

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2026

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 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
Objetivo 1. Atender a las personas con un servicio de calidad, inclusivo, eficiente y oportuno, a través de su red de atención, promoviendo la transformación digital, la participación de las personas usuarias en la mejora continua de los servicios, con una cultura de bienestar y desarrollo de su funcionariado e incorporando de manera transversal la perspectiva de género y el respeto por el 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	67.39 %	68.01 %	65.42 %	1
	Personas atendidas	<u>Calidad/Producto</u> 2. 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	97.00 %	93.22 %	94.42 %	2
Objetivo 2. Gestionar de forma integral los beneficios y prestaciones sociales a cargo del Instituto incluyendo su concesión, mantención, suspensión y extinción, fortaleciendo su eficiencia, oportunidad y calidad, mediante el uso de tecnologías y la incorporación	Beneficios finiquitados oportunamente	<u>Calidad/Producto</u> 3. 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	91.97 %	94.00 %	90.00 %	3

transversal de la perspectiva de género y la sostenibilidad ambiental.			finiquitan en el año t) *100)*100				
	Pensiones tramitadas oportunamente	<u>Calidad/Producto</u> 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)	33.08 días	47.36 días	47.77 días	4
Objetivo 3. Gestionar el servicio de pago de las prestaciones sociales mandatadas por ley o convenios de colaboración, interoperando con otras instituciones del Estado para garantizar cobertura, oportunidad y calidad en la entrega a las personas, con perspectiva de género y sostenibilidad.	Pensiones tramitadas oportunamente	<u>Eficacia/Producto*</u> 5. Tasa de variación del número promedio mensual de pagos del beneficio Pensión Garantizada Universal año t respecto del año anterior t-1	((Número de promedio mensual de beneficios Pensión Garantizada Universal pagados en el año t/Número de promedio mensual de beneficios Pensión Garantizada Universal pagados en el año t-1)-1)*100	8.22 %	5.69 %	8.52 %	5
Objetivo 4. Recaudar las cotizaciones previsionales, efectuando su distribución oportuna y correcta, así como la constitución de deudas y la ejecución efectiva de procesos de cobranza y recuperación, en un marco de eficiencia operativa, perspectiva de género y responsabilidad ambiental.	Cotizaciones recaudadas	<u>Calidad/Producto*</u> 6. Porcentaje de cotizaciones individuales mensuales registradas y conciliadas por el IPS con control de calidad en los datos con respecto al total de cotizaciones recaudadas	((Sumatoria de cotizaciones individuales mensuales registradas y conciliadas por el IPS con control de calidad en los datos en el año t //Total de cotizaciones recaudadas en el año t) * 100)*100	NM	90.00 %	95.00 %	6

* Indicador nuevo a partir de 2026

Notas:

1 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 2025 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.

- 2 Este compromiso es aplicable en aquellas sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Filas, esto es, 115 de un total de 203, lo que equivale a un 56,65%. En ellas se realizan más del 90% del total de las atenciones efectuadas en las 203 sucursales, contribuyendo a mantener un servicio de calidad, inclusivo, eficiente y oportuno. 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 3.605.963 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.
- 3 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, en la oportunidad definida en la métrica (14 días). 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 por beneficiarios (viudas, hijos, hijas, conviviente, otros).
- 4 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, la oportunidad definida por la métrica (47,77 días). 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").
- 5 El indicador mide el promedio de los beneficios de la Pensión Garantizada Universal contributivas y no contributivas que se pagan, considerando los montos brutos, es decir, sin descuentos, sin pagos retroactivos ni otros beneficios asociados como bono invierno, aguinaldos, etc., aportando de esta forma con información respecto de su cobertura. Una pensión contributiva es una prestación económica que otorga la Seguridad Social a trabajadores que han cotizado durante un período mínimo de tiempo, asegurando un ingreso en caso de jubilación o incapacidad. Una pensión no contributiva (PNC) es una prestación económica que otorga el Estado a personas que no han cotizado o no han cotizado lo suficiente a la Seguridad Social para tener derecho a una pensión contributiva, y que además carecen de recursos económicos suficientes para su subsistencia.
- 6 El universo sobre el cual se calcula el porcentaje dependerá de la cantidad de empleos formales y la cantidad de empleadores que efectivamente cumplan con la obligación de cotizar a sus trabajadores. De acuerdo con proyecciones basadas en crecimiento de afiliados según sexo, edad y año, usando datos de Naciones Unidas para 2024 y de cotizantes en noviembre 2024, el universo potencial arroja 5.910.862 cotizantes en 2025 y 5.972.762 en 2028. Se entenderá por:
 - * Cotizaciones recaudadas: cotizaciones individuales reportadas por los empleadores
 - * Registrada: que esté registrada en la base de datos que creará el IPS para tal fin.
 - * Conciliada: que esté determinada la cotización o la deuda pendiente, según aplique.
 - * Control de calidad en los datos: definido por norma técnica de la Superintendencia de Pensiones