

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Personal de la dotación	2535	Partida presupuestaria	15	Capítulo presupuestario	09
--------------------------------	-------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2025	Efectivo 2025	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2025	Ponderación obtenida 2025
Objetivo 1: Gestión Eficaz					23%	23%
1	Medidas de Equidad de Género	50%	50% (4 / 8)	100%	13%	13%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					42%	40,89%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	22 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	96,3%	30%	28,89%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	112,76%	102,11% (104.933.887 / 102.764.859)	110,43%	12%	12%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	33%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Hasta etapa 3	20 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	97,5%	20%	19,5%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	8 requisitos cumplidos de 8 comprometidos	90% Descuento por informar con error	15%	13,5%
Porcentaje de cumplimiento global					96,89%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-373656_doc_pdf.pdf

** Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

El Instituto de Previsión Social alcanzó un 96,89% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos:

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- En el sistema Riesgos Psicosociales Laborales se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En el sistema Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100% y se aplicó un descuento de 10% de la ponderación por informar con errores en el proceso de evaluación.
- En los sistemas Calidad de Servicio y Estado Verde no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 98%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2.

Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°5, Sistematización y análisis de reclamos, debido a que se detectaron inconsistencias en la información reportada respecto de los reclamos correspondientes al año t y a los últimos tres años, incluyendo las estadísticas asociadas a los tiempos de respuesta. En particular, para el año 2024 se observó una diferencia entre el número de reclamos

Personal de la dotación	2535	Partida presupuestaria	15	Capítulo presupuestario	09
--------------------------------	-------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

informado en el archivo cargado por el Servicio que registra 949 casos, y el número consignado en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría, que reporta 947 casos. Asimismo, se identificaron discrepancias en el tiempo máximo de respuesta informado, registrándose 376 días en el archivo cargado por el Servicio y 315 días en el referido informe. El servicio presentó observaciones al informe de validación externa, las que fueron analizadas por el Comité Técnico, que mantuvo el resultado, por cuanto los nuevos antecedentes no acreditaron el cumplimiento del requisito. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 19,5% al cumplimiento global del PMG.

El sistema Estado Verde tuvo un cumplimiento de 96%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°5, Gestión del papel, debido a que los datos reportados para las resmas de papel adquiridas presentan inconsistencias para los inmuebles Arturo Prat 2 de Angol y Calama Nro.1125 de Victoria, en el cual se informan 80 resmas de papel no reciclado y 0 resmas respectivamente, mientras que en las órdenes de Compra mostradas en la Revisión In Situ para dichos inmuebles se reporta 10 resmas en cada uno, lo que impide verificar el valor de consumo de papel para las unidades aludidas. Tampoco se acreditó el requisito técnico N°6, Gestión hídrica, debido a que el Servicio en primera instancia, presenta inconsistencias en los valores de consumo entre los respaldos presentados por el Servicio en la aplicación dispuesta por Dipres, y los datos reportados en la plataforma GestionEnergía, reflejados en el reporte de control de carga provisto por la red de expertos para cuatro unidades. Durante el proceso de reclamo, el Servicio reconoció las diferencias, pero señaló que no afectan el diagnóstico de gestión ambiental, lo cual es incorrecto, por lo que el requisito técnico se mantiene incumplido, ya que sólo presenta antecedentes que permiten acreditar el número de resmas adquiridas para una de ellas, lo que concuerda con el reporte de control de carga de la plataforma GestionEnergia. No obstante, para la Unidad Calama, Nro. 1125, en el reclamo no presenta nuevos antecedentes que permitan verificar si adquirió cero resmas, como lo informó en la citada plataforma o las 10 señaladas en la revisión in situ. El servicio presentó observaciones al informe de validación externa, las que fueron analizadas por el Comité Técnico, que mantuvo el resultado, por cuanto los nuevos antecedentes no acreditaron el cumplimiento del requisito. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 28,89% al cumplimiento global del PMG.

En el sistema Transformación Digital, el Comité Técnico determinó que durante la validación técnica el servicio informó con errores en el requisito técnico N°2, Aplicación instrumento CPAT, del objetivo N°2. Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital (etapa 1) y el requisito técnico N°1, Elaboración del plan de transformación digital, del objetivo N°1. Elaboración y difusión del Plan de Transformación Digital (etapa 2). Esto se originó porque el plan de transformación digital propiamente tal, aprobado por la resolución N°568 de fecha 16/12/2025 fue presentado recién en la instancia de reclamo y no en la validación técnica. Con ello se ratificó que los objetivos del sistema se encontraban cumplidos. Por lo tanto, se descontó un 1,5% al cumplimiento global, de modo que obtuvo un 13,5% del 15% de la ponderación asignada al sistema.