

Reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones

Julio 2025

INDICE

Página

INDICE 2

I.	Presentación	3
II.	Reclamos ingresados en la Superintendencia de Pensiones	4
2.1	Definición y evolución de los reclamos	4
2.2	Perfil de los involucrados	5
2.3	Reclamos según canal de atención	6
2.4	Distribución regional de los reclamos	7
2.5	Reclamos según temas y subtemas	8
2.6	Tramitación de reclamos	9
	Anexo	11

I. Presentación

El presente informe corresponde al informe anual sobre reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones (SP) a través de los canales dispuestos para este fin. En esta versión se presenta la información de los reclamos ingresados durante el año 2024.

La primera sección constituye esta presentación. En la segunda sección se analizan los reclamos ingresados según distintas variables de caracterización. En términos del proceso de gestión de los reclamos, una vez ingresado un reclamo, este es analizado para su resolución por parte de la División de Atención y Servicios al Usuario (DASU) o de otras áreas o Divisiones especializadas en la materia de la consulta. Si la materia reclamada no es materia de competencia de la Superintendencia, el reclamo es derivado al servicio público correspondiente.

El Sistema de Estadísticas de Consultas y Atenciones (ECA) constituye la fuente de información utilizada para la elaboración de este informe.

II. Reclamos ingresados en la Superintendencia de Pensiones

2.1 Definición y evolución de los reclamos

La noción de reclamo está asociada a la insatisfacción del usuario con la atención brindada por una institución regulada o por la Superintendencia de Pensiones o a la insatisfacción o disconformidad con el Sistema de Pensiones o el Seguro de Cesantía o con la regulación existente (una norma o ley específica que le afecta).

En el año 2024 se registraron 91.069 atenciones de usuarios. La categoría “Consulta” incorpora 39.833 atenciones realizadas a través del call center.

Del total de atenciones, 14.410 correspondieron a reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace¹ y 602 a reclamos contra la Superintendencia de Pensiones. La Tabla N°1 presenta las atenciones distribuidas según tipo o motivo por el cual el usuario solicitó atención, observándose que el total de reclamos (15.012) representó el 16,5%.

Tabla N°1
Número y porcentaje (%) de atenciones a usuarios según tipo de atención
(enero 2024 - diciembre 2024)

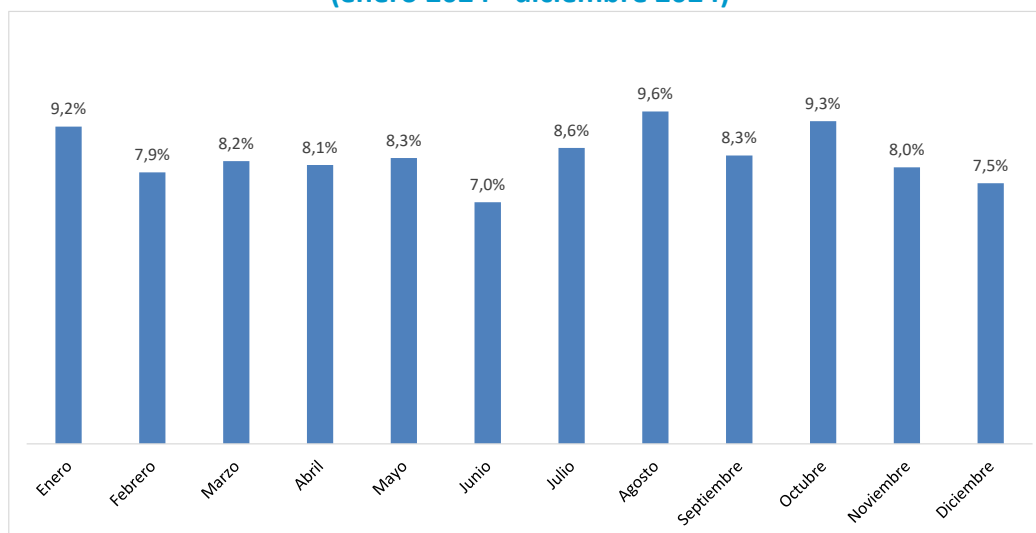
Requerimiento	N°	%
Consulta	67.674	74,3%
Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace	14.410	15,8%
Trámite	7.800	8,6%
Reclamo contra la Superintendencia de Pensiones	602	0,7%
Otro Servicio	559	0,6%
Felicitaciones/Agradecimientos	19	0,0%
Sugerencia/Cambio normativo	5	0,0%
Total	91.069	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

¹ El organismo de enlace es el organismo de coordinación e información entre las instituciones de los países que intervienen en la aplicación de un convenio internacional de Seguridad Social. En Chile el organismo de enlace es la Superintendencia de Pensiones.

En el gráfico N°1 se presenta la distribución mensual de los reclamos contra el regulado y organismo de enlace y reclamos contra la Superintendencia de Pensiones durante el año 2024, observándose que el mayor número se registró, en su orden, los meses de agosto (9,6%), octubre (9,3%) y enero (9,2%), el cual disminuye en el mes de febrero (7,9%) y aumenta en marzo (8,2%), acorde con los períodos habituales de vacaciones y reinicio general de actividades. En el mes de junio se registró el menor nivel con 7,0%.

Gráfico N°1
Porcentaje de reclamos por mes
(enero 2024 - diciembre 2024)



Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.2 Perfil de los involucrados

Los involucrados son las personas afectadas por las anomalías expresadas en el reclamo contra el regulado y organismo de enlace y contra la Superintendencia de Pensiones. Estos corresponden mayoritariamente a afiliados no pensionados (91,4%), seguidos en menor medida por pensionados y fallecidos (3,4% y 1,9%, respectivamente).

Tabla N°2

Número y porcentaje (%) de reclamos según perfil del involucrado (enero 2024 - diciembre 2024)

Perfil involucrado	N°	%
Afiliado no pensionado	13.717	91,4%
Pensionado	512	3,4%
Fallecido	287	1,9%
No Afiliado	263	1,8%
Imponente	195	1,3%
Sin Información	38	0,3%
Total	15.012	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

El total de 15.012 reclamos estuvieron asociados a 10.774 personas involucradas. Para el 78,3% de éstas, se realizó un reclamo por única vez, mientras que para el 14,1% y 4,3% fue por dos y tres veces, respectivamente. Los involucrados por los que se hacen reclamos más de una vez pueden estar asociados a la misma o distintas materias (Tabla N°3).

Tabla N°3

Número y porcentaje de veces que se hace reclamo para una persona involucrada (enero 2024 - diciembre 2024)

N° veces que se realiza reclamo	% personas	N° personas
Única vez	78,3%	8.431
2 veces	14,1%	1.521
3 veces	4,3%	458
4 o más veces*	3,4%	364
Total	100,0%	10.774

*El número máximo de veces que se realiza reclamo es 34.

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Respecto al género del total de personas involucradas en los reclamos, el 60,4% corresponde a Masculino y el 39,3% a Femenino, Otro género registró 0,3%.

2.3 Reclamos según canal de atención

Según canal de atención, el 66,6% del total de reclamos ingresó a través del canal digital, seguido por los canales presencial y postal, los cuales alcanzaron un 20,5% y 7,1%, respectivamente.

Tabla N°4
Número y porcentaje de reclamos ingresados (%) según canal de atención

(enero 2024 - diciembre 2024)

Canal	N°	%
Web	10.002	66,6%
Presencial	3.083	20,5%
Postal	1.071	7,1%
Call Center	574	3,8%
Sucursal virtual (videollamada)	187	1,2%
Agendamiento telefónico	95	0,6%
Total	15.012	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.4 Distribución regional de los reclamos²

Respecto a la distribución de reclamos por región, la Tabla N°5 muestra que las regiones Metropolitana, Valparaíso, Lib. Gral. Bernardo O'Higgins y Bío Bío concentran el mayor número de reclamos, con porcentajes de 52,2%, 10,0%, 5,4% y 4,7%, respectivamente. Las regiones de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y de la Antártica chilena, Arica y Parinacota y Atacama registran el menor número de reclamos durante el periodo analizado.

² Se reporta la región del recurrente, persona que presenta el reclamo, pudiendo ser involucrado (afectado directo) o intermediario.

Tabla N°5

Número y porcentaje (%) de reclamos según región (enero 2024 - diciembre 2024)

Region	N°	%
Tarapacá	201	1,3%
Antofagasta	554	3,7%
Atacama	176	1,2%
Coquimbo	469	3,1%
Valparaíso	1.504	10,0%
Lib. Gral. Bernardo O’Higgins	815	5,4%
Maule	537	3,6%
Bío Bío	707	4,7%
La Araucanía	583	3,9%
Los Lagos	429	2,9%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	51	0,3%
Magallanes y de la Antártica Chilena	105	0,7%
Metropolitana	7.831	52,2%
Los Ríos	184	1,2%
Arica y Parinacota	174	1,2%
Ñuble	217	1,4%
Sin información	475	3,2%
Total	15.012	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.5 Reclamos según temas y subtemas

Al momento de su ingreso los reclamos se clasifican en tres categorías: temas, subtemas y subclasificación, las cuales van especificando con mayor detalle la materia reclamada.

La Tabla N°6 muestra que los temas más frecuentes de los reclamos contra el regulado y el organismo de enlace son AFP (62,3%), Comisiones Médicas y Ergonómica (15,8%) y Pensión Garantizada Universal (5,2%). Le siguen AFC y Convenio Internacional con 4,7% y 3,8%, respectivamente. En total concentran el 91,8% de los reclamos contra el regulado. Para estos temas, los principales subtemas son: Técnico extranjero, Calificación de Invalidez, Pago PGU, Beneficio y Pensión vejez, respectivamente.

En el caso de los reclamos contra la Superintendencia, el principal subtema es problemáticas generales, seguido por producto estratégico, canales de atención, y convenios internacionales.

El detalle de ambos tipos de reclamos se observa en el Anexo.

Tabla N°6

Número y porcentaje (%) de reclamos según tipo de reclamo y tema (enero 2024 - diciembre 2024)

Tema	Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace		Reclamo contra la Superintendencia	
	N°	%	N°	%
AFP	8.984	62,3%	0	0,0%
Comisiones Médicas y Ergonómica	2.280	15,8%	0	0,0%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	754	5,2%	0	0,0%
AFC	672	4,7%	0	0,0%
Convenio Internacional	545	3,8%	0	0,0%
IPS	505	3,5%	0	0,0%
Pilar Solidario	426	3,0%	0	0,0%
Ley Enfermos Terminales	127	0,9%	0	0,0%
Asesores Previsionales	117	0,8%	0	0,0%
Superintendencia	0	0,0%	602	100,0%
Total	14.410	100,0%	602	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.6 Tramitación de reclamos

Una vez que los reclamos ingresan a la Superintendencia a través de los distintos canales de atención habilitados, su tramitación consiste primeramente en su registro en el Sistema de Estadísticas y Consulta de Atención ECA, para ser analizados y resueltos por la División de Atención y Servicios al Usuario (DASU) o por las áreas especializadas en la materia de consulta.

Como resultado de la tramitación efectuada por la Superintendencia, los reclamos pueden ser clasificados en diferentes estados. Según se observa en la siguiente tabla, a diciembre de 2024 el 94,4% corresponde a casos resueltos, 1,9% a casos ingresados y 1,4% a casos en análisis. Estos dos últimos, comprenden los casos con respuesta pendiente o sin información de trazabilidad respecto de la respuesta, a la fecha de cierre de la información (diciembre 2024).

Cabe señalar que la categoría de caso resuelto corresponde a la situación en la que se ha entregado respuesta definitiva y resolutoria al usuario, lo que en términos de la tramitación

del reclamo significa que se han efectuado todos los análisis pertinentes que permiten revisar, aclarar y resolver, dando respuesta a lo reclamado, según la normativa correspondiente y su cumplimiento por parte del regulado. No obstante, el usuario o afiliado podrá volver a ingresar un reclamo si así lo decide.

Tabla N°7
Número y porcentaje (%) de reclamos según tramitación³
(enero 2024 - diciembre 2024)

Tramitación	N°	%
Caso Resuelto	14.113	94,0%
Caso Ingresado	286	1,9%
Caso Desistido	283	1,9%
Caso en Análisis	208	1,4%
Caso Derivado	122	0,8%
Total	15.012	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

³ Caso ingresado: el reclamo se encuentra ingresado en la Superintendencia de Pensiones; caso en análisis: el reclamo está siendo gestionado o trabajado para dar respuesta al usuario; caso derivado: corresponde a otro servicio público; caso desistido: corresponde a aquellos casos en que los reclamos no reúnen los requisitos señalados en la legislación aplicable y que en consecuencia se le requiere al interesado subsane en plazo de 5 días, en el caso de que esto no ocurra su condición cambiará a desistido.

Anexo

Tabla N°1

Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace (enero 2024 - diciembre 2024)

Tema	Sub tema	N°	%
AFP	Técnico extranjero	2.669	29,7%
	Pensiones	2.170	24,2%
	Cotizaciones	1.558	17,3%
	Fondos	827	9,2%
	Otros Beneficios	592	6,6%
	Afiliación	357	4,0%
	Calidad de Atención	235	2,6%
	Ley N°21.484 (Pago de Deudas de Pensiones de Alimentos)	215	2,4%
	Modalidades de Pensión	190	2,1%
	Bono Reconocimiento	140	1,6%
	Sin información	31	0,3%
Comisiones Médicas y Ergonómica	Calificación de Invalidez	2.027	88,9%
	Calidad de Atención	198	8,7%
	Trabajo Pesado	50	2,2%
	Sin información	5	0,2%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	Pago PGU	358	47,5%
	Requisitos PGU	307	40,7%
	Trámite PGU	82	10,9%
	Pago Bono Compensatorio	4	0,5%
	Cálculo Bono Compensatorio	3	0,4%
AFC	Beneficio	384	57,1%
	Cobranza	154	22,9%
	Pagos de los beneficios	70	10,4%
	Cotizaciones	51	7,6%
	Afiliación	5	0,7%
	Calidad de Atención	8	1,2%
Convenio Internacional	Pensión Vejez	260	47,7%
	Pensiones impagas y/o reactivación de pagos	157	28,8%
	Pensión Supervivencia	56	10,3%
	Pensión Invalidez	21	3,9%
	Certificación Periodos de Seguros	13	2,4%
	Certificado Desplazamiento	13	2,4%
	Exportación de Pensión	9	1,7%
	Reconsiderar Resolución de Pensión	9	1,7%
	Cálculo de pensión	4	0,7%
	Calificación de Invalidez de un Beneficiario	1	0,2%
	Certificado de cobertura para Estados Unidos	1	0,2%
Solicitud Devuelta por estar incompleta	1	0,2%	

Continuación Tabla N°1

Tema	Sub tema	N°	%
IPS	Pago Pensiones	163	32,3%
	Bonos y Aguinaldos	117	23,2%
	Cotizaciones	70	13,9%
	Requisitos Beneficios	52	10,3%
	Afiliación	34	6,7%
	Deuda por Desafiliación	14	2,8%
	Asignación por Muerte	13	2,6%
	Cobranzas	13	2,6%
	Certificado de Imposiciones	9	1,8%
	Seguros de Vida	8	1,6%
	Calidad de Atención	5	1,0%
	Pensión Garantizada Universal (PGU)	3	0,6%
	Pilar Solidario	3	0,6%
	Pagos por subrogación	1	0,2%
Pilar Solidario	Pago bono por hijo	114	26,8%
	Bonificación de Salud	105	24,6%
	Pago APS	87	20,4%
	Pago PBS	44	10,3%
	Trámite APS	19	4,5%
	Trámite PBS	19	4,5%
	Requisitos PBS	17	4,0%
	Trámite bono por hijo	9	2,1%
	Requisitos bono por hijo	8	1,9%
Requisitos APS	4	0,9%	
Ley Enfermos Terminales	Cálculo y/o Pago del Beneficio	65	51,2%
	Apelación	20	15,7%
	Estado de Trámite	17	13,4%
	Proceso de Certificación	14	11,0%
	Requisitos	11	8,7%
Asesores Previsionales	Registro de Asesores (Acreditación, Apelación, Póliza, Fecu y	84	71,8%
	Pago de Honorarios Asesores	22	18,8%
	Calidad de Atención	10	8,5%
	Sin información	1	0,9%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Tabla N°2
**Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra la
Superintendencia de Pensiones**
(enero 2024 - diciembre 2024)

Tema	Sub tema	N°	%
Superintendencia	Problemáticas Generales	262	43,5%
	Producto Estratégico	120	19,9%
	Canales de atención	117	19,4%
	Convenios internacionales	103	17,1%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Informe elaborado por la División de Estudios