

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2025  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

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
Regular los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados, a través de circulares y jurisprudencia, proponiendo mejoras claras y comprensibles al marco regulatorio, teniendo presente el enfoque de derechos humanos y género, considerando mecanismos de participación ciudadana.	Número de circulares que se publican y someten a consulta pública.	<u>Eficacia/Productos</u>  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	68.90 % (42.00 / 61.00)*100	100.00 % (44.00 / 44.00)*100	67.30 % (33.00 / 49.00)*100	70.00 % (35.00 / 50.00)*100	1
Supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, con el	Montos netos de subsidios maternos fiscalizados.	<u>Eficacia/Productos</u>  2. Porcentaje del Monto neto de subsidios maternos transferidos a las entidades, que son fiscalizados en año t	(Monto neto fiscalizado de los subsidios maternos transferidos a las entidades en el año t/Monto neto total de subsidios maternos	NM	67.80 % (369711740471.00 / 545045781513.00)*100	72.00 % (373313336000.00 / 518490745000.00)*100	80.00 % (416410287124.00 / 520512858906.00)*100	2

objeto de garantizar el correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, a través de la aplicación del modelo de supervisión basada en riesgo con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.			transferidos a las entidades en el año t)*100					
Difundir e informar con lenguaje claro y comprensible, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social de nuestra competencia, 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, considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.	Número de personas que evalúan las capacitaciones.	<u>Calidad/Productos</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	95.60 % (4807.00 / 5030.00)*100	80.00 % (4800.00 / 6000.00)*100	85.00 % (5100.00 / 6000.00)*100	3
Atender a las personas a través de los canales de atención ciudadana, con el fin de entregar una respuesta	Días hábiles en resolver las reclamaciones.	<u>Calidad/Productos</u>  4. Promedio de días hábiles transcurridos desde la presentación hasta la resolución de las reclamaciones de carácter	Suma de días hábiles transcurridos desde la presentación de las reclamaciones contenciosas	NM	88.10 días 5758620.00 / 65392.00	75.00 días 5103300.00 / 68044.00	65.30 días 5410510.00 / 82908.00	4

oportuna, de calidad y con lenguaje claro, mediante la resolución de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones; incorporando la mejora continua de los procesos institucionales y considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.		contencioso realizadas por usuarias/usuarios al servicio, resueltas en el año t	resueltas en el año t/Número de reclamaciones de carácter contencioso resueltas en el año t					
Supervigilar y fiscalizar 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, a través de la aplicación del modelo de supervisión basada en riesgo con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Hallazgos de fiscalización resueltos.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  5. Porcentaje de hallazgos de fiscalización resueltos en el año t	(N° de hallazgos de fiscalización resueltos en el año t/N° de hallazgos detectados en fiscalización en el año t)*100	95.50 % (85.00 / 89.00)*100	NM	95.00 % (190.00 / 200.00)*100	96.50 % (579.00 / 600.00)*100	5

Notas:

- 1 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. La Superintendencia de Seguridad Social está facultada para dictar circulares o instrucciones de carácter general, para esto convocará un proceso de consulta pública y de recepción de comentarios, salvo que, por la naturaleza de la materia de que se trate o la oportunidad en que deban surtir efecto las respectivas instrucciones, esta instancia no sea procedente.

El estándar que se debe cumplir para considerar que una circular fue sometida a consulta pública: La circular debe haber sido publicada en el sitio web de la Superintendencia al menos por 5 días hábiles administrativos, con los siguientes contenidos o indicaciones: Fecha de inicio de la consulta pública, materia, código interno, plazo para presentar observaciones, correo electrónico donde se recibirán las observaciones y el o los documentos sometidos a consulta pública.

Para el denominador del indicador: Corresponde a las circulares emitidas por la Superintendencia y que fueron publicadas en el sitio web institucional en el año t, y que sean susceptibles o procedentes de ser publicadas en consulta pública, es decir, descontadas aquellas a las que se determine su exclusión por la naturaleza de la materia de que se trate o por la oportunidad en que deban surtir efecto las instrucciones.

Para el numerador del indicador: Corresponde a las circulares elaboradas por la Superintendencia, publicadas en el año t y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública en el sitio web institucional.

- 2 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.
- 3 Al término de cada capacitación, se aplicará a cada asistente conectado una encuesta de satisfacción en línea para que evalúe la capacitación recibida. La encuesta de evaluación tiene una escala de 1 a 7; donde 1 "Muy Deficiente" y 7 "Muy Buena". Se considerarán en el numerador las personas que califiquen la capacitación con notas 6 y 7.
- 4 - 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).
- 5 a) Entidades: Se entenderá por "Entidad" a las diferentes instituciones que realizan administración de uno o más regímenes de seguridad social y cuya fiscalización (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, Comisión Revalorizadora de Pensiones, Instituto de Previsión Social, Cía. de Seguros, AFP, Municipalidades, Universidades Públicas, Servicios de Salud, etc.) 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 uno de los hallazgos detectados serán comunicados a la Entidad a través de un documento 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 los 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 un documento (descritos en la definición b) anterior), respecto del cual la entidad deberá realizar una de las siguientes acciones: (1) La Entidad efectúa 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 un documento. (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 un documento 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 los 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 y la Superintendencia para efectuar el seguimiento.