

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2024
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión e incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, bajo una perspectiva de género.	Personas atendidas	<u>Calidad/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	98.00 % (2946927.00 / 3021745.00)*100	94.00 % (3329282.00 / 3526585.00)*100	93.00 % (3020806.00 / 3263326.00)*100	91.00 % (3641448.00 / 4017197.00)*100	1
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a	Días de tramitación del beneficio Bonificación por Hijo Nacido Vivo	<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	26.38 días 2321361.00 / 87994.00	27.02 días 3346712.00 / 123848.00	28.00 días 2408000.00 / 86000.00	28.00 días 3600550.00 / 128590.00	2

cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital y la perspectiva de género.			finalizadas en el año t					
Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión e incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con la población usuaria, bajo una perspectiva de género.	Personas atendidas	<u>Calidad/Productos</u> 3. Porcentaje de Satisfacción Neta con los servicios recibidos de la institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución. (Porcentaje de respuestas 6 y 7 en escala del 1 al 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (Porcentaje de respuestas 1 y 4 en escala del 1 al 7)	51.00 % 69.00-18.00	70.00 % 80.00-10.00	70.00 % 80.00-10.00	70.00 % 80.00-10.00	3
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.	Beneficios Previsionales finiquitados en plazo definido	<u>Calidad/Productos</u> 4. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t, con desagregación por Sexo.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t /Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el	46.94 % (17717.00 / 37742.00)*100	74.92 % (26868.00 / 35861.00)*100	65.00 % (22750.00 / 35000.00)*100	70.00 % (24500.00 / 35000.00)*100	4

incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital y la perspectiva de género.			año t) *100)*100					
Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital y la perspectiva de género.	Días de tramitación de los beneficios de la Pensión Garantizada Universal (PGU)	<u>Calidad/Producto</u> 5. Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios de la Pensión Garantizada Universal (PGU)	(Sumatoria de días de trámites de beneficios de la Pensión Garantizada Universal finalizados en el año t/Número total de trámites en el año t)	0.00 días (0.00 / 0.00)	0.00 días (0.00 / 0.00)	55.22 días (19141866.00 / 346636.00)	44.34 días (12353537.00 / 278581.00)	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	Beneficios de Asignación Familiar pagadas en plazo definido	<u>Calidad/Producto</u> 6. 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	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	97.99 % (7216.00 / 7364.00)*100	98.00 % (8660.00 / 8837.00)*100	6

género.								
---------	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

- 1 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 100 sucursales de un total de 194, lo que equivale a un 52%, estas sucursales realizan el 90% del total de las atenciones efectuadas en las 194 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.
- 2 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.