

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Capítulo	06

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 3. Otorgar acceso a la información sobre derechos y beneficios de los regímenes de seguridad social, mediante la gestión del conocimiento con perspectiva de género, diversidad e inclusión, para lograr una participación informada de la ciudadanía y los actores involucrados.	—	Eficacia/ Resultado Final* 1. Porcentaje de incremento de participantes en actividades de capacitación sobre materias de seguridad social en el año t respecto del número de participantes en actividades de capacitación sobre materias de seguridad social en el año t-1	$\left(\frac{\text{Número total de participantes en actividades de capacitación sobre materias de seguridad social en el año t}}{\text{Número total de participantes en actividades de capacitación sobre materias de seguridad social en el año t-1}} - 1 \right) * 100$	0.00 %	-8.90 %	5.00 %	1
Objetivo 2. Disminuir la falta de regulación detectada a través de una fiscalización, denuncia o promulgación/modificación legal, mediante la emisión de circulares y jurisprudencia, considerando el enfoque de derechos humanos, género y mecanismos de participación ciudadana.	—	Eficacia/ Resultado Final* 2. Porcentaje de necesidades regulatorias abordadas en el año t respecto del total de necesidades regulatorias detectadas en el período t	$\left(\frac{\text{Número de necesidades regulatorias abordadas en el año t}}{\text{Número total de necesidades regulatorias detectadas en el período t}} \right) * 100$	NM	100.00 %	100.00 %	2
Objetivo 4. Entregar una respuesta oportuna, de calidad y en lenguaje claro en los canales de atención, mediante la resolución de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones con perspectiva de género, diversidad e inclusión, para la ciudadanía, entidades del sistema y partes interesadas.	—	Eficacia/ Resultado Final* 3. Porcentaje de casos vigentes que no superan los 90 días hábiles al año t, respecto del total de casos de casos vigentes al año t	$\left(\frac{\text{Número de casos vigentes que no superen los 90 días hábiles al año t}}{\text{Número total de casos vigentes al año t}} \right) * 100$	91.60 %	96.20 %	97.30 %	3
Objetivo 1. Fiscalizar a las entidades reguladas en el cumplimiento de la normativa vigente, mediante un modelo de supervisión basado en riesgos y tecnologías de la información, para garantizar el ejercicio oportuno de los derechos, prestaciones y beneficios de la seguridad social de la ciudadanía.	—	Eficacia/ Resultado Final* 4. Porcentaje de hallazgos de fiscalización y supervisión subsanados o regularizados en el año t, respecto del total de hallazgos de fiscalización y supervisión detectados en el año t	$\left(\frac{\text{Número de hallazgos de fiscalización y supervisión subsanados o regularizados en el año t}}{\text{Número total de hallazgos de fiscalización y supervisión detectados en el año t}} \right) * 100$	93.00 %	86.10 %	89.80 %	4

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN							
Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 1. Fiscalizar a las entidades reguladas en el cumplimiento de la normativa vigente, mediante un modelo de supervisión basado en riesgos y tecnologías de la información, para garantizar el ejercicio oportuno de los derechos, prestaciones y beneficios de la seguridad social de la ciudadanía.	—	Eficiencia/ Producto* 5. Costo unitario de actividades de fiscalización y supervisión de cumplimiento normativo ejecutadas en el año t	Gasto anual destinado a la ejecución de fiscalizaciones de cumplimiento normativo en el año t/Número total de actividades de fiscalización o supervisión efectivamente ejecutadas respecto de entidades en el año t	NM	5495660.80 M\$	5228510.60 M\$	5
Objetivo 4. Entregar una respuesta oportuna, de calidad y en lenguaje claro en los canales de atención, mediante la resolución de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones con perspectiva de género, diversidad e inclusión, para la ciudadanía, entidades del sistema y partes interesadas.	—	Eficiencia/ Producto* 6. Costo unitario de producción de actos administrativos de cierre a reclamaciones en el año t	Gasto presupuestario anual ejecutado asociado a la producción de actos administrativos de cierre de reclamaciones en el año t/Número de actos administrativos de cierre de reclamaciones emitidos durante el año t	NM	38988.80 M\$	38778.00 M\$	6

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	1.-Para efectos del indicador, se entenderá por participante que se conecte a una actividad de capacitación virtual realizada por Suseso. 2.-Una misma persona podrá registrar múltiples participaciones durante el período cuando se conecte en actividades de capacitación.
2	1.- En el numerador, año t corresponde el período entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año. 2.- En el denominador, período t corresponde el período entre el 01 de enero del año t y el 30 de junio año t. 3.- Necesidades regulatorias detectadas: Corresponden a la materia/problema que fue detectada a través del procedimiento de fiscalización, de una denuncia o bien resultan de la obligación derivada de una ley (nueva o modificación). 4.- Necesidades regulatorias abordadas: Corresponden a las circulares y/o jurisprudencia emitidas en el año t, que abordan las necesidades regulatorias detectadas. Del mismo modo, una necesidad regulatoria abordada no necesariamente se resuelve completamente con una única instrucción, sino que puede requerir la emisión de múltiples instrucciones. 5.- Las necesidades regulatorias detectadas que forman parte de este registro, y por tanto son consideradas en este indicador, corresponden a aquellas necesidades regulatorias que son susceptibles de ser resueltas durante el año t. En caso de requerir un plazo mayor para su resolución o por estar vinculadas a un tercero, no se considerarán para este indicador. Las ?necesidades regulatorias detectadas? durante el segundo semestre de cada año t no formarán parte del registro de este indicador en el año t. 6.- Memorándum: Corresponde al documento que formaliza la identificación de una nueva necesidad de regulación detectada en el período t, el cual debe ser emitido por alguna Intendencia, por el Departamento Normativo o por el Departamento de Regulación, según corresponda.
3	1.- La contabilización de los 90 días hábiles, se inicia desde la fecha de ingreso del reclamo. 2.- Que no ingresen más de 15.896 mil reclamaciones promedio en el período. 3.- Que todas las licitaciones sean adjudicadas en su totalidad en tiempo y forma. 4.- No se considerarán en el cálculo los casos de cumplimientos y recursos judiciales. 5.- Los casos desarchivados, podrían no ser contabilizados en el indicador 6.- En la segregación de los datos por sexo, se considerará la siguiente clasificación: Hombre, mujer, indiferente y null, Este último campo corresponde a las reclamaciones ingresadas por personas jurídicas.
4	1.- Entidades fiscalizadas o supervisadas: Se entenderá por ?Entidad? a toda institución u organismo sujeta a la fiscalización o supervisión de la Superintendencia de Seguridad Social. 2.- Hallazgos de fiscalización y supervisión detectados: Se entenderá por ?hallazgo de fiscalización o supervisión detectado? toda observación o incumplimiento normativo evidenciado en una acción de fiscalización o supervisión realizada por SUSESO, asociado a un proceso, materia, procedimiento, prestación, sistema u otro ámbito objeto de revisión de una entidad, y formalmente comunicado a ésta. 3.- Hallazgos de fiscalización y supervisión subsanados o regularizados: Para efectos del indicador, se considerará que un hallazgo de fiscalización o supervisión detectado y formalmente comunicado se encuentra subsanado o regularizado cuando, a la fecha de corte, se verifique alguna de las siguientes situaciones: (1) SUSESO verifica que el incumplimiento detectado ha sido efectivamente corregido por la entidad. (2) SUSESO aprueba formalmente un Plan de Mejoras o de Trabajo presentado por la entidad, que establece las acciones y plazos necesarios para subsanar el hallazgo, considerando la complejidad y alcance de la corrección requerida. (3) La respectiva Intendencia remite a la autoridad competente, mediante memorándum interno, una propuesta formal de inicio de procedimiento sancionatorio originada en el hallazgo detectado. (4) Existe una regularización transitoria, manual o compensatoria, cuya efectividad ha sido verificada por SUSESO y que permite dar cumplimiento a la obligación observada, aun cuando permanezca pendiente una solución sistémica o definitiva. (5) SUSESO instruye formalmente el inicio de medidas disciplinarias o la determinación de responsabilidades al interior de la entidad, cuando corresponda, como consecuencia del hallazgo detectado. (6) Tratándose de entidades públicas, cuando la subsanación del hallazgo requiera recursos económicos relevantes que no se encuentren disponibles, la entidad acredita haber efectuado formalmente la solicitud de dichos recursos al organismo o autoridad pública competente para su provisión. 4.- Para determinar el numerador, se considerará la situación de dichos hallazgos y las actuaciones realizadas tanto por las entidades como por SUSESO hasta el 31 de diciembre del año t. 5.- Para determinar el denominador, se considerarán los hallazgos detectados formalmente informados a las entidades entre el 1 de enero y el 31 de octubre del año t.
5	1.- Para efectos del indicador, se entenderá por actividad toda acción de fiscalización o supervisión de cumplimiento normativo identificable y verificable, ejecutada por SUSESO sujeta a su fiscalización o supervisión.
6	1.- Acto administrativo de cierre: Para efectos de este indicador, se entenderá por acto administrativo de cierre todo oficio o resolución emitido por la SUSESO que recaiga en una presentación, apelación o reclamo formulado por una persona usuaria y que ponga término a su tramitación administrativa ante el Servicio.
Nota 1	La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES. En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.