

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2025
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Atender a las personas con un servicio de calidad, inclusivo, eficiente y oportuno, a través de la red ChileAtiende, incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, con una perspectiva de género y respeto al medio ambiente.	Personas atendidas	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/Nº total de personas atendidas en el año t)*100	94.00 % (3329282.00 / 3526585.00)*100	93.00 % (3447909.00 / 3693199.00)*100	94.00 % (3417794.00 / 3618532.00)*100	93.00 % (3631772.00 / 3895767.00)*100	1
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de los beneficios o prestaciones sociales a cargo de este Instituto, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital, la perspectiva de género y el respeto al medio ambiente.	Oportunidad en la concesión de beneficios	<u>Calidad/Producto</u> 2. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en el año t	Sumatoria de días de trámites de las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo finalizados en el año t/Número total de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo finalizadas en el año t	27.02 días 3346712.00 / 123848.00	24.53 días 2515784.00 / 102574.00	22.00 días 2194597.00 / 99752.00	24.02 días 2770617.00 / 115369.00	2
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de	Oportunidad en la concesión de beneficios	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que	74.92 % (26868.00 / 35861.00)*100	83.24 % (28114.00 / 33774.00)*100	89.85 % (28248.00 / 31440.00)*100	85.00 % (25500.00 / 30000.00)*100	4

los beneficios o prestaciones sociales a cargo de este Instituto, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital, la perspectiva de género y el respeto al medio ambiente.		Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t, con desagregación por Sexo.	se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t /Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) *100)*100					
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de los beneficios o prestaciones sociales a cargo de este Instituto, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital, la perspectiva de género y el respeto al medio ambiente.	Oportunidad en la concesión de beneficios	<i>Calidad/Producto</i> 4. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios de la Pensión Garantizada Universal (PGU)	(Sumatoria de días de trámites de beneficios de la Pensión Garantizada Universal finalizados en el año t/Número total de trámites en el año t)	0.00 días (0.00 / 0.00)	53.02 días (17931304.00 / 338222.00)	28.57 días (7099750.00 / 248507.00)	28.27 días (7099750.00 / 251140.00)	5
Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por Convenios de Colaboración, integrando tecnologías con otras instituciones a fin de garantizar la calidad, oportunidad y cobertura en su entrega a las personas, bajo una perspectiva de género y respeto al medio ambiente.	Pago oportuno de las prestaciones sociales	<i>Calidad/Producto</i> 5. Porcentaje de cargas de asignación familiar reconocidas con derecho y pago emitido en un plazo máximo de 90 días en el año t	(Sumatoria de cargas de asignación familiar reconocidas y con pago emitido en un plazo máximo de 90 días en el año t /N° cargas de asignación familiar reconocidas con derecho y pago emitido en el año t)*100	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	100.00 % (8745.00 / 8745.00)*100	98.89 % (6881.00 / 6958.00)*100	98.00 % (7160.00 / 7306.00)*100	6

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2025

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Atender a las personas con un servicio de calidad, inclusivo, eficiente y oportuno, a través de la red ChileAtiende, incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, con una perspectiva de género y respeto al medio ambiente.	Calidad de atención	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de usuarios/as Satisfechos (notas 6 y 7) con el servicio.	((Número de personas Satisfechas que evalúan con nota 6 y/o 7 / N° total personas encuestadas en el año t) *100) *100	75.78 % (8265.00 / 10906.00)*100	60.53 % (8858.00 / 14635.00)*100	60.53 % (8623.00 / 14246.00)*100	62.00 % (8953.00 / 14441.00)*100	7

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2023	Notas
<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Satisfacción Neta con los servicios recibidos de la institución*	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución. (Porcentaje de respuestas 6 y 7 en escala del 1 al 7) -Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (Porcentaje de respuestas 1 y 4 en escala del 1 al 7)	NM	3

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2025, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 Este compromiso es aplicable en aquellas sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Filas, esto es, 100 sucursales de un total de 201, lo que equivale a un 49,75%. Estas sucursales realizan cerca del 90% del total de las atenciones efectuadas en las 201 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, si bien podría cambiar la cobertura,

los tótems instalados durante el año 2025 no serán considerados en la medición del indicador. La estimación señalada se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 3.973.685 atenciones anuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Lo anterior no considera el otorgamiento de otros beneficios, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios de la Red Multiservicios derivados de eventuales contingencias sanitarias y/o nacionales que afecten al cumplimiento, como desastres naturales y/o convulsión social entre otros. La estimación comprometida se puede cumplir manteniendo los aforos de acuerdo con la normativa vigente y/o instrucciones sanitarias o internas que permitan asegurar el resguardo de nuestras usuarias, usuarios, y funcionariado al interior de nuestros centros de atención. En el caso de presentarse algunas de las situaciones descritas, que sobrepasen la capacidad de atención de las sucursales, se entenderá y considerará que la estimación está cumplida.

- 2 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres chilenas o extranjeras de 65 o más años que lo soliciten, que cumplan con el requisito de permanencia en el país que la norma señala, y que solo se encuentren afiliadas al DL 3500, o sin ser afiliadas al DL 3500, sean beneficiarias de una pensión básica solidaria de vejez o que perciban una pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario, en los términos que la Ley 20.255 lo señale. Para las madres afiliadas al DL 3500, se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. Si se trata de una madre beneficiaria de la PGU se pagará como un flujo mensual conjuntamente con la PGU, de igual manera, para las madres beneficiarias de pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con el aporte previsional solidario. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo de la bonificación. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de los procesos de pagos, los cuales a su vez se ejecutan en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo en las respectivas Entidades Pagadoras, como las que se pagan a través del IPS junto a la PGU o APS de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).
- 3 La medición del indicador se realiza siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, por una empresa externa contratada por la Red de Expertos en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para la contratación. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los/as usuarios/as de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos.
- 4 Se considerarán para la medición de este indicador, la cantidad de los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980,) por cada causante (ex imponente) que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de entrega del último antecedente requerido para dar inicio a la tramitación del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles. Se hace presente que la contabilización de los beneficios finiquitados se realiza beneficiarios (viudas, hijos, hijas, conviviente, otros).
- 5 La Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio monetario mensual de cargo fiscal para quienes cumplen con los requisitos de los artículos 10 y 13 de la Ley N°21.419. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres").
- 6 El beneficio de Asignación Familiar es un subsidio que otorga el estado a los beneficiarios/as que cumplen con el requisito de ser trabajadores/as, pensionados/as o cesantes que registren o acrediten cargas familiares que viven a sus expensas y que cumplan los requisitos que la ley determina para cada uno de ellos. El organismo Fiscalizador del beneficio es la Superintendencia de Seguridad Social, quien regula su concesión, pago y rendición. El cálculo de este indicador considera los pagos realizados a pensionados/as del Instituto, (Pensiones Básicas Solidarias, Pensiones Previsionales y Pensión Garantizada Universal) e incluye el tiempo entre el mes de aprobación de la solicitud o emisión de la Resolución de carga familiar hasta la emisión del primer pago del beneficio concedido.
- 7 La aplicación de esta encuesta tiene por objetivo evaluar la calidad de atención de la red ChileAtiende a través de un estudio de satisfacción, de caracterización y habilitación digital de sus

usuarios/as en todos los canales de atención de la red IPS/ChileAtiende y el Canal de Pagos. Los operandos informados corresponden al recuento ponderado de casos. Respecto de la metodología empleada, el “Estudio de evaluación de satisfacción, caracterización y habilitación digital de usuarios y usuarias de IPS/ChileAtiende 2024” emplea un diseño tanto cuantitativo como cualitativo. En la fase cuantitativa, se realizan encuestas telefónicas y en línea para evaluar la satisfacción de los usuarios de los distintos canales de atención. Lo anterior para poder cuantificar y comparar la satisfacción entre diversos tipos de usuarios y canales. Respecto de la fase cualitativa, esta se centra en entender el “por qué” y el “cómo” de los resultados, proporcionando una comprensión más profunda a través de entrevistas semiestructuradas. La combinación de ambas metodologías permite no solo medir la satisfacción, sino también identificar brechas y proponer mejoras basadas en un análisis detallado a nivel nacional y por canal de atención. Cabe señalar que en el cuestionario se plantea como alternativa a la pregunta sobre el sexo “No Sabe / No Responde”, por lo que la suma de los operandos desagregados por sexo, podría no cuadrar con los operandos sin esta desagregación.