



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio del Trabajo y
Previsión Social

Instituto de Previsión Social





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	14
.3. Resultados de la Gestión año 2023	18
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	51
.5. Anexos	55
.Anexo 1: Recursos Humanos	56
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	65
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	66
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	67
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	69
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	71

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la institución del Estado de Chile responsable de dirigir y coordinar las políticas laborales del país. Su misión es abordar proactivamente las necesidades y problemáticas relativas al empleo, la capacitación, la certificación de competencias y la intermediación, con el propósito de fortalecer la participación de las personas en el mercado de trabajo y su acceso al empleo formal. Asimismo, la institución promueve y busca garantizar los derechos de las y los trabajadores, fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. De manera complementaria, se estimula el desarrollo un modelo de relaciones laborales justas y equitativas que privilegie la cooperación y el diálogo social.

En el otro ámbito de su quehacer, al Ministerio le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos, conforme a las políticas sociales vigentes. El marco de referencia para todo lo anterior son los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referidos a Trabajo Decente que fomentan el empleo de calidad, considerando los principios de inclusión social, previsión y seguridad social para poder garantizar el resguardo de los derechos de las y los trabajadores.

El Ministerio lleva a cabo sus funciones a través de la Subsecretaría del Trabajo y la Subsecretaría de Previsión Social, contando con una dotación total de 8.152 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2023. De estos, 4.784 son mujeres (58,68%) y 3.368 son hombres (41,32%), quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora), la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. El presupuesto vigente correspondiente al año 2023 fue de MM\$ 15.146.948 y el presupuesto ejecutado alcanzó los MM\$ 15.019.761 (99,16% de ejecución).

En materia de logros institucionales del año 2023, y sin perjuicio de lo que será detallado más adelante, destacan los siguientes hitos:

- Ley que reduce la jornada laboral a 40 horas: Esta norma se hace cargo de una demanda histórica y apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todas las personas trabajadoras cubiertas por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Además, contempla mecanismos de conciliación que fomentan la corresponsabilidad y facilitan el acceso al empleo de las mujeres. La ley constituye un aporte a la calidad de vida de las y los trabajadores y sus familias.
- Incremento del ingreso mínimo mensual: El acuerdo estableció que se llegará de manera escalonada a los \$ 500.000 el 1 de julio de 2024, permitiendo de este modo a las trabajadoras y trabajadores y sus familias tener un mejor sustento económico, apoyando durante todo el régimen de transición a las micro y pequeñas empresas. Con esto se materializa uno de los compromisos programáticos establecidos en el Programa de Gobierno del Presidente Gabriel Boric.
- Ratificación del Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso: El 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, el Congreso despachó el proyecto de acuerdo que ratifica el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, el cual establece un marco de normas para prevenir, remediar y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.
- “Ley Karin”: Esta norma, que está en línea con el Convenio 190 de la OIT, establece como obligación de las empresas y de los órganos del Estado contar con un protocolo de prevención del acoso laboral y/o sexual y la violencia en el trabajo, reforzando un enfoque preventivo que estaba ausente en nuestra legislación. Además, se avanza en el perfeccionamiento de los procesos de investigación del acoso sexual y se incorporan a la regulación las conductas de acoso laboral y la violencia en el trabajo.
- Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral: en virtud de esta norma, los trabajadores -madres, padres y cuidadores- tendrán el derecho de efectuar toda o parte de su jornada en la modalidad de teletrabajo, cuando tengan el cuidado personal de niños menores de 14 años o tengan a su cargo a una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, de cualquier edad. Esto procederá en el caso que la naturaleza de las labores que realiza la persona trabajadora en la empresa o institución empleadora lo permita. Además de fomentar

la corresponsabilidad, el derecho a teletrabajo para personas cuidadoras busca contribuir al aumento de la participación laboral y el empleo femenino.

- Fortalecimiento de la Ley Sanna: Entre los cambios más relevantes que introdujo la nueva ley podemos consignar: se garantiza el acceso al seguro de los progenitores de un niño o niña afectado por una grave condición de salud, sin distinción de sexo, identidad de género u orientación sexual; se aumenta el número de días de permiso cuando un niño o niña esté afectado por alguna de las siguientes contingencias: cáncer o trasplante de órgano sólido y de progenitores hematopoyéticos; se aumenta de número de días de permiso en cualquier contingencia en caso de fallecimiento o ausencia de uno de los progenitores. Además, se estableció un fuero laboral para las personas que hacen uso de la licencia médica por Seguro SANNA.
- “Ley corta” sobre Pensión Garantizada Universal (PGU): Esta norma permitió ampliar el universo de beneficiarios y beneficiarias de la PGU. Antes, el requisito era que la persona no integrara un grupo familiar perteneciente al 10% más rico de la población de 65 años o más; el nuevo criterio establece que la persona no debe pertenecer al 10% más rico de la población total del país. Con este cambio, despachado del Congreso en enero de 2023, son muchos más los chilenos y chilenas que pueden contar con un piso mínimo para vivir una vejez más digna.
- Avance del PDL de Reforma Previsional: Con el propósito de facilitar un acuerdo que viabilice la reforma, en diciembre de 2023 el Ejecutivo presentó indicaciones que, entre otros aspectos, establecen una nueva distribución del 6% de cotización de cargo del empleador, eliminan las cuentas nocionales y reducen el proyecto original de 350 artículos permanentes en 17 títulos a 93 artículos permanentes en 4 títulos. El 24 de enero de 2024 la Sala de la Cámara de Diputados y Diputadas aprobó en general la idea de legislar y despachó el proyecto al Senado. Además, se aprobaron en particular aspectos relevantes como los siguientes: creación del Seguro Social, Fondos Generacionales, Administrador Previsional, comisiones por saldo, compensación por expectativa de vida, complemento por cuidados, modificaciones en materia de inversiones y licitación de cartera de afiliados, entre otros. En el segundo trámite constitucional, el Ejecutivo y el ministerio en particular continúan con los esfuerzos para lograr un acuerdo integral que permita materializar una reforma largamente anhelada por la ciudadanía.
- Fortalecimiento del Seguro de Cesantía: Esta norma fortaleció la protección social en la eventualidad de que el trabajador o la trabajadora pierda su empleo, mejorando las tasas de reemplazo, y

flexibilizó los requisitos de acceso a las prestaciones del seguro. Por otro lado, se reforzaron las acciones orientadas a mejorar la empleabilidad de las personas. Así, el Fondo de Cesantía Solidario podrá financiar un rango mucho más amplio de medidas de intermediación y habilitación laboral que impulsen la colocación en un empleo formal (antes estaban limitadas al “apresto” laboral). Los recursos involucrados son significativos y pueden alcanzar hasta el 2% del saldo total del FCS cada año calendario.

- **Medidas de Seguridad Económica:** Esta ley, aprobada en marzo de 2023, contempló la entrega extraordinaria de una segunda cuota del Aporte Familiar Permanente, también conocido como “Bono Marzo”, que ascendió a \$ 60.000, y cuyo objetivo fue apoyar a las familias en meses en que aumentó la carga económica. De este modo, el beneficio totalizó \$ 120.000. En segundo lugar, el proyecto aumentó en un 20% el monto de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar (SUF) de forma permanente, beneficiando a más de 3 millones de cargas, pertenecientes a 1,5 millones de hogares. También se avanzó en la automatización del SUF, para así poder llegar a más de 900 mil niños, niñas y adolescentes pertenecientes al 40% más vulnerable de la población.

Por último, la iniciativa creó el “Bolsillo Familiar Electrónico”, que consistió en un apoyo económico de \$ 13.500 mensuales por carga, operando desde la Cuenta RUT de las personas beneficiarias, para cubrir una parte (20%) o el total del valor de las compras realizadas en cualquier comercio del rubro alimenticio que contemple medios de pago electrónicos a lo largo de todo el país. Esta innovación reemplazó el “Aporte Canasta Básica de Alimentos”, cuya vigencia era hasta abril de 2023, convirtiéndose en un aporte fijo hasta diciembre del mismo año.

- **Nueva Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024 - 2028:** Esta redefine y fortalece los principios centrales que rigen la protección de las personas trabajadoras en nuestro país, tomando en consideración los cambios que han ocurrido en el mundo del trabajo desde el año 2016, que han sido muchos, varios de ellos acelerados por la experiencia de la pandemia de Covid-19. La nueva Política insta a generar acciones específicas que promuevan la salud mental y los entornos laborales libres de violencia y acoso, en línea con el Convenio 190 de la OIT. Además, en el documento adquiere un carácter transversal la perspectiva de género y se releva el principio de diversidad en todos los ámbitos de la política, garantizando así equidad e igualdad entre todas las personas trabajadoras.
- **Ratificación del Convenio 176 de la OIT sobre seguridad y salud en las minas:** Este instrumento internacional precisa los derechos

y obligaciones de los trabajadores y empleadores del sector y, además, incluye recomendaciones para adecuar la legislación nacional a los contenidos del Convenio. Junto con ello, plantea criterios para la designación de la autoridad competente encargada de vigilar y regular los diversos aspectos de la seguridad y salud en las minas, y facilitar servicios de inspección adecuados para supervisar la aplicación de medidas y dotarlos de los recursos necesarios. La ratificación de este instrumento representa un avance importante en Trabajo Decente para un sector clave de la economía nacional.

Ahora bien, establecido lo anterior, se desarrollará a continuación **un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2023.**

La Subsecretaría del Trabajo, en el marco de los esfuerzos para avanzar en la protección de los derechos laborales y garantizar el trabajo decente, impulsó desde el año 2022 la modificación de la jornada laboral a 40 horas semanales, logrando su aprobación y promulgación en abril de 2023. Esto se tradujo en la Ley N°21.561, que “Modifica el Código del Trabajo y reduce la jornada laboral a 40 horas”. En el marco de promoción de la reducción de jornada, la Subsecretaría promovió el “Sello 40 horas”, reconocimiento público que realiza el Ministerio del Trabajo y Previsión Social para aquellas empresas que implementen una jornada laboral ordinaria de 40 horas semanales. Durante el 2023, se certificaron 340 empresas.

Asimismo, se impulsó la Ley N°21.578, que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, aumenta el universo de beneficiarios/as de la asignación familiar y maternal, y extiende el ingreso mínimo garantizado y el subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas. A partir del 1 de septiembre de 2023 el ingreso mínimo para trabajadores mayores de 18 años y de hasta 65 años quedó establecido en \$ 460.000 y alcanzará un monto de \$ 500.000 el 1 de julio de 2024.

La Subsecretaría durante el año 2023 impulsó también la Ley de “Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral” que promueve una serie de medidas en torno a la protección a la maternidad, paternidad y vida familiar, y regula un régimen de trabajo a distancia y teletrabajo, la cual fue aprobada a fines de 2023 como Ley N°21.645.

Otro de los hitos de 2023 fue la aprobación de la Estrategia Nacional de Prospección Laboral que establece lineamientos para enfrentar el futuro del trabajo. Ella dispone que, a través de los Observatorios Laborales, se entregará evidencia sobre las características de las principales ocupaciones del país, su oferta y demanda, y sobre los desafíos tecnológicos y socio ecológicos que enfrentan las personas trabajadoras.

La Dirección del Trabajo (DT), en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, realizó un total de 90.961 fiscalizaciones a empresas, un 10,2% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 61.716 conciliaciones parciales o totales, lo que se tradujo en 62.382 trabajadores y trabajadoras que se favorecieron con algún tipo de conciliación.

En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.041.381 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 432.361 a través de los canales virtual y telefónico y OIRS virtuales. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 95% de trámites digitalizados y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), todo ello vinculado al proceso de modernización de la Dirección del Trabajo.

En otro plano, durante 2023 se efectuaron capacitaciones a 314 dirigentes/as sindicales, donde el 44.2% corresponde a mujeres, en el marco de los Talleres María Ester Feres Nazarala realizados en 6 regiones. Por otro lado, se puso en marcha la Escuela de Formación Sindical que en sus distintas actividades abarcó un total de 421 asistentes (donde un 42.7% corresponde a mujeres). En 4 talleres ramales participaron 282 integrantes de organizaciones sindicales del comercio, la minería, la banca y la industria.

Durante el año 2023, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con el objetivo de cumplir su misión, logró beneficiar a más de 2.458.000 personas a través de su oferta programática. De ese total, más de 710.000 personas, (48% mujeres y 52% hombres), participaron en cursos de capacitación y en certificación de competencias laborales, a fin de potenciar su acceso al empleo. También, más de 1.256.000 personas (68% mujeres y 32% hombres) recibieron el pago de los subsidios al empleo, entre ellos los subsidios implementados a partir de los incendios forestales y lluvias, que permitieron apoyar a las empresas afectadas en los procesos de retención laboral y contratación. Conjuntamente, 491.655 personas fueron atendidas por el Sistema de Intermediación Laboral, lo que representa un aumento sustancial de 37% respecto al 2022. Así también, 120.051 personas fueron colocadas en un puesto de trabajo (37% mujeres, 58% hombres y 5% sin información de sexo) lo que representa un 30% más que el año anterior.

Con el propósito de avanzar en materia de descentralización y pertinencia territorial en la definición de las necesidades de capacitación, durante el 2023 se constituyeron los 16 Consejos Regionales de Capacitación, de conformación tripartita, que tienen por objeto asesorar en el desarrollo y aplicación de la Política Nacional de Capacitación en su ámbito regional.

Por último, cabe destacar que con el objeto de aumentar la productividad y la empleabilidad, a través del desarrollo de competencias en las micro, pequeñas y medianas empresas, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en junio de 2023 firmó un acuerdo con asociaciones de Mipymes para avanzar en los siguientes ámbitos: Institucionalidad, a través de la creación de la Unidad de Mipymes; estudios que permitan caracterizar sus necesidades de capacitación; modificación normativa con el propósito que las Mipymes puedan acceder al financiamiento de capacitación con cargo a la Franquicia Tributaria; y revisión de la oferta de cursos del Programa Despega MIPE. Junto con lo anterior se dio un paso importante al incorporar un representante de las Mipymes al Consejo Nacional de Capacitación, para enriquecer con la visión del sector la Política Nacional de Capacitación.

En 2023, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) alcanzó un total de 17.639 certificaciones, un incremento de 11% respecto a 2022. De este total, 7.584 corresponden a mujeres, logrando un 38% de aumento en el mismo periodo. Esto contribuye al esfuerzo para incrementar la empleabilidad de mujeres en nuestro país. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 21 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora llega a 1.015 perfiles ocupacionales acreditados y vigentes.

Asimismo, se materializó el ingreso del proyecto de ley que fortalece la institucionalidad de ChileValora, siendo aprobado en el mes de enero de 2024 y promulgado como ley de la República el 15 de abril de 2024. Se debe relevar que el proyecto fue aprobado por unanimidad en casi todas las instancias del trámite legislativo, tanto en la Cámara de Diputados y Diputadas como en el Senado. Este importante logro permitirá contar con más atribuciones para reforzar a los Organismos Sectoriales de Certificación, potenciar la presencia territorial del servicio y fortalecer la articulación con la formación Técnico Profesional.

La Dirección General de Crédito Prendario (DICREP) otorgó durante 2023 créditos a partir de una garantía de prenda civil por un total que superó los MM\$ 39.620, lo que significó un aumento de 21,2% con respecto a 2022. Los préstamos realizados por DICREP lograron beneficiar a más de 420.000 usuarios y usuarias, de los cuales el 73,8% corresponde a créditos obtenidos por mujeres. Además, la continuidad del Remate On-Line ha permitido acercar la institución a la ciudadanía, facilitando un mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados durante el año 2023, con una participación que ascendió a 2.653 personas a nivel nacional. De esta cifra, 14,06% pertenece a mujeres, 83,50% a hombres y 2,44% pertenece a otras personas jurídicas. Adicionalmente, se suscribieron 10 convenios de cooperación con Municipalidades y otros organismos del Estado, con la finalidad de ampliar la ejecución de remates de bienes fiscales a través de DICREP.

Finalmente, cabe destacar que se refrendó la percepción de calidad de los servicios entregados a la comunidad por la Dirección General de Crédito

Prendario. En efecto, según la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría 2023, se alcanzó un 93% de satisfacción en la evaluación general de la institución, en línea con los resultados de los últimos años.

La Subsecretaría de Previsión Social durante el año 2023 participó en la modificación de la Ley N° 21.419, llamada también “Ley corta PGU”, a fin de aumentar el número de personas beneficiarias de la Pensión Garantizada Universal, excluyendo sólo aquellas que pertenecen al 10% más rico de la población. Además, la Subsecretaría se sumó al esfuerzo ministerial, desplegando instancias de diálogo con representantes del mundo académico, político y de la sociedad civil, con el propósito de buscar un amplio acuerdo que permita aprobar el proyecto de Reforma de Pensiones del Ejecutivo.

En materia de Seguridad Social, la Subsecretaría de Previsión Social desarrolló el proceso de actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, resultado de la ratificación del Convenio N° 187 de la OIT en 2011. Para dicha actualización se realizaron talleres presenciales tripartitos en los que participaron 518 personas a nivel nacional, con un 58,1% de hombres y un 41,9% de mujeres. Fruto de esos esfuerzos, a fines del año 2023 se presentó el borrador para la actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ante los distintos actores sociales y en enero de 2024 fue aprobado por unanimidad por el Comité de ministros y ministras para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL), durante el año de referencia entregó los beneficios de la Ley N° 16.744 con calidad y oportunidad, promoviendo la Seguridad y Salud en el Trabajo en los segmentos más vulnerables de la población, para asegurar la máxima protección a las y los trabajadoras del país. En esta línea, se logró superar la barrera de las 80.000 capacitaciones en prevención de riesgos, aumentando un 16,5% respecto del año anterior, con más de 2.774 nuevas empresas capacitadas.

En cuanto a la oportunidad en la entrega de prestaciones a la ciudadanía, se logró tramitar más del 80% de los Subsidios de Incapacidad Laboral en 30 días o menos, lo que representa un porcentaje de mejora de más de un 40% respecto al año anterior. Asimismo, en el caso de las denuncias, se logró disminuir considerablemente sus tiempos de calificación para determinar si corresponden a origen laboral o común. En específico, para el caso de los accidentes de trabajo se logró calificar las denuncias recibidas en 9 días promedio, lo que significa una disminución en más de 20 días respecto al año anterior. Por otro lado, en lo referido a los accidentes de trayecto, el tiempo de calificación de las denuncias recibidas fue de 10 días promedio, lo que representa una disminución de más de 15 días respecto a 2022. Por último, en el caso de las enfermedades profesionales se obtuvo un promedio de días de calificación respecto a las denuncias recibidas de 27 días, lo que representa una disminución de 5 días respecto al año anterior.

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca el trabajo realizado en la elaboración de informes técnicos, desarrollo de estudios, propuestas de indicaciones a proyectos de ley y la implementación de los cambios a la Ley N° 21.538 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU) en lo concerniente al nuevo criterio de focalización, que amplió el universo de personas beneficiarias.

También cabe mencionar el trabajo orientado a la implementación de la Ley N° 21.484 de responsabilidad parental y pago efectivo de pensión de alimentos, así como la nueva Ley N° 21.628 de Seguro de Cesantía, que flexibiliza los requisitos de acceso y mejora las prestaciones de este instrumento de protección social, especialmente en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública o alerta sanitaria que implique la paralización de actividades.

En el plano de la supervisión, se efectuaron 2.620 acciones de fiscalización en materia de beneficios, comisiones y consejos médicos, ámbito operacional, asesoría previsional y temas financieros, a las que se suman los procesos sancionatorios que culminaron con un total de 12.210 UF en multas. Respecto del proceso de calificación de invalidez, las Comisiones Médicas Regionales evaluaron más de 95.000 solicitudes, mientras que en materia de atención de usuarias y usuarios se gestionaron más de 100.000 requerimientos en el año, la mayoría por otorgamiento de beneficios. Asimismo, se lanzó un nuevo Portal de Atención Ciudadana que busca generar una experiencia usuaria más eficiente, cercana y acorde con las crecientes necesidades de las y los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

En 2023, el Instituto de Previsión Social (IPS) desarrolló importantes acciones para acercar beneficios sociales y previsionales a las personas. Así, implementó la llamada “Ley Corta” de la Pensión Garantizada Universal (Ley N°21.538), que entró en vigor el 1 de abril de 2023. Junto con ello, al IPS le correspondió participar en la implementación de tres medidas del Gobierno para la seguridad económica de las familias: el pago extraordinario del Aporte Familiar Permanente 2023 (ex Bono Marzo), el aumento y ampliación de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar, y la habilitación de un aporte mensual a través del Bolsillo Familiar Electrónico para gastos en alimentos. Asimismo, y con el objetivo de apoyar a las familias afectadas por los temporales de agosto en la zona centro-sur, se gestionó la transferencia de ayudas económicas mediante el Bolsillo Electrónico de Emergencia.

Otras acciones relevantes fueron: entrega de un aporte extraordinario al Bono de Invierno para personas pensionadas mayores de 65 años que cumplieran con los requisitos, beneficiando a 1.555.470 personas; habilitación del pago del Subsidio Familiar Automático a los menores del 40% más vulnerable de la población con derecho al beneficio; e implementación de los pagos establecidos por la Ley N°21.565, que promueve la protección y reparación integral de hijos e hijas menores de 18 años de mujeres víctimas de femicidio o suicidio femicida.

Cabe destacar que el IPS, a través de sus canales de atención ChileAtiende presenciales y no presenciales, concretó en el año un total de más de 222 millones de interacciones con las personas, tanto para atender trámites como para orientar a la ciudadanía. Además, el servicio gestionó más de 40 millones de pagos de beneficios. Se suma el hecho que el IPS amplió su cobertura presencial, con 9 Puntos de Atención Virtual en comunas alejadas de grandes centros urbanos, para permitir a las personas de esas localidades contactarse, de manera asistida, con ejecutivos de video atención del servicio.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) tiene como objetivo supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las entidades fiscalizadas. En cumplimiento de ese mandato, se llevaron a cabo 168 fiscalizaciones en los distintos ámbitos que competen a la Superintendencia, emitiéndose instrucciones y solicitudes destinadas a la implementación de mejoras para el beneficio de la seguridad social. También se destaca el apoyo en el diseño y tramitación legislativa del proyecto de ley que modificó el Seguro SANNA, permitiendo mejorar las coberturas, especialmente a través del aumento de días del permiso para el cuidado y la incorporación de una nueva contingencia a ser cubierta. Se estima una población beneficiaria de 6.337 personas.

En el ámbito de atención ciudadana, la SUSESO emitió un total de 179.356 dictámenes relacionados principalmente con reclamaciones de licencias médicas, de salud laboral (Ley N° 16.744), subsidio de incapacidad laboral y prestaciones de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Asimismo, se mejoró la infraestructura de las sucursales de atención en las comunas de Iquique, Copiapó, Viña del Mar, Chillán y Temuco, con altos estándares de calidad, cercanía, accesibilidad, y equidad de género.

Por otro lado, se logró la consolidación de “Mi Portal de la Seguridad Social”, disponiendo a la ciudadanía de manera amigable, segura y accesible los datos que la Superintendencia tiene de la persona que consulta en una sola interfaz. Están integrados más de 20 sistemas de información, lo que conlleva la interacción con más de 600 entidades, conformando así el primer “Portal de la Seguridad Social” en Chile, que en 2023 alcanzó 1.964.433 visitas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2023 por este concepto un monto total de MM\$ 1.416.911, con un promedio mensual de 104.758 pensiones pagadas (del monto total pagado, un 28% corresponde a mujeres y un 72% corresponde a hombres). Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa, de asistencia social y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 67.072.

Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 138.917 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios y usuarias del Sistema de Salud Capredena como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria, lo que le permite estar 100% acreditada. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales para implementar la digitalización de trámites, avanzando desde un 88% en el año 2022 a un 95% en el año 2023.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar -de manera eficiente- servicios de previsión, salud y asistencias a los más de 237 mil beneficiarios y beneficiarias de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2023 hubo un incremento de 1,5% en el número de pensiones pagadas, alcanzando un monto promedio mensual de \$ 1.478.061 en hombres y \$ 822.307 en mujeres (considerando pensiones de montepío y retiro), así como un promedio de tramitación de primer pago de éstas de sólo 13,6 días, logrando una disminución de 18,5% respecto al periodo anterior.

En el ámbito de prestaciones de salud, la Institución liquidó 7.164.208 prestaciones de salud, logrando un aumento del 12,2% en comparación al año 2022, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$ 148.605. Finalmente, en el ámbito de asistencias, se entregaron 20.777 préstamos por un monto total de MM\$ 21.523, lo cual implica un aumento de 28% en préstamos entregados y un 6,15% de financiamiento más que el año anterior.

JEANNETTE JARA ROMÁN

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creado por la Ley N°20.255 de la Reforma Previsional, del 17 de marzo de 2008, conforme se establece en los artículos 53 al 62 de esa ley, que dispone su creación, funciones y atribuciones. La fecha de iniciación de sus actividades, 02 de marzo de 2009, fue fijada en el DFL N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Es un servicio regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la Ley N°19.882. Las principales funciones del IPS son administrar **el sistema de pensiones financiados por el Estado** que considera el Sistema de Pensiones Solidarias y la Pensión Garantizada Universal (PGU), los **beneficios previsionales** como el Bono por Hijo, el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio al Trabajador Joven (cotización y contratación), el Subsidio de Discapacidad para menores de 18 años, las asignaciones familiares de los trabajadores independientes (de acuerdo con el DL N°3.500), los **beneficios del Régimen de Reparto** que incluyen ex cajas de previsión y ex Servicio de Seguro Social y los **beneficios derivados de leyes especiales**, esto es, Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras.

Además, el IPS se encarga de gestionar los pagos de un conjunto de beneficios sociales; administrar la red ChileAtiende para atender diversos trámites y orientar a la ciudadanía en diversos beneficios y servicios del Estado; recaudar las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar; así como constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar la cobranza y recuperación de dichas obligaciones previsionales impagas.

Al 31 de diciembre de 2023, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.480 funcionarios, de los cuales un 61% corresponde a mujeres y un 39%, a hombres. La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 32 departamentos y 16 direcciones regionales.

A través de su red de atención ChileAtiende, el IPS se ha constituido como una plataforma multicanal y multiservicios, que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso y orientación para trámites de diversas instituciones públicas, además de orientar sobre distintos servicios del Estado con el propósito de acercarlos a la ciudadanía,

en especial en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos. Esta red cuenta con 200 Centros de Atención Previsional Integral (165 CAPRI y 35 CAPRI Auxiliares) a lo largo de Chile y 7 oficinas de atención móvil. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 5.609.669, a las que se suman 216.450.591 interacciones no presenciales, realizadas principalmente a través del sitio web ChileAtiende, Call Center e IPS en línea, importantes vías para relacionarnos con la ciudadanía.

Para ampliar las vías de contacto con la ciudadanía, el IPS también mantiene convenios con un conjunto de instituciones, tales como los municipios, para que las personas puedan solicitar los beneficios del Pilar Solidario y la Pensión Garantizada Universal a través de canales adicionales a su red ChileAtiende. Adicionalmente, se han realizado más de 1.600 operativos “PGU llama a tu puerta” a lo largo del país, que han permitido contactar directamente a más de 79.000 beneficiarias y beneficiarios que requerían apoyo para solicitar la Pensión Garantizada Universal.

En enero de 2023, el gobierno anunció nuevas medidas económicas que fueron en directo apoyo de las familias. Esto, para ayudar a enfrentar el alza del costo de la vida, con soluciones concretas para las urgencias de las personas. En este marco, al Instituto de Previsión Social le correspondió implementar las siguientes tres medidas para la Seguridad Económica de las Familias del país: pago extraordinario del Aporte Familiar Permanente 2023, beneficiando a 1.307.134 mujeres y 274.927 hombres; aumento y ampliación de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar; y la habilitación de los pagos a través del Bolsillo Familiar Electrónico. En el primer trimestre del año, uno de los focos relevantes del trabajo institucional fue la implementación de la llamada “Ley Corta” de la PGU (Ley N°21.538) que amplió la cobertura de este beneficio, cuyo principal objetivo fue introducir modificaciones que permitieron ampliar el umbral para acceder a esta pensión estatal. En total, a diciembre de 2023, los pagos de la PGU completaron un gasto de más de 4 billones de pesos (MM\$4.614.249), beneficiando a 1.116.028 mujeres y 784.365 hombres como promedio mensual; a esto se sumaron los pagos mensuales del Aporte Previsional Solidario de Vejez, para aquel grupo de personas que -de acuerdo con la normativa- lo mantuvieron en lugar de la PGU. Así, a diciembre, considerando esos dos beneficios, se pagaron más de 2 millones de beneficios no contributivos de vejez.

El IPS también participó, durante el año 2023, en la implementación de varias medidas del Gobierno orientadas a apoyar a las personas con mayores grados de necesidad, entre las que destacaron el pago de aportes a través del Bolsillo Electrónico de Emergencia beneficiando a 1.742.362 personas en el mes de diciembre 2023 con un monto anual de MM\$346.262, el Aporte Extraordinario al Bono de Invierno, alcanzando a 1.555.470 personas con un monto de MM\$93.328 y la habilitación de la concesión y pago automático del SUF a menores y adolescentes del 40% más vulnerable de la población, que iniciará su pago en enero 2024.

Respecto de otros beneficios que tradicionalmente el IPS concede y paga, durante el año 2023:

- Se concedieron 9.892 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex cajas de previsión), equivalente a MM\$2.214.242, beneficiando a 6.665 mujeres, 3.209 hombres y 18 sin información de sexo; y se pagó un promedio mensual de 630.342 pensiones
- En lo relativo a beneficios solidarios de invalidez, entre enero y diciembre de 2023 se otorgaron 18.981 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (PBSI), correspondientes a MM\$465.889, beneficiando a 11.794 mujeres y 7.187 hombres. Y se pagaron mensualmente en promedio 189.330 PBSI.
- En cuanto a los Aportes Previsionales Solidarios (Invalidez y Vejez), en 2023 se concedieron y pagaron 12.708 por un total de MM\$659.856, beneficiando a 4.876 mujeres, 7.832 hombres. Se pagaron 170.028 APS de Vejez en promedio mensual y 95.787 APS de Invalidez en promedio mensual.

Junto con lo anterior, el IPS sigue siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, como los otorgados a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, entre los que destacan:

- Subsidio Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$504.384, lo que beneficia a 888.047 familias.
- Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$59.479, correspondientes a un promedio mensual de 87.119 bonificaciones.
- Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, el cual pagó un total anual de MM\$18.772, con un promedio mensual de 92.826 beneficios.

Al igual que en años anteriores, el IPS administró el pago del Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo), que llegó a 1.586.311 familias que recibieron más de 3 millones de aportes, con un gasto total anual de MM\$186.603.

Respecto de la recaudación 2023, se obtuvo de las cotizaciones del sistema de reparto un monto de MM\$30.891 asociadas a más de 1.200.000 planillas recibidas; y respecto de la Ley N°16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, en 2023 se recibió un monto de MM\$180, correspondientes a 1.280 planillas.

Por otra parte, este año el Instituto continuó desarrollando innovaciones y mejoras en la prestación de servicios a las personas. Producto de ello, la institución fue nuevamente galardonada -por tercera vez en su historia- con la obtención del Premio Nacional de Innovación AVONNI, en la categoría Innovación Pública BID, esta vez producto del Bolsillo Familiar Electrónico

desarrollado en conjunto con otros organismos. Adicionalmente, el IPS fue finalista en el concurso Funciona! con la Iniciativa “Gestión Integrada de Reclamos PGU”. Todo esto ratifica la orientación del IPS a mejorar continuamente sus servicios a las personas.

Sumado a lo anterior, el IPS fue reconocido por la División de Innovación Pública y Ciudadana de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), al ser seleccionado por su iniciativa “Creación de una Unidad de Innovación”. Esto le valió participar en un encuentro de varios países, realizado en Costa Rica, cuyo objetivo fue la definición de soluciones innovadoras para hacer frente a desafíos presentes en la administración pública.

Para el año 2024, el IPS se ha propuesto diversos desafíos. Entre ellos, la implementación de los pagos de la Ley N°21.565, que protege y repara a hijos e hijas menores de víctimas de femicidio, mediante la entrega de una pensión mensual. Además, con la iniciativa “Sistema Integrado de Beneficios Solidarios”, SIBS, el instituto seguirá avanzando en la modernización del sistema de gestión y concesión de beneficios solidarios. También está previsto aumentar la cobertura presencial de la red ChileAtiende, con 20 nuevos puntos de atención, por ejemplo, a través de alianzas con municipios para facilitar el acceso a su servicio de videoatención. También la institución se ha propuesto aportar en la generación de condiciones para un cambio en la cultura ambiental, incorporando al quehacer diario buenas prácticas en el marco del programa Estado Verde; así como avanzar en responder a las exigencias de la Ley N°21.180 y N°21.464 de Transformación Digital.

JUAN JOSÉ CÁRCAMO HEMMELMANN

DIRECTOR NACIONAL (S)

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

3. Resultados de la Gestión año 2023

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Medidas de seguridad económica

Un logro importante del IPS este año fue la implementación de tres de las siete medidas para la seguridad económica de las familias del país, que nos competen. Esto, para enfrentar el alza del costo de la vida y ofrecer mayor seguridad económica, con soluciones concretas para las urgencias de las personas. En esa línea, al Instituto de Previsión Social, IPS le correspondió implementar las siguientes medidas:

Pago extraordinario del Aporte Familiar Permanente 2023:

A cuatro días de promulgada la ley que aprobó esta ayuda extraordinaria, se gestionó el pago oportuno de \$60.000 por carga o familia a cerca de 1.600.000 familias, que en su conjunto recibieron 3.138.365 Aportes Familiares adicionales. Esta iniciativa implicó un monto de MM\$188.302.

Este pago extraordinario se agregó a la entrega regular del Aporte Familiar Permanente 2023 (ex Bono Marzo) que efectúa cada año, que se detallará más adelante.

Aumento y ampliación de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar:

Se incrementó, de forma permanente, en un 20%, el monto de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar (SUF), beneficiando a más de 3 millones de personas por las cuales se pagan esos beneficios (cargas familiares y causantes de SUF), pertenecientes a 1,5 millones de hogares.

La implementación de esta medida implicó un aumento de hasta \$3.500 mensuales por carga familiar o causante, lo que permitió que una familia beneficiaria del SUF o del primer tramo de la Asignación Familiar, que recibía \$16.828 mensuales, obtuvo \$20.328.

Para los dos tramos restantes de la Asignación Familiar los valores pasaron de \$10.327 a \$12.475 mensuales y de \$3.264 a \$3.943 mensuales, respectivamente.

Habilitación de los pagos a través del Bolsillo Familiar Electrónico:

El IPS implementó los procesos necesarios para comenzar, en abril de 2023, las transferencias de los aportes incluidos en el Bolsillo Familiar Electrónico, consistente en un pago de \$13.500 mensuales por carga o causante. Este aporte se deposita en un apartado dentro de la CuentaRUT, como un monto separado para la compra en locales del rubro alimenticio, lo que busca contribuir a la economía familiar.

Esta ayuda reemplazó el Aporte Canasta Básica de Alimentos, beneficio que tenía vigencia hasta abril del 2023, con el fin de proporcionar apoyo a las familias durante todo el año.

En diciembre de 2023 se alcanzó un total de 1.742.362 pagos del Bolsillo Familiar Electrónico, con un monto anual de MM\$346.263. La positiva evaluación de la medida, avalada por un estudio del Banco Mundial ante la Comisión de Hacienda del Senado, en noviembre 2023, permitió extender este beneficio al período enero a abril de 2024.

Políticas de Gobierno

En relación con otras materias de Ley y Políticas de Gobierno, se relevan las acciones desarrolladas por el IPS para dar cumplimiento a ellas:

Implementación de la Ley Corta de la PGU (Ley N°21.538) que amplió su cobertura:

La nueva "Ley Corta", que entró en vigor el 1 de abril de 2023, introdujo modificaciones que permitieron ampliar el umbral para que las personas accedan a esta pensión estatal. A partir de las nuevas condiciones legales, se extendió el universo de focalización de la PGU, desde el subgrupo de la población de 65 años o más, a toda la población del país, perteneciente al **90%** más vulnerable. En este proceso resultaron aprobadas 48.801 solicitudes nuevas.

Implementación del Pago en el Bolsillo Electrónico de Emergencia:

Benefició a las familias cuyas viviendas resultaron en parte o medianamente afectadas por el sistema frontal de mal tiempo en agosto de 2023. Se pagó por una sola vez y contempló 2 tramos de monto: familias con poca afectación, con \$901.747; y, de mediana afectación, con \$1.803.494. Entró en vigor a contar de septiembre 2023, oportunidad en que se realizaron 7.724 pagos con un monto de MM\$11.370, y en noviembre se realizaron 6.407 pagos con monto de MM\$9.542, totalizando 14.131 pagos con un monto anual de MM\$20.912.

Implementación del Pago para el SUF Automático para el 40% más vulnerable:

A fines del 2023, IPS implementa las condiciones requeridas para el pago del SUF Automático, -concedido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF)- que tiene por objeto beneficiar directamente a niños, niñas y adolescentes (NNA). Esta nueva forma de otorgar el Subsidio Único Familiar, busca facilitar el acceso al beneficio a este grupo de beneficiarios. Cabe destacar que el pago del SUF Automático comienza en enero de 2024, correspondiendo cada mes un monto de \$20.328 mensuales. Esta cifra aumenta a \$40.656 mensuales para los menores de 18 años que, acrediten discapacidad. En virtud de ello, se incorporarán aproximadamente 500 mil NNA, que pertenecen al 40% más vulnerable de la población.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

A continuación, se presentan los resultados para cada producto estratégico de la Institución.

3.2.1 Servicio de atención de usuarios en materias previsionales, sociales y otros trámites y servicios

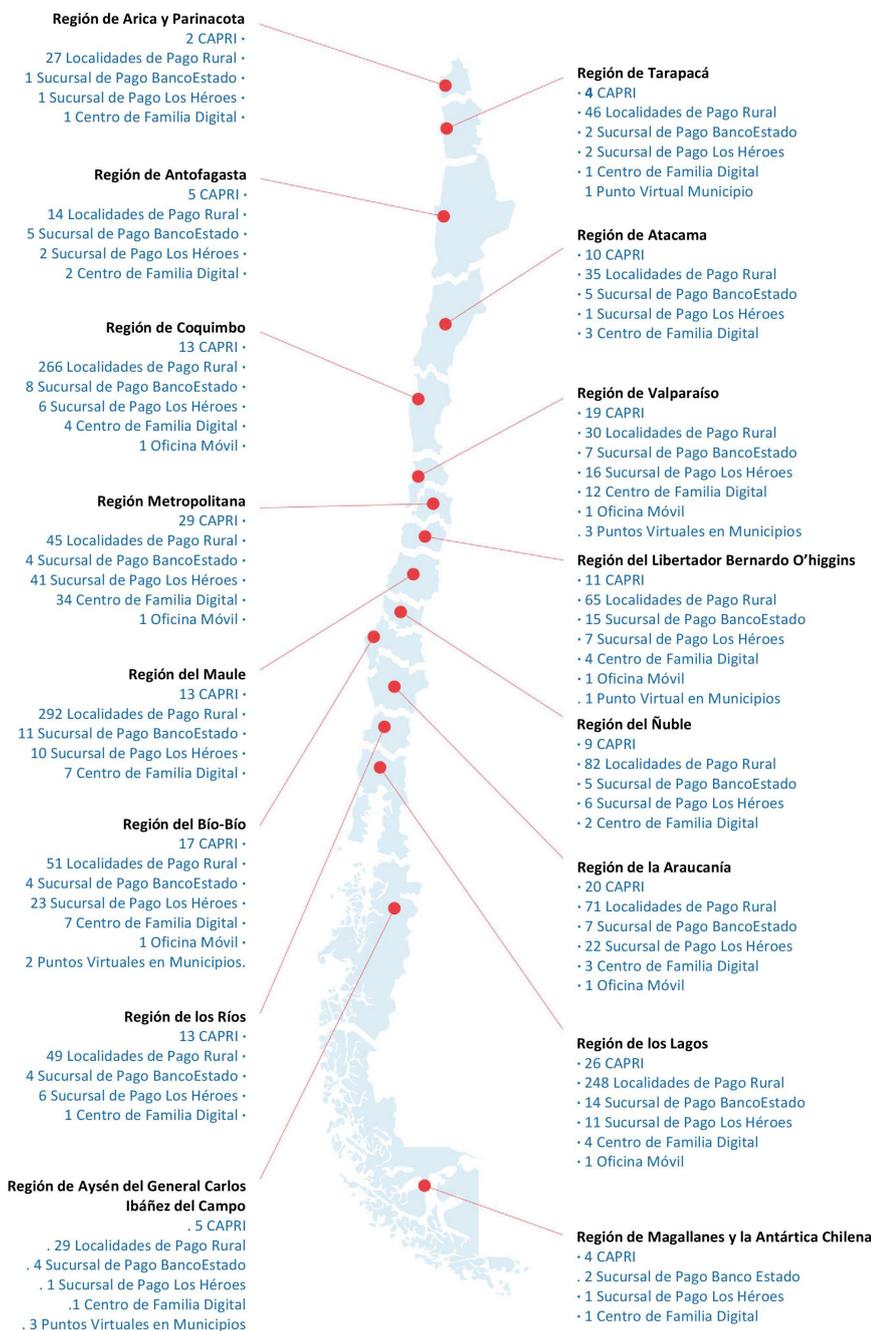
El producto estratégico está asociado a la implementación y consolidación de la red de canales de atención presenciales y no presenciales denominada ChileAtiende.

Antecedentes

ChileAtiende se presentó en 2012 a la ciudadanía con la idea de simplificar la relación entre el Estado y las personas, ofreciéndoles un solo acceso a múltiples trámites (one stop shop). Esta red busca avanzar hacia una forma centralizada, coherente y simple de integrar las diversas interacciones que las personas deben realizar con las distintas reparticiones estatales para obtener información, servicios y beneficios, en un mismo lugar, acercando la oferta del Estado a localidades con menor presencia de servicios públicos, además de resolver necesidades de atención masiva. Lo anterior fue especialmente relevante en los últimos años, durante la emergencia sanitaria y económica, donde el IPS se enfocó hacia la entrega de los distintos beneficios del Estado a la ciudadanía. Desde el punto de vista de su proyección, se ha ido consolidando como un modelo de atención cuyo principio es hacer cada vez más simple y directa la orientación y el servicio a las personas, respondiendo a sus diversas necesidades, a través de una red de fácil acceso.

ChileAtiende cuenta con una Red de Canales de Atención desplegada a lo largo del país, conformada por Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), Localidades de Pago Rural, Sucursales de Pago BancoEstado y Los Héroes, Oficinas Móviles, Puntos de Atención Virtual y Centros de Familia Digital. Se presenta a continuación su cobertura geográfica del año 2023:

Cobertura Geográfica de Unidades Regionales



Total Nacional	200 CAPRI	1.350 Localidades de Pago Rural	98 Sucursales de pago BancoEstado	156 Sucursales de Pago Los Héroes	7 Oficinas Móviles	87 Centro de Familia Digital	10 Puntos Virtuales en Municipios
-----------------------	---------------------	---	---	---	------------------------------	--	---

Red de Canales de Atención:

Una de las premisas de la red de atención es mantener una diversidad de canales de atención, dado que las personas buscan acceder por distintas vías a los servicios del Estado, ya sea por su perfil como usuarios o por la modalidad de atención que cada canal puede ofrecer. En ellos se ofrece la posibilidad de hacer transacciones y trámites, y cuentan con un modelo de atención inclusivo, que reconoce en cada persona que se atiende el valor de la diversidad y con ello asegura en ejercicio de los derechos en igualdad de condiciones.

A través de su red de atención ChileAtiende, se cuenta con 200 Centros de Atención Previsional Integral (165 CAPRI y 35 CAPRI auxiliares), 7 oficinas de atención móviles (Regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío, Araucanía y Los Lagos), un Call Center, la Sucursal Virtual, los sitios web www.chileatiende.cl y www.ips.gob.cl, los formularios de contacto Web (IPS y ChileAtiende), redes sociales ChileAtiende y Módulos de Autoatención (83 Módulos Express). Todos ellos están destinados a entregar servicios y beneficios de diversas entidades del Estado, así como propios de IPS, en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad.

a) Atención Call Center

Este canal tiene como propósito responder a las necesidades de información, orientación y derivación de la ciudadanía. La cobertura permite absorber de manera permanente una alta demanda de consultas, la que se ve aumentada en situaciones de contingencia como el pago de una ayuda estacional o extraordinaria.

El acceso para la atención del número 101 de ChileAtiende y del 6004400040 de IPS se realiza a través de un Sistema telefónico automatizado de respuesta de voz interactiva (IVR) de bienvenida, y un menú de opciones de navegación que permiten atender al ciudadano a través de:

- Derivación a otros Call Center del Estado.
- Atención directa de un ejecutivo/a del Call Center.

Durante el año 2023 se continuó con las mejoras a este canal, por medio de la integración de otras 13 instituciones públicas a través del Call Center de ChileAtiende. A la fecha, la demanda de atenciones alcanza un promedio de 450.000 mensuales promedios, realizadas vía teléfono e IVR de autoatención.

b) Atención en Sucursal Virtual

Nuestra Sucursal Virtual, creada el 2020 como una forma adicional de dar respuestas a la ciudadanía en medio de la emergencia sanitaria, es un canal de atención remoto, de carácter transaccional, atendido en tiempo real por ejecutivos y ejecutivas, operado a través de un sistema

de videoatención. Este permite a nuestros usuarios realizar el mismo tipo de atenciones que una sucursal presencial. En el año 2023, realizó 97.905 videoatenciones.

c) Canales Digitales y Autoatención

El canal digital cuenta con el portal www.chileatiende.cl, cuyo principal objetivo es facilitar la orientación sobre múltiples tramites del Estado y avanzar hacia la autoatención. Esto, a través de la incorporación de diversos servicios digitales.

d) Web ChileAtiende

El IPS lidera la estrategia de desarrollo y crecimiento de la web Chileatiende.cl, sitio que busca orientar y entregar información sobre múltiples beneficios del Estado a nuestros usuarios.

En esta línea, el 2023 estuvo marcado por varios hitos a mencionar. Entre los más importantes, podemos destacar las siguientes acciones de visibilización de contenidos relevantes:

- **Portada liviana:** la iniciativa permite facilitar el acceso de las personas usuarias. Avanzamos en dos líneas de trabajo:
 - Reducir el peso total del sitio para mejorar el acceso desde zonas rurales y rojas con conectividad limitada.
 - Mejorar el diseño del sitio, mediante iteraciones en los contenidos, haciéndolos más cercanos y amables con los usuarios.
- **Ficha de producto:** trabajamos en una nueva forma de presentar la información en el sitio web, reuniendo diversos trámites relacionados con un producto específico en una sola ficha. Así, simplificamos la entrega de información con un lenguaje claro, cercano y fácil de entender, sin perder la calidad y pertinencia. Con este nuevo paradigma, en 2023, logramos reducir 38 fichas de trámite a 12 fichas de producto.
- **Consultoría de rediseño de contenidos:** en el segundo semestre, con la ayuda de una consultora externa, revisamos el sitio web completamente, desde los puntos de vista de su arquitectura, diseño, componentes y contenidos, revisando lo que hacen otros sitios a nivel mundial, entrevistando a actores clave y analizando las métricas de comportamiento del sitio. Esta consultoría resultó en la entrega de recomendaciones, plantillas, manuales y un plan de implementación, para mejorar los contenidos del sitio web ChileAtiende. El año 2023 fue clave para reordenar contenido relevante en la web para la ciudadanía, avanzando en una propuesta de diseño basada en el minimalismo, reduciendo elementos distractores o innecesarios, y también en la revisión profunda de la estructura de contenidos del sitio, procesos que continuarán el 2024.

e) Módulos Express (MEx)

En relación a los Módulos de Atención disponibles en las Sucursales y en los Servicios del Estado que facilitan la Autoatención de las personas, las líneas de trabajo fueron:

- **Incorporación de nuevos servicios:** El año 2023 estuvo marcado por la relación con otras instituciones del Estado para disponibilizar nuevos servicios en los MEx, como fue el certificado de Persona Cuidadora de Ministerio de Desarrollo Social y Familia que fue lanzado durante dicho año, en los Módulos y en toda la Red Presencial. También se iniciaron las integraciones con Capredena, Dipreca, y el propio IPS para incorporar nuevos trámites, siendo 11 los que iniciaron su proceso de integración, quedando a fin de año la mayoría en las últimas etapas de integración en el software de la red de módulos.
- **Promoción del uso de los módulos:** Durante el año 2023 el equipo comenzó a trabajar en la adopción digital de nuestros usuarios y funcionarios que interactúan con los módulos, lo que significa un reordenamiento de los flujos de trabajo, insumos que se deben generar y, sobre todo, crear un espacio de apoyo a nuestros usuarios y usuarias, funcionarios y funcionarias, para que su experiencia con los módulos vaya siempre acompañada con adopción de estos canales. Una evidencia de esto es el explosivo crecimiento en el uso de nuestros módulos durante el 2023, lo que se ha visto acompañado de un proceso de cercanía con las regiones a través de encuentros periódicos donde potenciamos y promocionamos el uso de los módulos como canal de apoyo complementario a la atención presencial.

Transacciones totales

El total de interacciones/transacciones de personas usuarias en los diversos canales alcanzó a más de 222 millones de interacciones en 2023, lo que representa una disminución de un 23,6% respecto del año anterior. El detalle se indica a continuación:

Transacciones por Canal

Datos Balance de acuerdo a actualizaciones en medios de reportería	
Canal	Año 2023
Presencial (Sucursal+móvil+terreno+extranjero)	5.609.669
Call Center	4.276.687
Sucursal Virtual	97.905
Redes Sociales (Facebook-Twitter-Instagram)	68.418
Formulario Web ChileAtiende	55.589
Formulario Web IPS	11.281
Módulos Express (MEx)	858.419
IPS en línea	8.962.594
Número de Sesiones Portal Web ChA	169.082.530
Servicios Transaccionales en Web ChA	33.037.168
TOTAL	222.060.260

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente - Reportería año 2023

Transacciones por Sexo

% Transacciones por Sexo -Canal asistido durante el año 2023					
Sexo	Presencial	Call Center	RRSS+Form. Web	Sucursal Virtual	Total Canales asistidos
	38,63%	26,75%	55,92%	33,43%	37,06%
	61,37%	73,25%	44,08%	66,57%	62,92%

Fuente: Sistema de Atención IPS-ChileAtiende. Subdirección de Servicios al Cliente

Nota: La diferencia de 0,02% a nivel de total, se debe a casos que no cuentan con registro de sexo (sin información), en el Sistema SACH

Las gráficas muestran la distribución de transacciones por sexo, de acuerdo con los registros del SACH (Sistema Atención ChileAtiende) y su desglose a nivel de cada canal (atenciones asistidas por ejecutivos/as).

A nivel general, el 62,92% de las transacciones registradas durante el año 2023 (de los cuatro canales), correspondieron a usuarias mujeres. Se observa que sólo en el Canal “Redes Sociales y Formularios Web”, los hombres representan una mayor proporción de las transacciones, en relación con las mujeres.

PGU llama a tu puerta

Para ampliar las vías de contacto con la ciudadanía, durante el año 2023 se realizaron más de **1.600** operativos de atención en barrios y localidades a lo largo del país, donde participaron funcionarias y

funcionarios, logrando un alcance de más de 79.000 potenciales beneficiarios de la PGU, que fueron contactados y a los cuales se informó de los requisitos y características del beneficio.

Red de instituciones adheridas

ChileAtiende también ha fortalecido su red presencial, intensificando su colaboración con la Fundación de las Familias (FUNFAS), a través de 87 Centros de Familia Digital. Esta alianza busca acercar los servicios y trámites estatales a las familias y comunidades, facilitando el acceso a información sobre la oferta pública y promoviendo la integración y participación social. Esto se logra mediante la alfabetización digital y el soporte ofrecido por los operadores de estos centros, conocidos como Punto Vecino ChileAtiende.

Por otra parte, se ha consolidado una extensa red de canales de atención externos, que se ha convertido en una opción esencial para quienes requieren beneficios clave como la Pensión Garantizada Universal, el Subsidio de Invalidez, la Pensión de Invalidez y el Bono por Hijo. Esta red incluye:

- 343 Municipalidades a lo largo de Chile.
- 13 Compañías de Seguros de Vida (CSV).
- 7 administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Gracias a esta red, logramos una mayor proximidad territorial con nuestros ciudadanos, asegurando una amplia cobertura. Todas estas entidades han participado en procesos de transferencia de conocimientos, fortaleciendo su desempeño en 2023, especialmente en lo referente a la Pensión Garantizada Universal y al Subsidio de Discapacidad.

A lo anterior, se agregan las rutas de pago rural, que a nivel nacional alcanzan 1.350, a las que se suman 98 sucursales de BancoEstado (además de las 390 que se sumaron para los pagos de la Pensión Garantizada Universal) y otros 156 locales de pago de Caja de Compensación Los Héroes.

Puntos de Atención Virtual

Con los municipios se ha implementado una nueva modalidad de atención a través de Puntos Municipales ChileAtiende virtuales, ofreciendo servicios por videollamada desde la Sucursal Virtual del IPS ChileAtiende. Son diez los puntos virtuales existentes en localidades de difícil acceso para usuarios/as: Colchane (Región de Tarapacá), Hijuelas, Santa María e Isla Juan Fernández (Región de Valparaíso), Las Cabras (Región de O'Higgins), Alto Biobío y Tirúa (Región de Biobío), Puerto Río Tranquilo, Guaitecas y Villa O'Higgins (Región de Aysén).

Diseño de Experiencia y del Servicio

Realizamos distintos procesos de investigación y codiseño que nos permitieron continuar mejorando la calidad de nuestros servicios

digitales. A través de la vinculación con distintas áreas de IPS, trabajamos en entregar servicios digitales óptimos y resolutivos.

Las principales líneas de trabajo fueron:

- **Procesos de Diseño de Experiencia:** Participamos en más de 20 iniciativas de validación de calidad y de facilidad de acceso con usuarios y usuarias de los servicios digitales. Entre los proyectos más importantes se encuentran el Sistema Integrado de Beneficios Sociales, Botón de Acreencias Previsionales, Portada Liviana del sitio web y Ficha de Producto, entre otros.
- **Procesos de Test con usuarios:** La mejora continua requiere que los servicios digitales a disposición de los ciudadanos y ciudadanas sean testeados de manera permanente. Realizamos 21 procesos de test que buscaron identificar mejoras y poner a prueba distintas iniciativas digitales. Participaron más de 200 personas, 113 de ellas, funcionarias de nuestra institución.
- **Iniciativas de Adopción Digital:** IPS continuó trabajando en promover y favorecer la adopción digital, incorporándose al Plan Nacional de Derechos Humanos (DDHH), realizando talleres de adopción digital para mujeres. Apoyamos el despliegue territorial a través de la vinculación con Fundación de la Familia, Fundación por Todas, Consejo de la Sociedad Civil y cerramos el año iniciando el trabajo con las municipalidades.

Novedades en Redes Sociales

TikTok, nueva red social de ChileAtiende

A principios de 2023 empezamos a ver una disminución sostenida de la cantidad de usuarios que visitaban nuestras redes sociales convencionales: Facebook, Instagram y X (ex Twitter). Por otro lado, con estas redes no llegábamos a todo el público potencial. Ambas oportunidades de mejora nos llevaron a abrir un perfil de difusión en TikTok, una red con la que pudimos alcanzar a más personas, y de rangos etarios que no teníamos llegada (sobre todo de entre 18 y 24 años).

Instituciones, servicios y productos vigentes

La red de atención multicanal y multiservicio se mantiene constante en relación al año anterior y actualmente comprende 28 Convenios de Colaboración, abarcando una amplia gama de productos y servicios. Las instituciones asociadas incluyen: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), Contraloría General de la República, Diario Oficial, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituto de Seguridad Laboral (ISL), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio

Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS), Ministerio del Interior (Servicio Nacional de Migraciones), Bolsa Nacional de Empleo (BNE), Tesorería General de la República (TGR), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Servicio Civil, Dirección General Nacional de Movilización (DGNM) y Dirección de Compra y Contratación Pública (ChileCompra).

Estos convenios facilitan el acceso a 63 productos vigentes y 96 trámites a la red de atención IPS ChileAtiende, mejorando significativamente el alcance de los servicios estatales a la ciudadanía. Para los Canales Presenciales, durante el año 2023 se ajustó la oferta de productos y trámites vigentes, a propósito de productos y servicios no vigentes a la fecha, quedando para los Canales Presenciales una oferta de 20 instituciones, 47 productos y 75 trámites.

Instituciones con mayor demanda en canal presencial

En la siguiente tabla se muestra el ranking de las instituciones con mayores atenciones en el canal presencial en el año 2023, considerando las instituciones en convenio y el propio IPS:

Instituciones con mayor demanda en Canal Presencial

Instituciones con mayor demanda durante el año 2023	
Institución	Transacciones
IPS	3.916.079
FONASA	609.073
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	490.510
MDSF	216.849
SUBTRANS	67.840
OTROS	309.318
Total	5.609.669

Fuente: Sistema de atención IPS-ChileAtiende. Subdirección de Servicios al Cliente

Tiempos de espera

Tiempo Promedio de Espera y de Atención		
Tiempo Promedio	Año 2022	Año 2023
Espera (dd:hh:mm)	0:07:08	0:07:36
Atención (dd:hh:mm)	0:09:35	0:08:58

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

En relación con los tiempos de espera del Canal Presencial, los resultados se basan en la medición realizada en las 100 sucursales que cuentan con Administrador de Filas. Para el año el 2023 se observan variaciones de algunos segundos: el aumento de 28 segundos en el tiempo de espera, y la disminución de 37 segundos en el tiempo de atención.

Estudio de Satisfacción Usuaría

Desde el año 2015 la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda lleva a cabo la Encuesta para la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU de las Instituciones Públicas con el fin de que estas desarrollen acciones tendientes a mejorar las brechas que se detecten). La medición 2023, incorpora importantes cambios metodológicos por convenio suscrito con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

Debido a lo anterior, no es recomendable comparar las estimaciones de esta versión, con las entregadas los años anteriores.

Respecto de los resultados obtenidos, en cuanto a la satisfacción usuaria con la última experiencia, el 72% de los usuarios encuestados se declaró satisfecho (6 o 7 en la escala)

En relación con la evaluación general de la institución, el 74% de los usuarios ha evaluado positivamente al Instituto de Previsión Social (6 o 7 en la escala).



3.2.2 Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.

En el año 2023, se incorporan tres nuevos beneficios: Aporte extraordinario Bono de Invierno y el Bolsillo Familiar Electrónico y el Bolsillo Electrónico de Emergencia, a continuación, se presentan detalles de los pagos por tipo de beneficio.

a. Aporte Familiar Permanente

La Ley N°20.743, publicada el 26 de marzo de 2014, establece que el pago del Aporte Familiar Permanente se pague en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos, que cumplen con los requisitos exigidos. No obstante, la fecha de pago fue modificada por la Ley N°21.127 en enero del 2019, comenzándose a pagar a contar del 15 de febrero.

Dos Pagos realizados para ir en ayuda a las familias: Uno regular y otro adicional para duplicar el pago del beneficio.

Aporte Familiar Permanente - Primer Pago (Aporte \$59.452)		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombre	275.380	22.628
Mujer	1.310.931	163.975
Total	1.586.311	186.603
Causantes	3.138.713	-

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Aporte Familiar Permanente - Segundo Pago (Aporte \$60.000)		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombre	274.924	22.816
Mujer	1.307.134	165.486
Total	1.582.058	188.302
Causantes	3.138.365	-

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

b. Bono de Invierno

En el mes de mayo de **2023** se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en el artículo 20 de la Ley N°**21.526**, publicada en el Diario Oficial el **28 de diciembre de 2022**. El beneficio pagado fue de **\$74.767** por pensionado. Se destaca que estas cifras corresponden a las emisiones de pago masivas del mes de mayo **2023**. Se resume aquí el total de pagos:

Bono de Invierno		
Periodo 2023		
Tipo de Beneficiarios de Pensión	N°	Monto MM\$
Sistema de Reparto	292.631	21.879
Pensión Garantizada Universal (PGU)	1.138.761	85.142
Beneficios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1.612	121
Pensiones del DL 3500 con APSV (AFP y Cias. Seguros de Vida)	166.803	12.471
Totales	1.599.807	119.613

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Aporte Extraordinario al Bono Invierno

La Ley N°21.584, publicada el **22 de junio de 2023**, concede un aporte extraordinario de **\$60.000** a favor de las personas beneficiarias del Bono de Invierno otorgado por el artículo 20 de la Ley N°21.526.

En los meses de junio y julio, se pagaron a **1.555.470** beneficiarios/as, con un gasto total anual de **MM\$93.328**

c. Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades

Beneficio Bono Protección, Ingreso Ético Familiar (IEF) El pago mensual del Bono Protección IEF, que forma parte del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades y alcanzó en el año **2023**, los siguientes resultados:

Bono Protección IEF		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombres	10.151	2.009
Mujeres	82.675	16.763
N° Prom. Mensual	92.826	-
Monto Anual MM\$	-	18.772

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**, este beneficio bajó en un 27,91%, respecto del año 2022. Durante el año **2023** se pagó lo indicado en el siguiente cuadro:

Ingreso Ético Familiar (IEF)		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombres	4.947	2.072
Mujeres	82.172	57.407
N° Prom. Mensual	87.119	-
Monto Anual MM\$	-	59.479

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

d. Subsidio Familiar (SUF)

El Subsidio Único Familiar (SUF) es un **beneficio económico mensual** que el Estado entrega a **madres, padres o tutores** (Beneficiarios) que no cuenten con previsión social y que, por lo tanto, **no cuentan con recursos suficientes para la mantención de sus cargas familiares** (Causantes).

Durante el año **2023**, se pagó lo siguiente:

Subsidio Familiar (Ley N°18.020)	
Sexo	N° Causantes
Hombre	705.678
Mujer	1.476.566
N° Prom. Mensual	2.182.244
Monto Anual MM\$	504.384
N° Beneficiarios/as	888.047

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

e. Subsidio por Discapacidad para Menores de 18 años

La ley N°20.255, artículo 35, estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas que presentan dicha discapacidad y que sean menores de 18 años. La Ley N°21.419, artículo 1°, numeral 16, amplió la cobertura del subsidio para las personas menores de 18 años con discapacidad mental, incluyendo a las personas que presenten discapacidad física o sensorial severa. El monto del subsidio corresponde al 50% del valor de la Pensión Garantizada Universal. En el mes de enero de **2023**, el valor del Subsidio de Discapacidad para menores de 18 años fue de **\$103.086**.

Subsidio de Discapacidad		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombre	9.866	12.080
Mujer	14.714	18.083
N° Prom. Mensual	24.580	-
Monto Anual MM\$	-	30.163

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

f. Subsidio de Cesantía (DFL N°150, de 1981)

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL N°150 de 1981, es una ayuda económica mensual, que se entrega por períodos de 90 días, que son renovables si se acredita que persiste la condición de cesantía, hasta totalizar un máximo de 360 días. Este beneficio, favoreció a **1**

hombre y **1** mujer, con un gasto total anual de **\$230.603** en el año **2023**.

g. Asignación Familiar

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas, indemnizadas, o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen los requisitos legales.

Además, para la Asignación Familiar a los Trabajadores se agregan los beneficiarios del pago directo, que es el proyecto entre la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Dirección de Presupuestos (DIPRES) para modificar el DFL 3.500, que traslada el pago realizado por el empleador a las entidades administradoras, de manera tal que el empleador no haga el pago y los realizan las entidades directamente.

El año **2023**, los pagos por Asignación Familiar fueron:

ASIGNACIÓN FAMILIAR (AF)			
Pagos AF	Número Beneficiarios (Prom. Mensual)	Número Causantes /Cargas familiares (Prom. Mensual)	Monto MM\$
Activos – Pasivos y Cesantes	140.296	204.551	32.302
Independientes	5.869	8.188	884

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género y División Beneficios

h. Cuota Mortuoria

Se trata de un aporte monetario para cubrir los gastos en servicios funerarios, con un tope de **15 UF**, que paga el Instituto de Previsión Social (IPS) cuando la persona causante del beneficio accede a la Pensión Garantizada Universal (PGU) y fallece sin afiliación a ningún sistema de seguridad social. Durante el año **2023**, el número de beneficios y las cifras reembolsadas fueron las siguientes:

Cuota Mortuoria		
Periodo	Número	Monto MM\$
2023	20.358	10.480

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

i. Aporte Canasta Básica de Alimentos

El Aporte es una ayuda estatal para atenuar el impacto del alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos. Con fecha 26 de mayo de 2022, se publicó la Ley N°21.456 que, en su artículo 25°, concedió un aporte mensual destinado a compensar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos, en beneficio de causantes de la Asignación Familiar y Maternal del Sistema Único de Prestaciones Familiares. Este beneficio se otorgó a contar del 1 de mayo de 2022 y se extendió hasta el 30 de abril de 2023. Su concesión fue automática a todas las personas que recibían beneficios del Estado.

Durante el año **2023** (período enero a mayo) se pagó en promedio a **1.339.343** beneficiarios/as, con un gasto total anual de **MM\$186.066**, que considera tanto el pago del beneficio como el de los rezagos.

j. Bolsillo Familiar Electrónico

El Bolsillo Familiar Electrónico forma parte de las nuevas medidas de Seguridad Económica, que reemplazó al Aporte Canasta Básica de Alimentos. Con fecha 25 de marzo de 2023, se publicó la Ley N°21.550 que, en su artículo 8°, concede un aporte mensual destinado a la compra o a complementar los pagos de las compras de todo tipo de productos en comercios del rubro alimenticio.

Durante el año **2023** (período mayo a diciembre) se pagó en promedio a **1.576.846** beneficiarios/as, con un gasto total anual de **MM\$346.263**.

k. Bolsillo Electrónico de Emergencia

El Bolsillo Electrónico de Emergencia es un medio contenido en la CuentaRUT, donde se deposita el aporte estatal destinado a las familias cuyas viviendas resultaron poco o medianamente afectadas por el sistema frontal de agosto de 2023. El aporte solo se puede utilizar para comprar productos en comercios registrados como rubro construcción y ferreterías, que cuenten con una máquina de pago. Es un beneficio que se entrega por única vez.

Durante el año **2023** se realizaron 2 pagos, en los meses de septiembre y noviembre, a un total de **14.131** beneficiarios/as, con un gasto total anual de **MM\$20.912**.

l. Bono Chile Apoya de Invierno

Bono de carácter de extraordinario, dispuesto en la Ley N°21.474, publicada con fecha 27 de julio de 2022. En su primer artículo concede al 35% de la población que más lo necesita, un aporte de **\$120.000** destinado a enfrentar el alza de los alimentos y de servicios básicos, como el agua, luz o gas. Este beneficio se otorgó por una sola vez en el mes de agosto de 2022, sin trámites de solicitud, a las familias y

personas que cumplieran con las condiciones exigidas por la ley. Para el periodo del 2023 se pagaron rezagos de 14.897 beneficiarios asociados a 16.982 causantes, con un gasto total anual de **MM\$2.039**.

3.2.3. Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales

a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

Pensión Garantizada Universal (PGU)

Con fecha 29 de enero de 2022, se publicó la Ley N°21.419 que crea la Pensión Garantizada Universal (PGU) y que reemplaza a los beneficios de Vejez del Pilar Solidario. Comenzó a regir a contar del 1° de febrero de 2022. Para el año 2023 los beneficios concedidos fueron los siguientes:

Pensión Garantizada Universal (PGU)	
Sexo	Concesiones
Hombre	129.430
Mujer	148.129
Total	277.559

Fuente: Subdepartamento Operaciones de Reforma

En el año **2023**, los pagos fueron los siguientes:

Pensión Garantizada Universal (PGU)		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombre	784.365	1.894.900
Mujer	1.116.028	2.719.349
N° Prom. Mensual	1.900.393	-
Monto Anual MM\$	-	4.614.249

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI)

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, en enero de 2023 el monto fue de **\$193.917** para todos los tramos de edad y que estuvo

vigente hasta dicho mes, pues a contar de febrero fue reemplazado por la nueva Pensión Garantizada Universal (PGU) que entró en vigencia.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBSI) concedidas en el período 2023 asciende a un total de **18.981** solicitudes.

Pensión Básica Solidaria Invalidez	
Sexo	Concesiones
Hombre	7.187
Mujer	11.794
Total	18.981

Fuente: Subdepartamento Operaciones de Reforma

Por su parte, en cuanto a las pensiones de Invalidez, durante el año **2023** se pagaron mensualmente en promedio **189.330** Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (**83.173** hombres y **106.157** mujeres) por un monto total anual de **MM\$465.889** (hombres **MM\$204.670** y mujeres **MM\$261.219**). Las cifras incluyen los Suplementos PBS de la Tesorería General de la República.

Aporte Previsional Solidario (APS)

La Pensión Máxima con Aporte (PMAS) establecida en la Ley N°20.255, que se aplica tanto a las pensiones de Vejez como de Invalidez, la que en enero 2023 alcanzó un monto de **\$573.079**, para todos los tramos de edad.

El total de beneficios de Aporte Previsional Solidario (APS) Vejez e Invalidez concedidos en el período enero a diciembre 2023 asciende a un total de **12.708** solicitudes, según el siguiente detalle:

Aportes Previsionales Solidarios			
Concesiones			
SEXO	APSI	APSV	TOTAL
Hombre	7.831	1	7.832
Mujer	4.875	1	4.876
Total	12.706	2	12.708

Fuente: Subdepartamento Operaciones de Reforma

Durante el año **2023**, se pagaron los siguientes Aportes Previsionales Solidarios de Vejez:

Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV)		
Sexo	Número	Monto Anual MM\$
Hombre	62.079	169.746
Mujer	107.949	292.700
N° Prom. Mensual	170.028	-
Monto Total Anual MM\$	-	462.446

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Respecto de los Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez, en **2023**, se realizaron los siguientes pagos:

Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI)		
Sexo	Número	Monto MM\$
Hombre	48.906	98.288
Mujer	46.881	99.122
N° Prom. Mensual	95.787	-
Monto Anual MM\$	-	197.410

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

b. Subsidios previsionales complementarios

Bono por Hijo Nacido Vivo

Las bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año **2023**, corresponden a un total de **270.240** hijos/hijas por un monto total de **MM\$139.133**. Estas cifras se desglosan de la siguiente forma:

Pago Único			Pago Mensual		
Cantidad de Beneficiarias	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)	Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario/PGU	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
73.018	193.493	138.859	24.703	76.747	274

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

En relación, a los pagos mensuales realizados en el año **2023**, las madres beneficiarias fueron en promedio **257.922**. Así, considerando a las afiliadas a una AFP (Pago Único) y las pertenecientes al Pilar

Solidario/PGU y al régimen de Reparto (Pago Mensual), se entregó un total anual de **MM\$174.344**, según nóminas de pago.

Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes (STJ).

En relación con el cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes (Ley N°20.255), en el año **2023** ingresaron **293 solicitudes realizadas por 136 empleadores, en las que postularon a 8.974 trabajadores jóvenes, de los cuales 4.412 son mujeres (49%) y 4.562 son hombres (51%).**

Durante el año **2023** la cantidad de Subsidio a la Contratación pagados fue **2.772**, beneficiando a **198** empleadores (Rol único) y por un monto anual de **\$43.080.000** El promedio mensual de empleadores que recibieron pago por este subsidio fue **65**.

Respecto al Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes, se registraron en el año 2023 **52.290 solicitudes de trabajadores**, de las cuales **35.799** corresponden a mujeres y **16.491** a hombres. Se pagaron **451.890** subsidios anuales, por un monto total de **MM\$7.131**. El detalle por sexo es el siguiente:

Cotización de Trabajadores Jóvenes	
Hombre	115.393
Mujer	255.182
Total, Nro. trabajadores que recibieron pago de subsidio	370.575
Monto Anual MM\$	7.131

Fuente: Subdepartamento Operaciones No Previsionales

c. Pensiones de Régimen de Reparto

Las prestaciones previsionales son aquellos beneficios que se conceden y pagan a los imponentes y usuarios del antiguo Sistema de Pensiones, conforme a las normas legales vigentes e instrucciones impartidas para tal efecto.

En materia de nuevas pensiones, durante el año **2023** se concedieron **9.892 Pensiones Previsionales (3.209 hombres, 6.665 mujeres y 18 sin información de sexo).**

Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales El IPS realizó el pago a los beneficiarios/as de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados, según el siguiente detalle promedio:

Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales Año 2023						
Prestaciones	Hombres		Mujeres		Totales	
	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales (*)	140.642	698.330	397.999	1.249.047	538.641	1.947.377
Pensiones de Exonerados (**)	41.409	123.673	25.133	62.947	66.542	186.620
Subtotal Previsionales	182.051	822.003	423.132	1.311.994	605.183	2.133.997
Indemnizaciones del Carbón Ley N°19.129	1	1	0	0	1	1
Pensiones de Reparación Ley Rettig N°19.123	113	735	1.496	11.704	1.609	12.439
Pensiones de Reparación Ley Valech N°19.992	15.802	47.451	7.747	20.354	23.549	67.805
Total	197.967	870.190	432.375	1.344.052	630.342	2.214.242

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género.

Pensiones Previsionales (*): Considera ley Orgánica, ley 15.386 (revalorización de Pensiones) e ISL. No considera Le Mans.

Pensiones de Exonerados (**): El monto informado corresponde exclusivamente a la Pensión de exonerados (monto con cargo a la Ley).

Bono de Reconocimiento

Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP.

El detalle de los bonos pagados se indica a continuación, lo que presenta una disminución de un **12,46%** respecto del año anterior.

Bono de Reconocimiento	Año 2023
N° Bonos Vejez, Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado	35.186
N° Bonos Complementarios	215
Total	35.401

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

El gasto del año **2023** fue de **MM\$236.728**, pagándose **35.401** Bonos, de lo que **32.415** fueron concedidos a Hombres y **2.924** a Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento a un valor promedio de **\$6.687.000**.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año **2023**, se ha liquidado un total de **1.306.113** Bonos, **887.019** Hombres y **409.683** Mujeres, contabilizando Rut únicos; quedando pendiente por pagar **291.969** Bonos, **239.152** Hombres y **52.817** Mujeres.

d. Regímenes Especiales

Exonerados

En materia de nuevas pensiones, este es el detalle del año **2023**:

Concesiones Exonerados	Año 2023
N° Pensiones Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881)	122
Abonos de tiempo por gracia (Ley N°19.234)	142

Fuente: Subdepartamento Leyes Reparatorias

Al concluir el año 2023, el número de exonerados que se encuentra actualmente en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior para la emisión de resoluciones de distintos beneficios que concede o rechaza, corresponde a un total de **62** casos.

Ley Valech

Durante el año **2023** se concedieron **189** pensiones de Reparación (**14** hombres y **175** mujeres).

Las pensiones de Reparación otorgadas y pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron en el año **2023** el siguiente promedio mensual:

Sexo	Concesiones (N°)	N° Prom. Mensual Pagos	Monto (MM\$)
Hombre	14	15.802	47.451
Mujer	175	7.747	20.354
Total	189	23.549	67.805

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Ley Rettig

Durante el año **2023**, no se registraron concesiones por la Ley Rettig N°19.123.

e. Complemento a los regímenes especiales

Indemnizaciones del Carbón (Ley N°19.129): Esta indemnización especial a los ex trabajadores de la industria del carbón rige hasta la fecha en que cumplan los requisitos para acogerse a jubilación. En el año **2023** se pagó **1** indemnización mensual, correspondiente a **1** Hombre, por un monto anual de **\$1.479.400**.

En tanto, los Bonos de Reparación otorgados por la ley N°19.992 (Ley Valech) en el **2023**, fueron pagados a **4** beneficiarios hombres, por un monto de **\$12.000.000**.

En el **2023** no se registraron pagos por Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.123 (Ley Rettig).

f. Aporte Único de Reparación

En el **2023**, se emitieron los siguientes pagos por un total de **\$33.400.000** por Aporte Único de Reparación (Ley N°20.874):

Pagos	Tipo	Sexo	Año 2023
N° Pagos	Viudez	-	9
	Titular	Hombre	24
		Mujer	4
	Total		37

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género

g. Bono Bodas de Oro (BBO)

Durante el año **2023**, se pagaron un total de **47.108** bonos entregados, de los cuales **23.505** fueron otorgados a hombres y **23.603** a mujeres, lo que significó un gasto anual de **MM\$9.628**.

Bono Bodas de Oro		
Sexo	N°	Monto MM\$
Hombre	23.505	4.804
Mujer	23.603	4.824
N° Total	47.108	-
Monto Anual MM\$	-	9.628

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

h. Bonificación Fiscal de Salud (BFS Exención y BFS Rebaja)

Durante el año **2023**, la exención completa, que considera la exención más la rebaja, de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de **2.038.580** pensionados, alcanzando un gasto total anual de **MM\$579.089**

i. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2023, se recibieron **821** solicitudes de desafiliación (**693** hombres y **128** mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total **756** solicitudes (**640** hombres y **116** mujeres), de las cuales fueron aprobadas **333** solicitudes (**302** hombres y **31** mujeres) y rechazadas **423** (**338** hombres y **85** mujeres). El total de las solicitudes procesadas fueron enviadas a la

Superintendencia de Pensiones para la emisión de las resoluciones respectivas.

Las desafiliaciones aprobadas por la Superintendencia de Pensiones generaron el traspaso de **321** imponentes y un traspaso de fondos, desde las AFP al IPS, cuya suma fue **MM\$16.629**; además, se han procesado **276** (**241** hombres y **35** mujeres), lo cual generó la devolución de saldo a favor a **219** imponentes (**167** hombres y **52** mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a **238** imponentes (**208** hombres y **30** mujeres).

j. Pago Garantía Estatal por quiebra de Compañía de Seguros Le Mans.

Se han concedido desde enero a diciembre de 2023, un total de **34** pensiones de viudez y **0** de orfandad.

Durante el año **2023**, el IPS pagó **2.092** pensiones mensuales (**899** hombres y **1.193** mujeres), por un total de **MM\$5.933** (**MM\$3.009** hombres y **MM\$2.924** mujeres).

Compañía de Seguros Le Mans		
Sexo	N°	Monto MM\$
Hombre	899	3.009
Mujer	1.193	2.924
N° Total	2.092	-
Monto Anual MM\$	-	5.933

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género.

Nota: Incluye sólo el monto bruto de la pensión, no incluye las bonificaciones de las Leyes N°19.403, N°19.539, N°19.953, incrementos de la Ley de Exonerados y Aporte Previsional Solidario.

k. Pagos totales 2023

Durante el año **2023**, el IPS emitió un total de **40.032.886** documentos de pagos en régimen, por un monto anual pagado de **8** billones de pesos (**MM\$8.257.993**). La distribución por tipo de beneficio es la siguiente:

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$)		
Año 2023		
Beneficio	Nº	Monto MM\$
Pensiones Previsionales (*)	7.163.711	2.989.662
Indemnizados del Carbón Ley N°19.129	5	1
Ley Reparación N°19.123	19.344	10.860
Ley Reparación N°19.992	283.346	66.530
Pensión Básica Solidaria de Invalidez	2.274.803	505.129
Pensión Garantizada Universal	18.183.635	3.780.202
Subsidio de Discapacidad	305.976	36.252
Subsidio Familiar	10.010.986	706.996
Subsidio Cesantía	20	1
Chile Solidario	782.570	45.819
Fusión SUF-Chile Solidario	645.577	95.488
Pagos Cuidadores	337.769	11.450
Pagos Le Mans	25.144	9.603
Total (*)	40.032.886	8.257.993

Fuentes: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género / División Beneficios

(*) Alcance: Este cuadro no incluye cifras de Bono por Hijo sin PGU ni Pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley N°16.744

Explicación Cuadro: Muestra montos líquidos efectivamente pagados.

1. Pensión a hijos/as de Víctimas de Femicidio

La Ley N° 21.565, publicada en el Diario Oficial con fecha 9 de mayo de 2023, establece un régimen de protección y reparación integral en favor de las víctimas de femicidio y suicidio femicida y sus familias, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo quinto del mismo texto legal, establece una pensión mensual no contributiva que será pagada por el Instituto de Previsión Social, en beneficio de los hijos e hijas menores de 18 años de las mujeres víctimas de femicidio en grado consumado o de suicidio femicida.

Esta pensión se pagó por primera vez el mes diciembre de 2023, donde se concedieron **8** pensiones significando un gasto total anual de **\$1.280.000**.

3.2.4. Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales

El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas de Previsión y el aporte de los empleadores adscritos a la ley N°16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrado por el Instituto de Seguridad Laboral (ISL). Al respecto, se hace presente que el ISL se encuentra desarrollando su proyecto de autonomía en la recaudación y cobranza, iniciado en julio de 2022, por lo cual IPS experimentó una disminución en la cantidad de planillas recaudadas electrónicamente.

En cuanto a la recaudación de cotizaciones de salud, a contar del 22 de febrero de 2016, IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA, por lo que IPS mantiene la recaudación sólo de la parte manual de ellas, misma cosa que ocurre con ISL.

a) Recaudación de Cotizaciones Previsionales

La recaudación total del año 2023 tuvo un descenso con respecto del año anterior, debido a la caída en el volumen total de planillas y el menor valor recaudado por la autonomía en la recaudación electrónica realizada por el Instituto Seguridad Laboral. En lo referido a planillas de cotizaciones procesadas, se observa un descenso respecto del año 2022, manteniendo un promedio de 100.000 planillas al mes procesadas y un monto del orden de los MM\$ 2.500 recaudado al mes. El detalle es el siguiente:

Recaudación Período 2021-2023										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número Total	Monto Total MM\$
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2021	5.535.436	98,59%	128.324	96,71%	79.035	1,41%	4.371	3,29%	5.614.471	132.695
2022	3.624.351	98,57%	88.408	96,70%	52.664	1,43%	3.019	3,30%	3.677.015	91.427
2023	1.172.044	97,15%	27.792	89,97%	34.346	2,85%	3.099	10,03%	1.206.390	30.891
TOTALES	10.331.831	98,42%	244.524	95,89%	166.045	1,58%	10.489	4,11%	10.497.876	255.013

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación con el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, en el total recaudado en el año 2023, se observa un descenso importante respecto del año 2022. Por otra parte, en el número de planillas procesadas se observa una disminución respecto al año anterior, superando los MM\$ 2.000 en el año.

Recaudación Promedio Mensual Instituto Seguridad Laboral Período 2021-2023										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número Total	Monto Total MM\$
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2021	427.179	99,11%	8.418	99,76%	3.834	0,89%	20	0,24%	431.013	8.438
2022	236.164	99,38%	5.140	99,81%	1.473	0,62%	10	0,19%	237.637	5.150
2023	116	9,05%	78	43,33%	1.166	90,95%	102	56,67%	1.282	180
TOTALES	663.459	99,03%	13.636	99,04%	6.473	0,97%	132	0,96%	669.932	13.768

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación con el aporte de salud de los afiliados a FONASA, la recaudación en 2023 fue un monto promedio mensual de \$66.388.271, cifra que refleja un descenso de un 16,45% respecto del año anterior.

Por otra parte, las planillas de cotizaciones previsionales procesadas tuvieron un descenso impulsadas por las gestiones de buen pago que ha llevado a cabo el Departamento y las campañas de impulso del pago electrónico de las cotizaciones previsionales.

Recaudación Promedio Mensual Fondo Nacional de Salud Período 2021-2023										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número Total Planillas	Monto Total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2021	0	0,00%	0	0,00%	5.753	100,00%	174	100,00%	5.753	174
2022	0	0,00%	0	0,00%	7.019	100,00%	79	100,00%	7.019	79
2023	0	0,00%	0	0,00%	2.862	100,00%	66	100,00%	2.862	66
TOTALES	0	0,00%	0	0,00%	15.634	100,00%	319	100,00%	15.634	319

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

Respecto de los aportes a los fondos de pensiones relacionados con las Ex Cajas de Previsión administradas por IPS, del total recaudado el 2023, el monto promedio mensual del año fue de MM\$1.965, observándose una disminución de un 11% respecto del año anterior. En el mismo orden de ideas, se observa una baja del 17% del total de planillas procesadas, en comparación con el año 2022.

Periodo	Recaudación Promedio Mensual Pensiones Período 2021-2023								Número Total	Monto Total MM\$
	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual					
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2021	13.318	83,23%	2.405	95,51%	2.684	16,77%	113	4,49%	16.002	2.518
2022	11.740	94,95%	2.186	98,47%	624	5,05%	34	1,53%	12.364	2.220
2023	9.584	93,40%	1.922	97,81%	677	6,60%	43	2,19%	10.261	1.965
TOTALES	34.642	89,68%	6.513	97,17%	3.985	10,32%	190	2,83%	38.627	6.703

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

b) Cobranza prejudicial de Deudas Previsionales

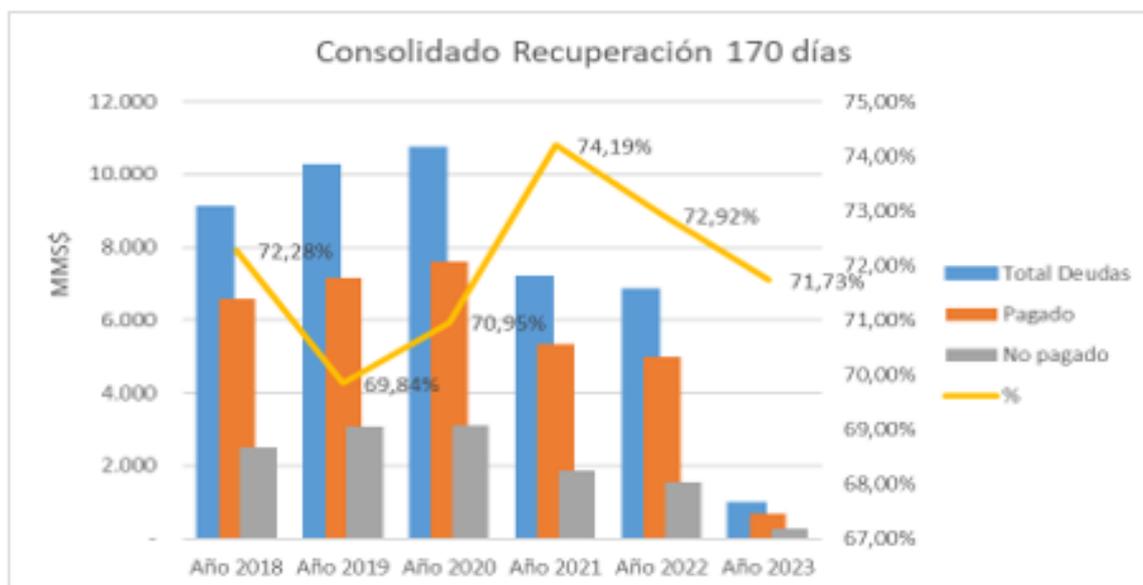
Durante el año 2023 se registró la recuperación de **MM\$2.884** por concepto de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

El año 2023, se verifica una disminución del monto de recuperación de cotizaciones previsionales, que se explica por el término del convenio de colaboración en materias de recaudación y cobranzas con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), en junio de 2022, lo que conlleva a una disminución de 30,86% respecto del año 2022.

Si bien la recuperación disminuye, el porcentaje de recuperación entre lo que se declara y no se paga para deudas de declaraciones y no pago (DEC) respecto a los registros pagados, se mantienen en el orden de un promedio 73% a los 170 días de su declaración, y durante el 2023 presenta una disminución de 1 punto respecto del año 2022.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

c) Cobranza Prejudicial de Beneficios y otras Deudas.

La Cobranza Centralizada de otras deudas tiene dos tipos de procesos: los procesos normales, que emite la División de Beneficios en forma mensual a través de sus Coordinadores; y los procesos masivos y/o excepcionales, que involucran generalmente un sólo tipo de Beneficio, en una fecha determinada y que ocurre en un período específico del año. Estos registros se trabajan con un plan de trabajo especial.

Durante el año 2023, se recibió para cobrar deuda correspondiente a 4.331 Rut únicos, por un monto total de MM\$2.217, correspondiente a una variedad de beneficios mal concedidos. El recupero total por parte del Subdepartamento de Cobranza Prejudicial de Beneficios y otras Deudas asciende a \$620.836.388 que es un 28% del total de la deuda del mismo año.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

Como se puede visualizar hubo una variación en cuanto a la recuperabilidad, lo que sin duda va ligado a la normalización y regularización de las gestiones de cobro, debido a que durante el 2020 y 2021 las gestiones de cobro sufrieron la paralización y suspensión del envío de citaciones, lo que se normalizó durante el 2022 al levantarse las restricciones sanitarias.

El incremento también se debió a la puesta en marcha del pago a través de transferencia bancaria electrónica, lo que ha permitido facilitar y simplificar la regularización por parte de los beneficiarios y la misma labor de cobro, si no que se va respondiendo en el instante las inquietudes de las personas mediante correo electrónico.

En el año 2023 se visualiza un aumento en la cantidad de Rut únicos, registros y montos informados, debido a que en el transcurso de ese año se comenzaron a realizar las gestiones de cobro por descuento a terceros, en esta área no se efectúan citaciones, si no emisión de correos electrónicos.

Durante el 2022 el Departamento de Cobranza Institucional se propuso como desafío la disminución del tiempo de proceso interno en la gestión de la resolución de condonaciones, bajando los plazos de 5 a 3 meses, desde que la solicitud de condonación ingresa al sistema de gestión unificada de Cobranza (SGU), con toda la documentación que acredite el pago total de la deuda, hasta su despacho a ISL y/o FONASA para resolución de condonación, si ésta correspondiere.

Fortaleciendo el equipo de la unidad de condonaciones se logró el desafío y se pasó de gestionar un 9,4% de las condonaciones en un plazo inferior a 3 meses, a gestionar en el 2023 un 80% de las condonaciones en un plazo inferior a 3 meses.

COMPARATIVO DE CONDONACIONES

Periodo 2022	Ingreso	1 a 3 meses	>3 meses	Pendientes
Enero	162	138	24	0
Febrero	67	62	5	0
Marzo	179	172	7	0
Abril	143	140	3	0
Mayo	241	226	15	0
Junio	147	146	1	0
Julio	138	134	4	0
Agosto	112	103	6	3
Septiembre	119	113	0	6
Octubre	86	81	0	5
Noviembre	101	78	0	23
Diciembre	196	0	0	196
	1.691	1.393	65	233
		82,38%	3,84%	13,78%

Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

Periodo 2023	Ingreso	1 a 3 meses	>3 meses	Pendientes
Enero	162	158	4	0
Febrero	167	157	10	0
Marzo	122	115	7	0
Abril	82	69	13	0
Mayo	115	104	11	0
Junio	143	130	9	4
Julio	108	104	2	2
Agosto	94	69	24	1
Septiembre	117	108	0	9
Octubre	133	115	0	18
Noviembre	104	31	0	73
Diciembre	100	0	0	100
	1.447	1.160	80	207
		80,17%	5,53%	14,31%

Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

El Instituto de Previsión Social debe continuar aportando en el sector de la seguridad social del país, dando cumplimiento a su misión de acercar los beneficios y servicios previsionales y sociales a las personas, promoviendo la excelencia en su gestión, por lo que presenta y reconoce como desafíos los siguientes:

Objetivo Estratégico 1. Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito.

- **IMPLEMENTACIÓN DE AYUDAS TEMPRANAS POR EMERGENCIAS EN LA REGIÓN DE VALPARAÍSO.**

El gobierno anunció medidas económicas en apoyo a las familias afectadas por los incendios en la Región de Valparaíso. En esa línea, al Instituto de Previsión Social, le corresponderá implementar:

Bolsillo Electrónico de Emergencia: Consiste en un **aporte de emergencia de 50 UF** a todas las familias propietarias y allegadas (de sitio), que se encuentren catastradas con Ficha Básica de Emergencia (FIBE), con poca y mediana afectación en sus viviendas producto de la emergencia. Tiene el objetivo de que las familias puedan adquirir materiales de construcción o ferretería en comercios del rubro. El beneficio es por una única vez y no requiere postulación. El pago de esta ayuda se realiza en las cuentas RUT de los beneficiarios desde el 26 de febrero.

Extensión de Poderes: Por instrucción de la Superintendencia de Pensiones (SP), el IPS habilitó la extensión por tres meses de los poderes para cobrar pensiones y beneficios, con vencimiento en enero, febrero o marzo de 2024.

- **AUMENTAR LA COBERTURA TERRITORIAL Y ALCANCE DE LA RED CHILEATIENDE.**

Red presencial: Actualmente, la red de atención presencial de ChileAtiende tiene una cobertura a nivel nacional de un 78,61%, desde el punto de vista de la presencia comunal. Es decir, estamos presentes en 272 comunas, de un total de 346. El desafío asumido por el IPS para este año es llegar a 292 comunas, ampliando la red a 20 comunas más, a través de diversas formas de contacto con la ciudadanía, como la apertura de nuevas sucursales o puntos de atención virtuales en alianza con municipios.

Módulos Express de autoatención: Dada la positiva evolución registrada en el número de atenciones realizadas a través de los Módulos Express, se ampliará la cantidad de estas instalaciones a lo largo del país. Para ello, se busca aumentar el número de módulos de 83 a 134, fortaleciendo así la red de atención del Estado. Además, para mejorar la experiencia de nuestros usuarios y usuarias con la red de módulos, se rediseñará y mejorará dicha experiencia, lo que permitirá mejores atenciones y una mejor adopción digital.

Servicio de consulta de beneficios no cobrados: Otro desafío es implementar un autoservicio de consulta de beneficios pendientes de cobro, para que las personas puedan verificar, a través del sitio web ChileAtiende, si hay un beneficio que no han cobrado, como la PGU, el Aporte Familiar Permanente, una pensión de ex caja previsional u otros. Este servicio además permitirá que las personas con esos cobros pendientes indiquen, a través del mismo autoservicio, si desean que el beneficio les sea depositado en una cuenta bancaria o si prefieren cobrarlo presencialmente.

- **MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE BENEFICIOS SOLIDARIOS (SIBS).**

Con la iniciativa Sistema Integrado de Beneficios Solidarios, el IPS seguirá avanzando en la modernización de sus sistemas de cara a la ciudadanía. Esto, mediante la unificación de los formularios web que permiten el ingreso de solicitudes para optar a los siguientes beneficios solidarios del Estado: Pensión Garantizada Universal (PGU), Bono por Hijo, PGU más Bono por Hijo, Complemento Trabajo Pesado, Pensión Básica Solidaria Invalidez (PBSI), Aporte Previsional Solidario Invalidez (APSI), PBSI más PGU y APSI más PGU.

Objetivo Estratégico 2: Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto.

- **IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY QUE PROTEGE Y REPARA A HIJOS E HIJAS MENORES DE VÍCTIMAS DE FEMICIDIO.**

La Ley N°21.565, publicada en el Diario Oficial con fecha 9 de mayo de 2023, establece un régimen de protección y reparación integral en favor de las víctimas de femicidio en grado consumado y suicidio femicida, y de sus familias. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo quinto de este texto legal, se establece una pensión mensual no contributiva para los hijos e hijas menores de 18 años

calificadas como víctimas, beneficio económico que será pagado por el Instituto de Previsión Social.

- **SUBSIDIO FAMILIAR AUTOMÁTICO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

Una nueva forma de otorgar el Subsidio Único Familiar (SUF) a niños, niñas y adolescentes comenzó a implementarse en enero de 2024. Consiste en el pago automático de Subsidio Familiar a menores de 18 años y que forman parte del 40% más vulnerable de la población, de acuerdo con el Registro Social de Hogares.

El SUF Automático concedido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y pagado por nuestro Instituto permite entregar el beneficio a los representantes a cargo de estos nuevos beneficiarios y beneficiarias por los cuales se solicitan y cumplen los requisitos y estén ubicados en dicho tramo del Registro Social de Hogares.

Objetivo Estratégico 3: Optimizar el proceso de recaudación, así como constituir las deudas de cotizaciones para efectuar la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.

- **GESTIÓN DE COBROS.**

En el año 2024 se retomarán gestiones de cobro en el extranjero de las pensiones pagadas por IPS en forma posterior al fallecimiento de los beneficiarios, cuya gestión se realiza a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Superintendencia de Pensiones. Para iniciar estas gestiones se debe solicitar autorización a la Superintendencia de Pensiones.

Otros Desafíos Transversales.

- **SISTEMA ESTADO VERDE**

El programa busca realizar un diagnóstico de la situación actual de nuestro servicio en relación con componentes ambientales, evaluando la gestión interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo, que determinen el desempeño ambiental y sus impactos. En 2023, se diagnosticaron 2 instalaciones de IPS, en 2024 la meta a cumplir será diagnosticar 57 instalaciones.

- **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

El 2024 IPS debe responder a las exigencias de la Ley N°21.180 y N°21.464 de Transformación Digital, y los procesos internos asociados. Para ello continuará desarrollando políticas,

documentación y desarrollo de sistemas y datos en el mediano y largo plazo (Digitalización, Interoperabilidad, Seguridad, Ciberseguridad, Protección de Datos y Gobernanza de Datos).

- **DESARROLLO DE UN ESTUDIO CULTURA ORGANIZACIONAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO**

Este año, IPS desarrollará un estudio de Cultura Organizacional con perspectiva de género. Esta iniciativa busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Visibilizar creencias, valores y prácticas compartidas en la Institución, desde la perspectiva de género.
 - Identificar narrativas y prácticas que actúan como barreras para la inclusión, igualdad de oportunidades, espacios libres de violencias y superación de estereotipos y sesgos que afectan a mujeres, hombres y diversidades sexogenéricas al interior de la Institución.
 - Determinar prácticas culturales en la organización que dificultan la atención y entrega de beneficios/servicios a la población diversa sexogenérica, usuaria de la Institución.
- **VALIDACIÓN DE MODELO INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL (IDI)**

El modelo reúne y conecta a instituciones públicas, emprendedores e instituciones de apoyo (Academia, Corfo, BID u otras) para resolver una necesidad de atención o servicio a la ciudadanía, mediante la innovación pública. Durante el 2024 se suscribirán los convenios, se identificará la necesidad y se llamará a concurso para buscar una primera solución.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	56
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	65
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	66
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	67
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	69
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	71

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	1.445	95.63%	937	96.70%	2.382
Planta	66	4.37%	32	3.30%	98
Total	1.511	100.00%	969	100.00%	2.480

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	220	14.56%	135	13.93%	355
Directivos	4	0.26%	14	1.44%	18
Auxiliares	5	0.33%	17	1.75%	22
Profesionales	1.141	75.51%	694	71.62%	1.835
Administrativos	141	9.33%	109	11.25%	250
Total	1.511	100.00%	969	100.00%	2.480

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	8	0.53%	3	0.31%	11
ENTRE 25 y 34 AÑOS	170	11.25%	121	12.49%	291
ENTRE 35 y 44 AÑOS	402	26.60%	225	23.22%	627
ENTRE 45 y 54 AÑOS	553	36.60%	302	31.17%	855
ENTRE 55 y 59 AÑOS	209	13.83%	124	12.80%	333
ENTRE 60 y 64 AÑOS	130	8.60%	133	13.73%	263
65 Y MÁS AÑOS	39	2.58%	61	6.30%	100
Total	1.511	100.00%	969	100.00%	2.480

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	4	20.00%	18	75.00%	22
Contrata	3	15.00%	6	25.00%	9
Reemplazo	13	65.00%	0	0%	13
Total	20	100.00%	24	100.00%	44

Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	1	5.00%	3	12.50%	4
Auxiliares	0	0%	1	4.17%	1
Profesionales	17	85.00%	12	50.00%	29
Administrativos	2	10.00%	8	33.33%	10
Total	20	100.00%	24	100.00%	44

Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Más de 3 años	0	0%	5	100.00%	5
Total	0	100.00%	5	100.00%	5

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	25	38	43
(b) Total de ingresos a la contrata año t	85	170	210
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	29,41%	22,35%	20,48%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	23	35	41
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	25	38	43
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	92,00%	92,11%	95,35%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	198	162	149
(b) Total dotación efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	8,21%	6,70%	6,01%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	3		0
Funcionarios fallecidos año t	5	4	8
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	111	102	91
Otros retiros voluntarios año t	34	28	30
Funcionarios retirados por otras causales año t	45	28	20
Total de ceses o retiros	198%	162%	149%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	89	170	210
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	198	162	149
Porcentaje de recuperación (a/b)	44,95%	104,94%	140,94%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	150	118	98
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	71	667	170
(b) Total Contratos efectivos año t	2.261	2.301	2.382
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	3,14%	28,99%	7,14%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	2293	2087	2425
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	95,11%	86,28%	97,78%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	118723,5	63427	85086
(b) Total de participantes capacitados año t	18573	9084	17231
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	6,39	6,98	4,94

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	2	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	133	182	257
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	1,50%	1,10%	0,78%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	13	6	6
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Porcentaje de becados (a/b)	0,54%	0,25%	0,24%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	7390	4555	4951
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	3,07	1,88	2,00

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	540	806	632
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,22	0,33	0,25

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	114	22	25
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,05	0,01	0,01

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	616	774	1315
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,26	0,32	0,53

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	2222	0	2183
Lista 2	3	0	4
Lista 3	0	0	1
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	2.225%	0%	2.188%
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.411	2.419	2.480
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	92.29%	0.00%	88.23%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	6	0	6
(b) Total de ingresos a la contrata año t	85	170	210
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	7,06%	0,00%	2,86%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	6	0	6
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	22	15	6
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	27,27%	0,00%	100,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	15	6	3
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	22	15	6
Porcentaje (a/b)	68,18%	40,00%	50,00%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Promover una política laboral donde la conciliación de vida y trabajo sea parte de lo básico.	Terminado
Ratificar el Convenio 190 de la OIT para la erradicación de todas las formas de violencia y acoso en el trabajo.	Terminado
Se considerará el trabajo de cuidados no remunerado y subsidio de periodos de desempleo en el cálculo de pensión	En tramitación
Se establecerá de manera gradual una pensión garantizada universal (PGU) de doscientos cincuenta mil pesos mensuales para toda la población de 65 y más años.	En tramitación

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
26	96	6	99,57	6.405.851

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
<p>Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</p>	<p>La barrera que da origen a esta medida se relacionó a la necesidad de fortalecer en la organización la estrategia de monitoreo continuo del desempeño del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación (SGIGC), profundizando en el análisis de género para la visibilización de inequidades, brechas y barreras (IBB) de género, determinando el avance, disminución o superación de IBB que fue priorizada por el SGIGC. Las acciones desarrolladas para esta medida fueron: 1. Diseño de la Estrategia de Monitoreo Mensual de la NCh 3262, vinculada a las IBB de Género por cada dimensión de la Norma: El Equipo Técnico de Género Institucional (ETG), creó el diseño de la estrategia de monitoreo con la finalidad de incorporar la perspectiva de género al seguimiento mensual de las actividades realizadas por cada dimensión del Sistema, permitiendo analizar el comportamiento de las inequidades, brechas y barreras (IBB) de género en cada una de las dimensiones vinculadas a la NCh 3262. Para el desarrollo de la medida se realizaron distintas acciones, tales como: a) Elaboración de cronograma de actividades, b) Determinación de fuentes de información y datos para el análisis con perspectiva de género, c) Elaboración de matriz de IBB de género priorizadas por el SGIGC para el año 2023, d) Seguimiento mensual a las actividades registradas por el SGIGC en el Tablero de Objetivos, e) Análisis con perspectiva de género al comportamiento de las IBB de género priorizadas conforme al indicador comprometido por el SGIGC y f) Elaboración de informes semestrales (enero – junio / julio – diciembre) además de un informe anual que concluye con acciones de mejora/ intervenciones o propuestas para el SGIGC. 2. Elaboración de dos informes con perspectiva de género (enero – junio y julio – diciembre), indicando comportamiento de las IBB visibilizadas en el alcance de la Norma (tres edificios). Al término de cada semestre fue elaborado un informe, cada uno de ellos contenía información desarrollada respecto de las acciones registradas en el cronograma diseñado por el Equipo Técnico de Género Institucional, se pudo tener conocimiento del nivel de avance de las dimensiones del SGIGC y realizar un análisis con perspectiva de género del comportamiento de las IBB priorizadas por el SGIGC, respecto de la disminución y/o superación de IBB de género. 3. Elaboración de informe anual con perspectiva de género de la superación/disminución de las IBB visibilizadas en cada plan de trabajo vinculado a las dimensiones de la NCh3262: El informe anual fue elaborado con el objeto de dar cuenta del Seguimiento y Monitoreo realizado al SGIGC. La información proporcionada durante el año por cada encargado/a de dimensión, fue descrita y analizada incorporando la perspectiva de género. La información levantada fue relacionada al comportamiento de las IBB visibilizadas y priorizadas por el SGIGC. Se incorporó al Informe anual una "Matriz de Acciones de Mejora" a través del cual el Equipo Técnico de Género entregó al encargado del SGIGC propuestas de mejora, conforme al desarrollo del informe. En ella señala/sugiere acciones factibles de comprometer y trabajar a futuro.</p>
<p>Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.</p>	<p>La barrera que da origen a esta medida dice relación con la presencia de estereotipos correspondiente a masculinidades hegemónicas, visibilizadas en narrativas del funcionariado a través de instancias de capacitación (nivel básico y avanzado) durante el año 2022. La distribución del poder en espacios de toma de decisiones de manera inequitativa en la Institución, subrepresentación de mujeres en cargos directivos. Resistencias frente al cambio cultural considerando la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Para esta medida la acción estratégica consideró el desarrollo de dos instancias de capacitación de nivel avanzado, la participaron total fue de 66 personas (33% hombres, 67% Mujeres), se realizaron distintas actividades tales como: a) Elaboración de la Ficha Técnica de Capacitación en la temática de "Análisis con perspectiva de Género y Masculinidades". b) Aprobación del Plan Anual de Capacitación Institucional 2023. c) Aprobación de contenidos por parte de la sectorialista del MMyEG y d) Informe de Resultados con visibilización de IBB de Género. La consultora encargada de realizar la capacitación fue "Etnográfica" en clases bajo modalidad e-learning (sincrónica y asincrónica), el público objetivo se vincula al funcionariado que tiene relación con acciones de transversalización de género en la Institución, tales como: Coordinadores/as de Género Regionales, Encargadas/os de Personas Regionales, directoras/es Regionales, funcionariado de la División Planificación y Desarrollo y del Departamento de Personas. Se contempló la visibilización de IBB de Género que afecta el desarrollo de relaciones más igualitarias ente los géneros en la Institución y en la atención a la ciudadanía. La metodología utilizada para el aprendizaje fue aplicar el Enfoque Constructivista, el Diálogo y Participación y el Aprendizaje de Adultos/as. El curso desarrolló 3 módulos que fueron: Modulo I: Conceptos Básicos de Nivelación de Género y Políticas Públicas. Módulo II: Enfoque De Género En La Gestión Pública. Unidad I: Lenguaje con Enfoque de Género en la Administración Pública. Unidad II: Incorporación de Género en las Estadísticas. Modulo III: Planificación y Formulación de Indicadores con Enfoque de Género. Unidad I: Planificación con Enfoque de Género. El resultado de entregar el curso de "Análisis con Perspectiva de Género y Masculinidades" al funcionariado permitió: • Profundizar en las reflexiones relacionadas a la construcción cultural de las Masculinidades en la Institución y la forma en que la NCh 3262 facilita la deconstrucción de éstas, con el propósito de generar un cambio cultural basado en el acceso a la igualdad de oportunidades. • Visibilizar prácticas inequitativas hacia las funcionarias considerando la distribución del poder, la participación en la toma de decisiones en funciones estratégicas, la brecha salarial a favor de los hombres, la despreocupación en el autocuidado de los hombres, la corresponsabilidad y conciliación que ejercen entre su vida laboral, familiar y personal. • Conversar de manera profunda respecto de las violencias de género invisibilizadas en la Institución, las situaciones de acoso laboral, sexual y prácticas discriminatorias.</p>
<p>Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</p>	<p>Las barreras que dan origen a la medida se vinculan con: - La ausencia de estrategia comunicacional articulada y transversal desde el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación en temáticas relacionadas a dimensiones de la NCh 3262-2021. - Profundizar en la difusión del concepto de trabajo decente en la Institución, orientando a generar conciencia respecto de las IBB que enfrentan las mujeres en la esfera laboral, condiciones de desigualdad, acoso y discriminación. - Desconocimiento del Convenio N°190 de la OIT en Instituciones Públicas y su relación con la generación de conciencia respecto de la realidad de la violencia y el acoso en el trabajo. Para trabajar sobre las barreras de la medida, el Equipo Técnico de Género Institucional diseñó una estrategia comunicacional enfocada en la elaboración de dos productos digitales para ser publicados en intranet y en la página web Institucional. Fueron reforzadas con la publicación de notas en la página intranet desde el departamento de comunicaciones y el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación, siendo las siguientes: - Nota sobre el Convenio 190 OIT (violencia de género en el trabajo), titulada "Conocen los alcances del Convenio que elimina la violencia en el trabajo". - Nota sobre Estereotipos...¿qué son?, titulada "Entre todas y todos trabajamos para invalidar los estereotipos de género". - Nota sobre la Violencia de Género, titulada "Porque la Violencia de Género "Sí es mi Problema". Para la publicación de los productos digitales en página web institucional y a través de ellos internalizar las temáticas de "Violencias de Género" y "Trabajo Decente" en el funcionariado, se utilizó lenguaje inclusivo no sexista, mensajes, claros, precisos, creíbles e inclusivos, destacando el compromiso institucional para la disminución de brechas en los ámbitos que aborda la Norma Chilena. Las Publicaciones en página web Institucional fueron: Producto Digital Cartilla N°1: "Trabajo Decente Con Perspectiva De Género" Producto Digital Cartilla N°2: "Violencia de Género y Masculinidades" Las temáticas apuntaron a: • Ser promotoras/es del respeto hacia todas las personas: ¡no validar los estereotipos! • Trabajar entre todas y todos para llegar a ser una institución más inclusiva y equitativa. • Motivar y promover la corresponsabilidad en la vida laboral y personal. • Poner en práctica el corazón de la Norma de Género y Conciliación ya que IPS es la primera institución pública certificada en la NCh3262. • No ser prejuiciosas/os, respetar las diferencias. • Seguir avanzando como institución en cuanto a género y conciliación. • No tolerar la violencia de género de ningún tipo, en la institución. De nosotras y nosotros depende.</p>

Medidas	Resultados
<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>La Medida se encuentra vinculada a la barrera que visibiliza el desconocimiento del impacto social y económico diferenciado entre hombres y mujeres beneficiarios y beneficiarias de la Pensión Garantizada Universal (PGU) en los territorios urbanos y rurales del país. El desarrollo del estudio con perspectiva de género se orientó a indagar sobre el impacto cualitativo y cuantitativo del Beneficio Social "Pensión Garantizada Universal". Fue considerada la visibilización de inequidades, brechas y barreras de género e intergénero, así como también, propuestas de intervención para futuros estudios en la materia. Para llevar a cabo el estudio, fue necesario el desarrollo de acciones, tales como: 1. Determinación de objetivos del estudio, marcadores de análisis con perspectiva de género y metodología. 2. Elaboración de instrumentos de recolección de datos, vinculados a metodología cuantitativa y cualitativa los cuales fueron elaborados y utilizados con extremo cuidado debido a la relevancia de la materia y con el objeto de mantener la confidencialidad de la información recogida de las personas entrevistadas, beneficiarias de la PGU. El diseño muestral obedeció a la aplicación de 471 encuestas, de las cuales 88,6% correspondieron a la zona urbana y el 11,4% fue aplicada en la zona rural. Las encuestas se realizaron en 6 regiones del país (Antofagasta, Atacama, Metropolitana, O'Higgins, Bío Bío y Aysén) conforme al diseño muestral, del mismo modo se realizaron 3 focus group (hombres - mujeres y mixto) por cada una de las regiones seleccionadas. Las dimensiones consideradas en la entrevista fueron: a) Perfil sociodemográfico de mujeres y hombres beneficiarios de Pensión Garantizada Universal, b) caracterización de trayectoria laboral, c) Usos y valoración del beneficio, d) Vulnerabilidad con perspectiva de género, d) Maltrato, Discriminación, Violencias de género, e) Participación en organizaciones sociales y f) Análisis del impacto cuantitativo de la PGU. Para la realización de los Focus Group se consideró una Pauta que abordó 9 puntos primordiales para el análisis con perspectiva de género, los cuales fueron: a) Impacto Social y Económico, b) Percepción del cambio en las condiciones de vida, c) Poder adquisitivo/consumo, d) Situación de dependencia/independencia económica actual, e) Personas que dependen económicamente del beneficiario/a, f) Nivel de Vulnerabilidad, g) Inequidades, Brechas y Barreras de Género, h) Percepciones desde su condición de sujetos/as de Derechos, i) Seguridad lugar de pago. Dentro de la metodología y previo al inicio de la realización de encuestas y focus group en las regiones ya señaladas, se aplicó un pre-test a 23 personas (correspondiente al 5% de la muestra), con la finalidad de medir: - La comprensión de las preguntas. - La extensión del cuestionario. - La posible repetición de preguntas. - El tiempo que toma desarrollar la encuesta. - Otros elementos que puedan afectar la aplicación y comparabilidad de las respuestas. 3. Elaboración de informe de resultados con matriz de inequidades, brechas y barreras de género y acciones de intervención. Al respecto se pudieron visibilizar IBB de género relacionadas a 21 ámbitos/dimensiones desarrolladas en la encuesta y grupos focales en las seis regiones seleccionadas en la muestra y del mismo modo fueron generadas 6 acciones de intervención como propuesta para futuras investigaciones relativas a la temática de este estudio.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
<p>Planificación estratégica institucional incorporando perspectiva de género.</p>	<p>La barrera asociada a esta medida se relacionó a la "Ausencia de instancia de coordinación y articulación al interior de la Institución de acciones vinculadas a la superación de inequidades, brechas y barreras de género en los ámbitos de discapacidad, migración, población originaria y diversidades sexo genéricas, orientadas al funcionariado y población usuaria". El Instituto de Previsión Social mantiene la vigencia de la mesa de trabajo llamada "Mesa de Inclusión", cuyo funcionamiento, conformación, funciones y objetivos se encuentran actualizados a través de la Resol. Ex. N°302 de fecha 08 septiembre 2023, en la que fueron incorporadas mejoras al funcionamiento y gobernanza de esta para abordar los distintos ámbitos tanto a nivel interno como externo de la Institución. La Mesa de Inclusión desde su origen se ha caracterizado por involucrar a su funcionariado en la entrega de conocimiento, información, beneficios y servicios, favoreciendo la atención de calidad, cercanía, inclusiva e igualitaria sin distinción y de manera transversal, de modo que toda la Red de Atención aplique las directrices y lineamientos instruidos por el Estado, cobrando relevancia el trabajo que enfrenta la Mesa de Inclusión en conjunto con el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación (SGIGC). El Objetivo de la creación de la Mesa de Inclusión ha sido fomentar una cultura inclusiva en la organización, que agregue valor público a los servicios y productos estratégicos de la Institución, que obedezca a los lineamientos estratégicos de la Institución y al Presupuesto que sea asignado anualmente para su concreción. La Mesa de Inclusión Institucional considera los siguientes ámbitos para el desarrollo de su trabajo aplicando la perspectiva transversal de género: - Mujeres - Discapacidad - Población Migrante - Población Originaria - Diversidad Sexo-Genéricas.</p>

Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

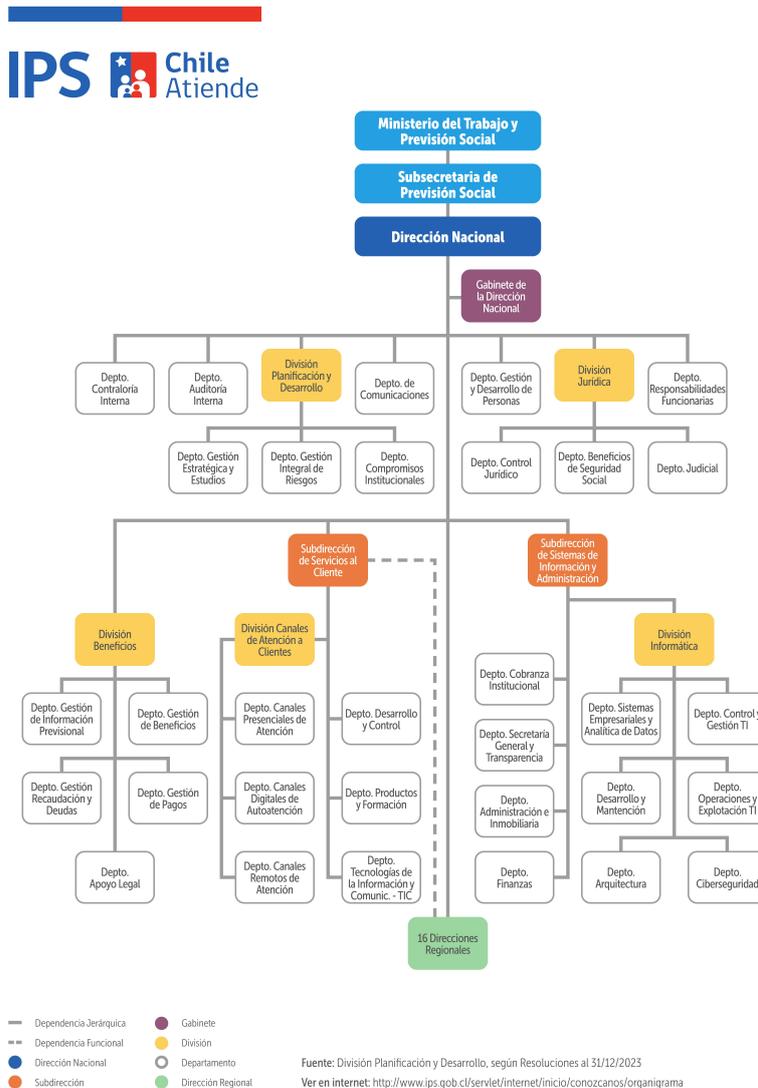
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTOR NACIONAL	PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	JUAN JOSÉ CARCAMO HEMMELMANN
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	KAREN ASTORGA VILLAGRA (S)
DIVISIÓN BENEFICIOS	JOSÉ MIGUEL LAGOS SERRANO
DIVISIÓN INFORMÁTICA	PAUL ALEXANDER COOK MOYANO
DIVISIÓN JURÍDICA	CLAUDIA FERNANDA LEÑERO GUTIERREZ
DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	YURI ALBERTO GRICA FERNANDEZ
DIVISIÓN CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES	PAULA BEATRIZ MANQUE DIAZ
DEPARTAMENTO CONTRALORIA INTERNA	BORIS ALFREDO PERALTA JARA
DEPARTAMENTO AUDITORIA INTERNA	ANA CAROLINA GODOY BADILLA
DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS	CHRISTIAN ALBERTO HANSEN CRUZ
DEPARTAMENTO COMUNICACIONES	PEDRO ALFONSO VALLETTE BARRIA
DEPARTAMENTO RESPONSABILIDADES FUNCIONARIAS	JOSE FRANCISCO POBLETE GALLEGUILLOS
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS INSTITUCIONAL	GLENDA BERNARDITA IBAÑEZ ORTEGA
DEPARTAMENTO SECRETARIA GENERAL Y TRANSPARENCIA	ALEXANDER ANDRES SUAREZ OLIVARES
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN E INMOBILIARIA	JUAN DEL TRANSITO DAZA LIZANA
DEPARTAMENTO FINANZAS	MANUEL ARNOLDO AGUILA CASTILLO
DIRECCIÓN REGIONAL ARICA Y PARINACOTA	EDDIE RODRIGO CORREA ALVAREZ
DIRECCIÓN REGIONAL TARAPACA	LUIS MAURICIO GIBERT GALASSI
DIRECCIÓN REGIONAL ANTOFAGASTA	RAFAEL ALEJANDRO CARVAJAL PALACIOS
DIRECCIÓN REGIONAL ATACAMA	DISSA MARIA CASTELLANI MARTINEZ
DIRECCIÓN REGIONAL COQUIMBO	JUAN PAULO GARRIDO PICCIOLI
DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAISO	MARCIO LEOPOLDO SAID TALA LOPEZ
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA	JUAN JUVENAL GODOY FARIAS
DIRECCIÓN REGIONAL BERNANDO O'HIGGINS	NORMA TATIANA RAMIREZ ALVAREZ
DIRECCIÓN REGIONAL MAULE	WALDO ANDRES QUEVEDO ARAYA
DIRECCIÓN REGIONAL ÑUBLE	JAIME HERNAN VALDES ROJAS
DIRECCIÓN REGIONAL BIO BIO	JAVIER ANDRES RAULD VASQUEZ
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCANIA	JOAQUIN IGNACIO NUÑEZ LEAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS RIOS	EDUARDO JORGE MUÑOZ CONTRERAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS	HECTOR ALEJANDRO QUIROZ COFRE
DIRECCIÓN REGIONAL AYSÉN	CLAUDIA XIMENA CAMPOS PASCUAL
DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	JULIA JACQUELINE MUÑOZ CANALES