

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	06

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Elaborar y perfeccionar la regulación, identificando brechas y discriminaciones arbitrarias, en la normativa actual y proponiendo mejoras claras y comprensibles al marco regulatorio, teniendo presente el enfoque de derechos humanos, para propiciar el correcto ejercicio de los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados, considerando la participación ciudadana.	Regulaciones elaboradas con participación ciudadana	<i>Eficacia/Producto</i> 1. Porcentaje de Circulares publicadas que fueron sometidas a un proceso de consulta pública, respecto del total de Circulares publicadas en el año t.	(N° de circulares publicadas en el año t y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública/N° total de circulares publicadas en el año t)*100	45.10 % (32.00 / 71.00)*100	71.80 % (51.00 / 71.00)*100	60.00 % (42.00 / 70.00)*100	66.70 % (40.00 / 60.00)*100	2

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Fortalecer la Supervigilancia y la capacidad fiscalizadora, para el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, con el objeto de garantizar el correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, velando por el uso eficiente de los recursos involucrados en ello, con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Montos Fiscalizados	<u>Eficacia/Proceso</u> 1. Porcentaje del Monto neto de subsidios maternales transferidos a las entidades, que son fiscalizados en año t	(Monto neto fiscalizado de los subsidios maternales transferidos a las entidades en el año t/Monto neto total de subsidios maternales transferidos a las entidades en el año t)*100	NM	49.10 % (228475793923.00 / 465182712493.00)*100	52.00 % (282090517168.00 / 542481763785.00)*100	57.00 % (360596557003.00 / 632625538601.00)*100	5
Fortalecer la Supervigilancia y la capacidad fiscalizadora, para el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, con el objeto de garantizar el	Instrucciones Cumplidas	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2. Porcentaje de entidades con hallazgos de fiscalización resueltos en el año t	(N° de entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total de entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100	77.10 % (37.00 / 48.00)*100	79.60 % (39.00 / 49.00)*100	63.00 % (29.00 / 46.00)*100	77.40 % (41.00 / 53.00)*100	6

correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, velando por el uso eficiente de los recursos involucrados en ello, con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.								
Difundir e informar de manera clara y comprensible, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social, a través de acciones de formación, capacitación, elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas, con el objeto de lograr una participación informada de todos los actores involucrados.	Satisfacción Usuaría	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas capacitadas, que evalúan la capacitación con nota 6 o 7 en el año t	(N° de personas capacitadas que evalúan la capacitación con nota 6 o 7 en el año t/N° de personas capacitadas que responden la encuesta en el año t)*100	NM	NM	NM	70.00 % (4200.00 / 6000.00)*100	7
Fortalecer la atención de las personas resolviendo las consultas, denuncias, reclamos y apelaciones, con énfasis en la calidad, oportunidad, transparencia, cercanía de los canales de atención y con un	Reclamaciones de carácter contencioso respondidas	<u>Calidad/Producto</u> 4. Promedio de días hábiles transcurridos desde la presentación hasta la resolución de las reclamaciones de carácter contencioso realizadas por usuarias/usuarios al servicio, resueltas en el año t	Suma de días hábiles transcurridos desde la presentación de las reclamaciones contenciosas resueltas en el año t/Número de reclamaciones de carácter contencioso resueltas en el año t	38.10 días 2734939.00 / 71697.00	52.00 días 3974494.00 / 76372.00	67.20 días 4325798.00 / 64398.00	55.00 días 3589288.00 / 65255.00	8

lenguaje claro y comprensible; a través de la mejora continua de los procesos institucionales, considerando la diversidad de los grupos atendidos.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<u>Eficacia/Proceso</u> 1. Porcentaje de informes de asesorías técnicas respondidas por SUSESO respecto del total solicitado en el año t. *	$(N^{\circ} \text{ informes de asesorías técnicas respondidas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de informes de asesorías técnicas solicitadas en el año t}) * 100$	102.00 % (121.00 / 119.00)*100	1
<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de reclamaciones de menor complejidad respondidas en a lo más 15 días hábiles. *	$(N^{\circ} \text{ de reclamaciones de menor complejidad resueltas en a lo más 15 días hábiles, en el año t} / N^{\circ} \text{ de reclamaciones de menor complejidad resueltas en el año t}) * 100$	NM	3
<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de reclamaciones de mayor complejidad respondidos en a lo más 30 días hábiles. *	$(N^{\circ} \text{ de reclamaciones de mayor complejidad resueltas en a lo más 30 días hábiles, en el año t} / N^{\circ} \text{ de reclamaciones de mayor complejidad resueltas en el año t}) * 100$	NM	4

- * El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 Se considerará como asesoría técnica el análisis normativo y/o técnico realizado por la SUSESO en materia de su competencia, que sea solicitada por Instituciones Públicas y Organismos Internacionales.
Las Asesorías Técnicas, quedarán contenidas en un documento formal diseñado para tal efecto. Serán remitidas por oficio o correo electrónico, dependiendo del origen de la solicitud.
Para efectos del cálculo de este indicador, el período de medición considerará las solicitudes recibidas entre los meses de enero a noviembre del año t.
- 2 Circular: es una norma de carácter general, por medio de la cual se imparten instrucciones a las entidades fiscalizadas de conformidad con lo establecido en la letra b) del artículo 2° de la Ley N° 16.395.
El estándar que se debe cumplir para considerar que una circular fue sometida a consulta pública: circular debe haber sido publicada en el sitio web de la Superintendencia al menos por 5 días hábiles administrativo, con los siguientes contenidos o indicaciones: Materia, plazo para presentar observaciones, correo electrónico donde se recibirán las observaciones y proyecto de circular sometido a consulta pública.
Circulares publicadas: serán todas aquellas circulares emitidas por la Superintendencia y publicadas en el sitio web institucional en el año t, incluidas aquellas que imparten instrucciones relativas a la agenda social del gobierno.
Circulares publicadas en el año t y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública: serán todas aquellas circulares elaboradas por la Superintendencia que se publican en el sitio web institucional y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública.
- 3 Se entenderán como reclamos de menor complejidad, a aquellos casos resueltos que corresponden a recursos de apelación efectuados por usuarios de la Superintendencia, en contra de resoluciones emanadas de una COMPIN, relativas a rechazo o reducción de licencias médicas de origen común, correspondientes a causales médicas, relacionadas con patologías vinculadas a salud mental, medicina interna y osteomuscular, cuyo período de reposo no exceda de 60 días continuos o discontinuos. Asimismo, constituyen reclamos de menor complejidad aquellas apelaciones de rechazo o reducción de licencias médicas, por causales de orden médico, cuyo estudio y dictamen no requiere de la intervención de profesionales de la salud, por cuanto dichas situaciones se encuentran reguladas en la normativa y en la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia.
- 4 2 Se entenderán por casos de mayor complejidad, aquellos expedientes originados por el siguiente tipo de reclamaciones: 1) Apelaciones por rechazo o reducción de licencias médicas de origen común, cuyo período de reposo exceda de 60 días, continuos o discontinuos, independientemente del reposo médico previamente autorizado, en cuyo caso se requiere examinar tratamiento seguido por los pacientes, evolución clínica, ajuste farmacológico, exámenes de imágenes y/o de laboratorio, si existen terapias pendientes y determinar la recuperabilidad de la o las afecciones, ya sea por causales de orden médico como jurídico; 2) Las reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones adoptadas por Organismos Administradores del seguro social de la Ley N° 16.744; 3) Los recursos de reposición interpuestos en contra de los dictámenes recaídos en las reclamaciones de los numerales 1) y 2) precedentes; 4) Los recursos de jerarquía que interponen las entidades administradoras del seguro de salud común en contra de las COMPIN, por la autorización de licencias médicas.
- 5 Las entidades rinden los montos provistos en el Sistema de Gestión de Información de Subsidios Maternales (SIMAT), los que se deben supervigilar o fiscalizar periódicamente en el año t, con el objeto de verificar el cumplimiento de las instrucciones emitidas por esta Superintendencia.
Debido al plazo que tienen las entidades para rendir los montos provistos, la fiscalización considera el período enero a octubre de cada año.
Monto Neto = Provisión + Déficit – Excedente.
- 6 a) Entidades: Se entenderá por "Entidad" a las diferentes instituciones que realizan administración de uno o más regímenes de seguridad social y cuya fiscalización integral (Mutualidades de empleadores de la Ley N° 16.744, Instituto de Seguridad Laboral, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Servicios de Bienestar del Sector Público, Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público, Comisión Médica de Reclamos de la Ley N° 16.744 y Comisión Revalorizadora de Pensiones) está sometida a la Superintendencia de Seguridad Social.
b) Hallazgo Detectado: Se entenderá por "hallazgo detectado" todo incumplimiento normativo evidenciado en una fiscalización realizada por la Superintendencia de Seguridad Social a las entidades bajo su fiscalización. Cada una de los hallazgos detectados serán comunicados a la "Entidad" a través de un oficio de la Superintendencia de Seguridad Social, señalando e identificando claramente el incumplimiento normativo evidenciado requiriendo su corrección o presentación de un Plan de Mejoras. El total de las entidades con hallazgos detectados e informados por la Superintendencia en el año t, corresponderá al denominador de la fórmula.
c) Hallazgo Resuelto: Corresponde a aquellos hallazgos detectados e informados a la entidad a través de oficio (descritas en la definición b) anterior), respecto del cual:
 - (1) La "Entidad" efectuó una corrección, esto es, enmendó el incumplimiento señalado.
 - (2) La Superintendencia de Seguridad Social aprobó un Plan de Mejoras presentado por la "Entidad", que permite subsanar el hallazgo detectado en un plazo determinado de acuerdo a la complejidad y alcances de la corrección exigida. Este Plan será aprobado por la Superintendencia de Seguridad Social mediante Oficio.
 - (3) La Superintendencia de Seguridad Social inicia un proceso sancionatorio contra la "Entidad". Para el caso de Servicios de Bienestar del Sector Público, se instruye a la Entidad

determinar las responsabilidades administrativas pertinentes, acorde a lo establecido en el artículo 48 de la Ley N°16.395 (Ley Orgánica de esta Entidad Fiscalizadora), y en el artículo 119 de la Ley N°18.834 (Estatuto Administrativo).

d) Año t: Para efectos del cálculo de este indicador, en el denominador de la fórmula se considerarán los hallazgos informados a través de oficio a las "Entidades" en el período del 01 de enero al 31 de octubre del año t, y en el numerador, para los efectos de determinar las entidades con hallazgos resueltos, se tendrán en cuenta las acciones realizadas por las "Entidades" hasta el 31 de diciembre del año t. Lo anterior se justifica debido a los tiempos que requiere tanto la "Entidad" para corregir los hallazgos, como la Superintendencia para efectuar el seguimiento.

7 La capacitación será evaluada con un instrumento diseñado internamente para estos efectos.

8 - Se consideran como reclamaciones de carácter contencioso las siguientes materias: Licencia médica y Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL), Permiso Post Natal Parental, Seguro laboral y Seguro escolar, Seguro SANNA, Cajas de Compensación, Prestaciones Familiares, Servicios de Bienestar, Bonos y Beneficios, y otros regímenes que las Leyes contemplen, que sean resueltas por los profesionales de las distintas Unidades del Departamento Contencioso que de origen a una resolución.

- Dentro de estas reclamaciones se consideran solo aquellas que tiene un resultado en el que se acoge, acoge parcialmente o no acoge lo reclamado.

- El tiempo promedio se mide en días hábiles, es decir, se excluyen sábados, domingos y feriados (esto implica considerar los eventos de días inhábiles, como ocurridos en el día hábil siguiente).