

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Carlos Capurro Dupré, Director de Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	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
Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación, incorporando acciones para la transversalización del enfoque de género y el cuidado ambiental.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
En el ámbito previsional, el tiempo de gestión para efectuar los primeros pagos de pensiones disminuyó de 19,8 a 17,2 días hábiles, superando la meta institucional de 18 días y asegurando una entrega oportuna y eficiente del beneficio. Durante el año 2025 se realizaron 2.772 primeros pagos por un total aproximado de MM\$11.007. Asimismo, en el pago normal de pensiones se gestionaron 883.293 operaciones, alcanzando un monto global aproximado de MM\$1.210.600.	

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

ACCIÓN 2

En el ámbito de la salud, la red nacional alcanzó 875 convenios médicos con presencia en todas las regiones del país, lo que implica un aumento del 5,3% respecto del periodo anterior; además, durante el 2025 se financiaron prestaciones médicas por un total de MM\$187.298. A ello se suman los nueve convenios del Servicio de Medicina Preventiva con 24 prestadores de salud para la realización de exámenes dirigidos a la población beneficiaria (personal activo) en todas las regiones. Finalmente, DIPRECA participó en una mesa interministerial para avanzar en la universalización de la atención primaria, lo que permitió incorporar a los CESFAM de Putaendo, Quillota, La Cisterna, Conchalí, Constitución, Chiguayante y Quellón, ampliando el acceso y la cobertura para los beneficiarios.

ACCIÓN 3

En el ámbito asistencial, el tiempo de tramitación de los préstamos de auxilio se redujo de 2,19 a 2,07 días hábiles, superando la meta institucional de 2,75 días hábiles y fortaleciendo la oportunidad de respuesta. Asimismo, se gestionaron 24.899 préstamos de auxilio, por un monto total de MM\$23.256. En el ámbito social, se efectuaron 1.126 atenciones presenciales (realizadas en las Plataformas de Atención y en el edificio sede), domiciliarias y virtuales, lo que representa un incremento del 174% respecto del período anterior. A ello se suma el trabajo desarrollado por el consultorio jurídico, que otorgó 885 atenciones mediante canales presenciales, telefónicos y electrónicos, reflejando un crecimiento del 21,1% en comparación con 2024. Finalmente, y en coherencia con el compromiso institucional de transversalizar el enfoque de género, se realizó una jornada de sensibilización dirigida al personal de atención de público, orientada a promover un trato inclusivo y respetuoso.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La gestión en el ámbito previsional mostró avances en la oportunidad y calidad de los procesos, destacando una reducción en los tiempos de entrega de beneficios. En el ámbito de salud, la red continuó ampliándose y fortaleciendo su presencia territorial, aumentando la disponibilidad de convenios y servicios preventivos para la población beneficiaria, lo que permitió mejorar el acceso en distintas comunas del país. Por último en el ámbito asistencial, se agilizaron los tiempos de tramitación para préstamos de auxilio y, por otra parte, se incrementó el apoyo social entregado a la población beneficiaria, junto con un crecimiento sostenido en las atenciones jurídicas para los/as usuarios/as solicitantes.

ACCIÓN 3

Con el fin de mejorar la atención y la capacidad de respuesta frente a los requerimientos de la población beneficiaria, en febrero de 2025 se licitó la instalación de tótems de autoservicio en las diferentes plataformas de atención, como lo son edificio sede, Concepción, Simón Bolívar, Vital Apoquindo y Servicio Médico. Durante el período, estos dispositivos fueron utilizados por 4.005 personas, emitiendo un total de 18.795 certificados y documentos. Asimismo, entre el 70% y el 80% de los usuarios resolvió sus trámites de manera autónoma, con un tiempo promedio de 5 minutos por gestión, lo que contribuyó a agilizar la atención y mejorar la experiencia de la mayoría de los solicitantes.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La evaluación anual de la atención entregada, representa los esfuerzos y prioridad institucional permanente, para mejorar el uso de los distintos canales de atención. En este sentido, el fortalecimiento de la atención presencial mediante nuevas oficinas auxiliares móviles, ha permitido acercar los servicios a más beneficiarios/as, especialmente en zonas más alejadas. Por su parte, la incorporación de tótems de autoservicio contribuyó a agilizar trámites y a reducir los tiempos de espera, promoviendo una atención más moderna y eficiente para las personas usuarias.

