

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión e incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con el usuario.	Personas atendidas	<i>Calidad/Producto</i>  1. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100	93.00 % (2707582.00 / 2926951.00)*100	98.00 % (2946927.00 / 3021745.00)*100	92.00 % (2894469.00 / 3153016.00)*100	93.00 % (3020806.00 / 3263326.00)*100	1
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que	Beneficios previsionales finiquitados en plazo definido	<i>Calidad/Producto</i>  2. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t	( Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que	46.00 % (11328.00 / 24828.00)*100	52.00 % (16519.00 / 31867.00)*100	60.00 % (22800.00 / 38000.00)*100	60.00 % (18000.00 / 30000.00)*100	2

soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital.			se finiquitan en el año t)* 100					
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital.	Días de tramitación del beneficio Bonificación por Hijo Nacido Vivo	<i>Calidad/Producto</i>  3. 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	24.11 días 1756645.00 / 72873.00	26.38 días 2321361.00 / 87994.00	27.00 días 2232900.00 / 82700.00	28.00 días 2408000.00 / 86000.00	4

## 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
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y	Día de tramitación de los beneficios de invalidez del Pilar Solidario	<i>Calidad/Producto</i>  1. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias (APSI y PBSI)	(Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t /Número	102.66 días 2344223.00 / 22835.00	88.85 días 3657906.00 / 41170.00	127.78 días 5750000.00 / 45000.00	127.87 días 6137685.00 / 48000.00	6

extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital.			total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t					
Perfeccionar 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.	Beneficios de Asignación Familiar pagadas en plazo definido	<u>Calidad/Producto</u>  2. Porcentaje de cargas familiares reconocidas con derecho y pagadas en un plazo máximo de 60 días en el año t	((N° de cargas de asignación familiar reconocidas con derecho y pagadas en un plazo máximo de 60 días en el año t / N° cargas de asignación familiar reconocidas con derecho en el año t) * 100	NM	97.47 % (2424.00 / 2487.00)*100	97.47 % (2970.00 / 3047.00)*100	97.46 % (3638.00 / 3733.00)*100	7

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<u>Calidad/Producto</u>  1. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias *	(Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t / Número total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t)	41.31 días (11023353.00 / 266851.00)	3

<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>2. Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 170 días y recuperadas en el año t.*</p>	<p>(Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 170 días y recuperadas en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 170 días)*100</p>	<p>0.00 % (0.00 / 0.00)*100</p>	<p>5</p>

\* 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 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 100 sucursales de un total de 191, lo que equivale a un 52%, estas sucursales realizan el 90% del total de las atenciones efectuadas en las 191 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.

2. Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recalcular de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.

3

4. La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres")

El indicador considera en la medición los casos en que las solicitudes de beneficios ingresan muy anticipadamente respecto a la fecha en que éste se resuelve y sobre los cuales no es posible, adelantar su tramitación:

a) Subsidio de incapacidad mental, la solicitud puede ingresar a partir de que el solicitante cumple 17 años, independientemente que el beneficio del Pilar Solidario recién se puede otorgar hasta que la persona cumple 18 años.

b) Personas que tienen 64 años 6 meses que solicitan beneficio de invalidez y automáticamente se genera la solicitud vejez, la cual queda pendiente hasta que la persona cumple 65 años.

- c) Personas que tienen beneficio de invalidez vigente a los 64 años pueden solicitar el beneficio de vejez, el que se otorga una vez que la persona cumple 65 años para resolver.
- d) Personas que tienen un beneficio de invalidez vigente y que a los tres meses anteriores a que cumplan 65 años no han presentado la solicitud de vejez, esta se crea automáticamente para su tramitación de oficio, donde la fecha de ingreso de la solicitud corresponde al primer día del mes que la persona cumple 64 años 9 meses, la que no se puede resolver sino, hasta el mes que la persona cumple 65 años.
- e) Personas afiliadas al DL 3500 o imponentes del IPS no pensionados, que tiene la edad para pensionarse, pueden solicitar paralelamente la pensión y el APS de vejez o de invalidez, el que no se resuelve hasta que la persona se pensione.

La determinación del cumplimiento los requisitos de los beneficios, es a partir de la información y bases de datos que proporcionan mensualmente las distintas entidades externas, tales como Servicio de Registro Civil, Ministerio de Desarrollo Social, AFPs, Cías de Seguro, Servicio de Impuestos Internos, entre otros, por lo que el proceso de Concesión y los tiempos que este indicador mide estarán sujetos a la disponibilidad de dicha información de acuerdo a los calendarios de procesos definidos con dichas instituciones y que se amparan en la normativa vigente en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres

- 4 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 PBS de vejez la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con la PBS, 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 las PBS 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).
- 5 La ley permite a los empleadores declarar y no pagar las cotizaciones previsionales de sus trabajadores dependientes. El plazo para declarar las cotizaciones vence el día 10 o día hábil siguiente si el día 10 no lo fuere, posterior al mes de remuneración. Este indicador está referido a la recuperación de las cotizaciones de seguridad social, que fueron declaradas y no pagadas en su oportunidad por los empleadores. La recuperación de estas cotizaciones contribuye a la completitud del historial previsional de los trabajadores para su futura pensión y seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se mide mes a mes y considera el valor nominal de las cotizaciones declaradas y no pagadas transcurridos 170 días, contados desde el término del plazo para declarar. El monto nominal se refiere a las deudas de cotizaciones declaradas sin considerar reajustes e interés penal, gravámenes que se calculan al momento del pago de la deuda. El indicador refleja el porcentaje de cotizaciones que han sido pagadas durante estos 170 días, respecto del total nominal declarado.
- 6 La Pensión Básica Solidaria de Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PGU y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres"). El indicador considera en la medición los casos que las solicitudes de beneficios ingresan muy anticipadamente respecto a la fecha en que éste se resuelve y sobre los cuales no es posible, adelantar su tramitación: a) Subsidio de discapacidad mental, la solicitud puede ingresar a partir de que el solicitante cumple 17 años, independientemente que el beneficio del Pilar Solidario recién se puede otorgar hasta que la persona cumple 18 años. b) Ingreso de oficio, por parte del IPS, de solicitud de invalidez para todos los beneficiarios de SDM que habiendo cumplido los 17 años 6 meses aún no hayan hecho presentación de la solicitud de PBSI. La letra b), según lo instruido por la Superintendencia de Pensiones en su Ord. N°1959, de fecha 01.01.2022, que indica, "En el caso en que los beneficiarios del subsidio establecido en el artículo N°35 de la ley 20.255 para las personas con

discapacidad mental a que se refiere la ley N° 18.600 y para las personas con discapacidad física o sensorial severa, no soliciten la Pensión Básica Solidaria de invalidez con anterioridad a la fecha en que cumplan 17 años y 6 meses de edad, el Instituto de Previsión Social deberá presentar de oficio, en representación del beneficiario, la solicitud del referido beneficio solidario de invalidez y la calificación de invalidez, adjuntando los antecedentes médicos de que disponga...". La determinación del cumplimiento los requisitos de los beneficios, es a partir de la información y bases de datos que proporcionan mensualmente las distintas entidades externas, tales como Servicio de Registro Civil, Ministerio de Desarrollo Social, AFPs, Cías de Seguro, Servicio de Impuestos Internos, Comisiones Médicas Regionales, entre otros, por lo que el proceso de Concesión y los tiempos que este indicador mide estarán sujetos a la disponibilidad de dicha información de acuerdo a los calendarios de procesos definidos con dichas instituciones y que se amparan en la normativa vigente en el Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres".

- 7 El beneficio de Asignación Familiar es un subsidio que otorga el estado a los beneficiarios/as que cumplen con el requisito de ser trabajadores/as, pensionados/as o cesantes que registren o acrediten cargas familiares que viven a sus expensas y que cumplan los requisitos que la ley determina para cada uno de ellos. El organismo Fiscalizador del beneficio es la Superintendencia de Seguridad Social, quien regula su concesión, pago y rendición. El cálculo de este indicador considera los pagos realizados a pensionados/as del Instituto, (Pensiones Básicas Solidarias, Pensiones Previsionales y Pensión Garantizada Universal) e incluye el tiempo entre el mes de aprobación de la solicitud o emisión de la Resolución de carga familiar hasta el mes del primer pago de la concesión.