituciones a fin de garantizar la calidad, oportunidad y cobertura en su entrega a las personas, bajo una perspectiva de género y respeto al medio ambiente.

ACCIÓN 1

NUBE DE PALABRAS

Fortalecimiento del modelo operativo de pagos para soportar el incremento masivo derivado de la concesión automática del subsidio único familiar (SUF):

la implementación de la concesión automática del subsidio único familiar, establecida para los menores pertenecientes al 40% más vulnerable de la población, generó un aumento significativo en el volumen de prestaciones que el IPS debe pagar mensualmente por mandato legal. Este cambio trasladó al Instituto la responsabilidad operativa de un beneficio que anteriormente requería solicitud municipal, implicando la incorporación de miles de nuevos pagos regulares y recurrentes dentro del sistema. La ampliación del modelo operativo permitió absorber este incremento, asegurando continuidad, oportunidad y estabilidad en la entrega de un beneficio crítico para los hogares con menores ingresos. Este fortalecimiento resulta fundamental para garantizar que las y los beneficiarios reciban el SUF de manera oportuna, incluso en ciclos de alta demanda



ACCIÓN 2

Desarrollo del piloto de pago directo de la asignación familiar a trabajadores dependientes:

el Instituto avanzó en el piloto de pago directo de la asignación familiar a trabajadores dependientes, beneficio que tradicionalmente es pagado por los empleadores y compensado mediante el proceso de cotizaciones. Este piloto busca trasladar esa responsabilidad operativa al IPS, reduciendo costos administrativos, disminuyendo riesgos de incumplimiento y mejorando la oportunidad y visibilidad del beneficio para las personas trabajadoras. La iniciativa constituye un avance relevante en el fortalecimiento del servicio de pago de prestaciones sociales ordenadas por ley, al simplificar el circuito de pago, aumentar

la trazabilidad y asegurar que los montos lleguen directamente a beneficiarios y beneficiarias, sin depender de intermediarios.

ACCIÓN 3

Pago del bono de invierno 2025 a personas pensionadas, incluyendo beneficiarios de leyes reparatorias:

en mayo de 2025, el Instituto de Previsión Social pagó el bono de invierno, beneficio legal destinado a mitigar los mayores gastos de esta temporada. El monto fue de \$81.257 por persona, entregado automáticamente junto con la pensión mensual, sin necesidad de postulación. El aporte benefició a 1.773.880 pensionadas y pensionados de 65 años o más que cumplieran los requisitos de edad y renta definidos en la normativa. El proceso mantuvo la inclusión de personas con pensiones de reparación leyes Rettig, Valech y exonerados políticos, estableciendo que dichos montos no se consideraran para el cálculo del límite de ingresos, lo que aseguró su elegibilidad y evitó exclusiones. El pago se ejecutó conforme a los estándares habituales de validación, control y pago automático del Instituto.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Este objetivo se refleja en un conjunto de acciones que fortalecen la capacidad del Instituto para ejecutar pagos masivos con oportunidad, trazabilidad y cobertura nacional. La concesión automática del Subsidio Único Familiar (SUF) incrementó significativamente el volumen de prestaciones a pagar, al convertir un beneficio que antes dependía de la postulación municipal en uno activado directamente por interoperabilidad con el Registro Social de Hogares. Este cambio exigió reforzar la capacidad operativa y asegurar continuidad en ciclos de alta demanda, garantizando que el subsidio llegara de manera oportuna a hogares con menores ingresos y cumpliendo así con el mandato legal asociado al beneficio, el piloto de pago directo de la Asignación Familiar reemplaza el esquema intermediado por empleadores y transfiere al IPS la responsabilidad del pago. Esto reduce riesgos de incumplimiento, disminuye costos administrativos y mejora la oportunidad y visibilidad del beneficio para personas trabajadoras, fortaleciendo la trazabilidad y el control en la entrega de una prestación establecida por ley. La experiencia del piloto confirma la capacidad del Instituto para evolucionar hacia un modelo en que más beneficios se entreguen sin intermediarios y con mayor seguridad institucional.

A estas acciones se incorpora el pago del Bono de Invierno 2025, que alcanzó a más de 1,7 millones de personas pensionadas de 65 años o más y se pagó junto con la pensión de mayo. El beneficio, de \$81.257 por persona, fue otorgado de manera automática y mantuvo la inclusión de beneficiarias y beneficiarios de pensiones de reparación Rettig, Valech y exonerados políticos cuyos montos reparatorios no se consideraron para el cálculo del límite de ingresos, evitando exclusiones y reforzando criterios de equidad. Este proceso evidenció nuevamente la capacidad del Instituto para administrar pagos legales masivos y diversos bajo estándares uniformes de control y validación.

En conjunto, estas tres acciones fortalecen integralmente el sistema de pagos del IPS, combinando ampliación operativa, mayor control institucional y mecanismos que aseguran que las prestaciones sociales lleguen efectivamente a sus destinatarios y destinatarias. El Instituto avanza así hacia un modelo de pago más directo, eficiente y seguro, capaz de responder a exigencias legales crecientes y de garantizar cobertura y oportunidad en la entrega de beneficios públicos.

