

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	09

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión e incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, bajo una perspectiva de género.	Personas atendidas	<i>Calidad/Producto</i>  1. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100	98.00 % (2946927.00 / 3021745.00)*100	94.00 % (3329282.00 / 3526585.00)*100	91.00 % (3694244.00 / 4051747.00)*100	91.00 % (3641448.00 / 4017197.00)*100	1
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a	Días de tramitación del beneficio Bonificación por Hijo Nacido Vivo	<i>Calidad/Producto</i>  2. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en el año t	Sumatoria de días de trámites de las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo finalizados en el año t/Número total de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo	26.38 días 2321361.00 / 87994.00	27.02 días 3346712.00 / 123848.00	28.00 días 3500000.00 / 125000.00	28.00 días 3600550.00 / 128590.00	3

cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital y la perspectiva de género.			finalizadas en el año t					
--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--

## 2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión e incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, bajo una perspectiva de género.	Personas atendidas	<u>Calidad/Resultado Final</u>  1. Porcentaje de Satisfacción Neta con los servicios recibidos de la institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución. (Porcentaje de respuestas 6 y 7 en escala del 1 al 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (Porcentaje de respuestas 1 y 4 en escala del 1 al 7)	51.00 % 69.00-18.00	70.00 % 80.00-10.00	70.00 % 80.00-10.00	70.00 % 80.00-10.00	6
Mejorar la eficiencia, oportunidad y	Beneficios Previsionales finiquitados en plazo definido	<u>Calidad/Productos</u>	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las	46.94 % (17717.00 / 37742.00)*100	74.92 % (26868.00 / 35861.00)*100	65.00 % (22750.00 / 35000.00)*100	70.00 % (24500.00 / 35000.00)*100	7

calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital y la perspectiva de género.		2. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t, con desagregación por Sexo.	áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t /Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) *100 )*100					
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital y la perspectiva de género.	Días de tramitación de los beneficios de la Pensión Garantizada Universal (PGU)	<u>Calidad/Producto</u> 3. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios de la Pensión Garantizada Universal (PGU)	(Sumatoria de días de trámites de beneficios de la Pensión Garantizada Universal finalizados en el año t/Número total de trámites en el año t)	0.00 días (0.00 / 0.00)	0.00 días (0.00 / 0.00)	55.22 días (19141866.00 / 346636.00)	44.34 días (12353537.00 / 278581.00)	8
Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por Convenios de Colaboración, integrando	Beneficios de Asignación Familiar pagadas en plazo definido	<u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de cargas de asignación familiar reconocidas con derecho y pago emitido en un plazo máximo de 90 días en el año t	(Sumatoria de cargas de asignación familiar reconocidas y con pago emitido en un plazo máximo de 90 días en el año t /N° cargas de asignación familiar reconocidas con	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	97.99 % (7216.00 / 7364.00)*100	98.00 % (8660.00 / 8837.00)*100	9

tecnologías con otras instituciones a fin de garantizar la calidad, oportunidad y cobertura en su entrega a las personas, bajo una perspectiva de género.			derecho y pago emitido en el año t)*100					
---	--	--	---	--	--	--	--	--

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
<u>Calidad/Producto</u>  1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t*	( Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	76.00 % (22690.00 / 30018.00)*100	2
<u>Calidad/Producto</u>  2. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias (APSI y PBSI)*	(Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t /Número total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t	0.00 días 0.00 / 0.00	4
<u>Calidad/Producto</u>  3. Porcentaje de cargas familiares reconocidas con derecho y pagadas en un plazo máximo de 60 días en el año t*	((Nº de cargas de asignación familiar reconocidas con derecho y pagadas en un plazo máximo de 60 días en el año t /Nº cargas de asignación familiar reconocidas con derecho en el año t ))*100	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	5

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 100 sucursales de un total de 194, lo que equivale a un 52%,

estas sucursales realizan el 90% del total de las atenciones efectuadas en las 194 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.

- 2 2. Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recalcado de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- 3 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres chilenas o extranjeras de 65 o más años que lo soliciten, que cumplan con el requisito de permanencia en el país que la norma señala, y que solo se encuentren afiliadas al DL 3500, o sin ser afiliadas al DL 3500, sean beneficiarias de una pensión básica solidaria de vejez o que perciban una pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario, en los términos que la Ley 20.255 lo señale. Para las madres afiliadas al DL 3500, se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. Si se trata de una madre beneficiaria de la PGU se pagará como un flujo mensual conjuntamente con la PGU, de igual manera, para las madres beneficiarias de pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con el aporte previsional solidario. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo de la bonificación. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de los procesos de pagos, los cuales a su vez se ejecutan en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo en las respectivas Entidades Pagadoras, como las que se pagan a través del IPS junto a la PGU o APS de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).
- 4 La Pensión Básica Solidaria de Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PGU y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17.540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PPF) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres"). La determinación del cumplimiento los requisitos de los beneficios, es a partir de la información y bases de datos que proporcionan mensualmente las distintas entidades externas, tales como Servicio de Registro Civil, Ministerio de Desarrollo Social, AFPs, Cías de Seguro, Servicio de Impuestos Internos, Comisiones Médicas Regionales, entre otros, por lo que el proceso de Concesión y los tiempos que este indicador mide estarán sujetos a la disponibilidad de dicha información de acuerdo a los calendarios de procesos definidos con dichas instituciones y que se amparan en la normativa vigente en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres".
- 5 El beneficio de Asignación Familiar es un subsidio que otorga el estado a los beneficiarios/as que cumplen con el requisito de ser trabajadores/as, pensionados/as o cesantes que registren o acrediten cargas familiares que viven a sus expensas y que cumplan los requisitos que la ley determina para cada uno de ellos. El organismo Fiscalizador del beneficio es la Superintendencia de Seguridad Social, quien regula su concesión, pago y rendición. El cálculo de este indicador considera los pagos realizados a pensionados/as del Instituto, (Pensiones Básicas Solidarias, Pensiones Previsionales y Pensión Garantizada Universal) e incluye el tiempo entre el mes de aprobación de la solicitud o emisión de la Resolución de carga familiar hasta el mes del primer pago de la concesión.
- 6 La medición del indicador se realiza siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, por una empresa externa contratada por la Red de Expertos en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para la contratación. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los/as usuarios/as de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se

relacionen con usuarios/as finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos.

- 7 Se considerarán para la medición de este indicador, la cantidad de los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980, ) por cada causante (ex imponente) que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de entrega del último antecedente requerido para dar inicio a la tramitación del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles. Se hace presente que la contabilización de los beneficios finiquitados se realiza beneficiarios (viudas, hijos, hijas, conviviente, otros).
  
- 8 La Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio monetario mensual de cargo fiscal para quienes cumplen con los requisitos de los artículos 10 y 13 de la Ley N°21.419. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres").
  
- 9 El beneficio de Asignación Familiar es un subsidio que otorga el estado a los beneficiarios/as que cumplen con el requisito de ser trabajadores/as, pensionados/as o cesantes que registren o acrediten cargas familiares que viven a sus expensas y que cumplan los requisitos que la ley determina para cada uno de ellos. El organismo Fiscalizador del beneficio es la Superintendencia de Seguridad Social, quien regula su concesión, pago y rendición. El cálculo de este indicador considera los pagos realizados a pensionados/as del Instituto, (Pensiones Básicas Solidarias, Pensiones Previsionales y Pensión Garantizada Universal) e incluye el tiempo entre el mes de aprobación de la solicitud o emisión de la Resolución de carga familiar hasta la emisión del primer pago del beneficio concedido.