

# Reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones

Julio 2024

# INDICE

---

*Página*

## INDICE

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 2023.

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 competencia de la Superintendencia, el reclamo es derivado a otros servicios públicos.

En esta versión del informe se incorporaron las consultas realizadas a través de Call Center, las cuales forman parte del tipo de atención “Consultas” efectuadas durante el año. A su vez, se incorporaron los reclamos ingresados directamente a las Divisiones a través de la Oficina de Partes, los cuales desde 2023 son parte del Sistema de Estadísticas de Consultas y Atenciones (ECA) que constituye la fuente de información utilizada para la elaboración de este informe. Estos reclamos se reflejan en el canal de atención “Postal”. También se mejoró la clasificación de los canales de atención, identificándose adicionalmente los canales de “Sucursal virtual” (videollamada) y de “Agendamiento telefónico”.

## 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 2023 se registraron 103.091 atenciones de usuarios. A diferencia del año anterior, se incorporaron a la categoría “Consulta”, 54.455 atenciones realizadas a través del call center.

Del total de atenciones, 13.652 correspondieron a reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace<sup>1</sup> y 420 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 los reclamos representaron el 13,6%.

Tabla N°1  
**Número y porcentaje (%) de atenciones a usuarios según tipo de atención**  
 (enero 2023 - diciembre 2023)

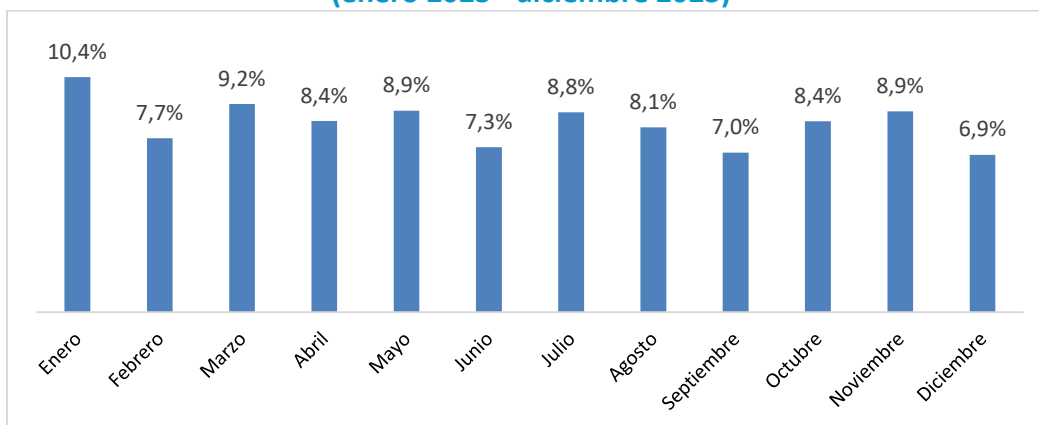
Requerimiento	N°	%
Consulta	82.150	79,8%
Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace	13.652	13,2%
Trámite	6.439	6,2%
Otro Servicio	400	0,4%
Reclamo contra la Superintendencia de Pensiones	420	0,4%
Felicitaciones/Agradecimientos	20	0,0%
Sugerencia/Cambio normativo	10	0,0%
<b>Total</b>	<b>103.091</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Superintendencia de Pensiones

<sup>1</sup> 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 2023, observándose que el mayor número se registró en el mes de enero (10,4%). Destaca la disminución en el mes de febrero (7,7%) y el aumento en marzo (9,2%), acorde con los períodos habituales de vacaciones y reinicio general de actividades. En los meses de septiembre y diciembre se registraron los menores niveles con 7,0% y 6,9%, respectivamente.

**Gráfico N°1**  
**Porcentaje de reclamos por mes**  
**(enero 2023 - diciembre 2023)**



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 (89,6%), seguidos en menor medida por fallecidos y pensionados (3,2% y 2,9%, respectivamente).

Tabla N°2

### Número y porcentaje (%) de reclamos según perfil del involucrado (enero 2023 - diciembre 2023)

Perfil involucrado	N°	%
Afiliado no pensionado	12.603	89,6%
Fallecido	453	3,2%
Pensionado	414	2,9%
Imponente	261	1,9%
No Afiliado	242	1,7%
Sin Información	99	0,7%
<b>Total</b>	<b>14.072</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Superintendencia de Pensiones

El total de 14.072 reclamos estuvieron asociados a 10.682 personas involucradas. Para el 81,1% de éstas, se realizó un reclamo por única vez, mientras que para el 12,7% y 3,7% 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 2023 - diciembre 2023)

N° veces que se realiza reclamo	%	N°
	personas	personas
Única vez	81,1%	8.665
2 veces	12,7%	1.361
3 veces	3,7%	389
4 o más veces*	2,5%	267
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.682</b>

\*El número máximo de veces que se realiza reclamo es 33.

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Respecto al género del total de personas involucradas en los reclamos, el 61,7% corresponde a Masculino y el 38,3% a Femenino, Otro género registró 0,0% (4 personas).

## 2.3 Reclamos según canal de atención

Según canal de atención, el 59,0% del total de reclamos ingresó a través del canal digital, seguido por los canales presencial y postal, los cuales alcanzaron un 24,8% y 8,7%, respectivamente.

Tabla N°4

## Número y porcentaje de reclamos ingresados (%) según canal de atención<sup>2</sup>

(enero 2023 - diciembre 2023)

Canal	N°	%
Web	8.301	59,0%
Presencial	3.494	24,8%
Postal	1.219	8,7%
Call Center	826	5,9%
Sucursal virtual (videollamada)	158	1,1%
Agendamiento telefónico	74	0,5%
<b>Total</b>	<b>14.072</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Superintendencia de Pensiones

### 2.4 Distribución regional de los reclamos<sup>3</sup>

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 44,7%, 9,5%, 5,9% y 5,0%, respectivamente. Las regiones de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y de la Antártica chilena y Atacama registran el menor número de reclamos durante el periodo analizado.

<sup>2</sup> En el presente informe se aperturan los canales de "Sucursal virtual" y "Agendamiento telefónico", los cuales se consideraban en la categoría "presencial" en el informe anterior. Además, se modifica el nombre de "canal telefónico" por "call center".

<sup>3</sup> 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 2023 - diciembre 2023).**

Region	N°	%
Tarapacá	233	1,7%
Antofagasta	457	3,2%
Atacama	134	1,0%
Coquimbo	359	2,6%
Valparaíso	1.331	9,5%
Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	825	5,9%
Maule	417	3,0%
Bío Bío	697	5,0%
La Araucanía	439	3,1%
Los Lagos	345	2,5%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	69	0,5%
Magallanes y de la Antártica Chilena	126	0,9%
Metropolitana	6.295	44,7%
Los Ríos	167	1,2%
Arica y Parinacota	203	1,4%
Ñuble	228	1,6%
Sin información	1.747	12,4%
<b>Total</b>	<b>14.072</b>	<b>100,0%</b>

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 (63,2%), Comisiones Médicas y Ergonómica (10,7%) y Pensión Garantizada Universal (8,4%). Le siguen AFC e IPS ambos con 4,2%. En total concentran el 90,7% de los reclamos contra el regulado. Para estos temas, los principales subtemas son: Pensiones, Calificación de Invalidez, Pago PGU, Beneficio y Pago Pensiones, respectivamente.

En el caso de los reclamos contra la Superintendencia, el principal subtema es problemáticas generales, seguido por canales de atención, producto estratégico 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 2023 - diciembre 2023)**

Tema	Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace		Reclamo contra la Superintendencia	
	N°	%	N°	%
AFP	8.626	63,2%	0	0,0%
Comisiones Médicas y Ergonómica	1.457	10,7%	0	0,0%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	1.146	8,4%	0	0,0%
AFC	577	4,2%	0	0,0%
IPS	568	4,2%	0	0,0%
Pilar Solidario	542	4,0%	0	0,0%
Convenio Internacional	472	3,5%	0	0,0%
Ley Enfermos Terminales	143	1,0%	0	0,0%
Asesores Previsionales	119	0,9%	0	0,0%
Superintendencia	0	0,0%	420	100,0%
Sin información	2	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>13.652</b>	<b>100,0%</b>	<b>420</b>	<b>100,0%</b>

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 2023 el 89,9% corresponde a casos resueltos, 5,1% a casos ingresados y 4,1% 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 2023).

Cabe señalar que la categoría de caso resuelto corresponde a la situación en la que se ha entregado respuesta definitiva y resolutive 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 tramitación<sup>4</sup>**  
(enero 2023 - diciembre 2023)

Tramitación	N°	%
Caso Resuelto	12.649	89,9%
Caso Ingresado	716	5,1%
Caso en Análisis	570	4,1%
Caso Derivado	131	0,9%
Caso Desistido	6	0,0%
<b>Total</b>	<b>14.072</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Superintendencia de Pensiones

<sup>4</sup> 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 2023 - diciembre 2023)

Tema	Sub tema	N°	%
AFC	Beneficio	360	62,4%
	Pagos de los beneficios	80	13,9%
	Cobranza	69	12,0%
	Cotizaciones	46	8,0%
	Afiliación	11	1,9%
	Calidad de Atención	11	1,9%
AFP	Pensiones	2.729	31,6%
	Cotizaciones	1.472	17,1%
	Fondos	1.383	16,0%
	Otros Beneficios	983	11,4%
	Técnico extranjero	706	8,2%
	Modalidades de Pensión	511	5,9%
	Afiliación	356	4,1%
	Calidad de Atención	202	2,3%
	Bono Reconocimiento	178	2,1%
	Ley N°21.484 (Pago de Deudas de Pensiones de Alimentos)	70	0,8%
Sin informacion	36	0,4%	
Asesores Previsionales	Registro de Asesores (Acreditación, Apelación, Poliza, Fecu y Clave)	79	66,4%
	Pago de Honorarios Asesores	31	26,1%
	Calidad de Atención	9	7,6%
Comisiones Médicas y Ergonómica	Calificación de Invalidez	1.196	82,1%
	Calidad de Atención	164	11,3%
	Sin informacion	63	4,3%
	Trabajo Pesado	34	2,3%
Convenio Internacional	Pensión Vejez	266	56,4%
	Pensiones impagas y/o reactivación de pagos	88	18,6%
	Pensión Sobrevivencia	51	10,8%
	Pensión Invalidez	21	4,4%
	Certificación Periodos de Seguros	16	3,4%
	Exportación de Pensión	15	3,2%
	Reconsiderar Resolución de Pensión	6	1,3%
	Certificado Desplazamiento	4	0,8%
	Cálculo de pensión	4	0,8%
	Calificación de Invalidez de un Beneficiario	1	0,2%

**Continuación Tabla N°1**

Tema	Sub tema	N°	%
IPS	Pago Pensiones	218	38,4%
	Bonos y Aguinaldos	137	24,1%
	Cotizaciones	86	15,1%
	Requisitos Beneficios	51	9,0%
	Asignación por Muerte	22	3,9%
	Afiliación	18	3,2%
	Deuda por Desafiliación	12	2,1%
	Cobranzas	9	1,6%
	Certificado de Imposiciones	6	1,1%
	Seguros de Vida	4	0,7%
	Calidad de Atención	3	0,5%
	Pagos por subrogación	1	0,2%
	Sin informacion	1	0,2%
	Ley Enfermos Terminales	Cálculo y/o Pago del Beneficio	83
Estado de Trámite		21	14,7%
Apelación		15	10,5%
Proceso de Certificación		15	10,5%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	Requisitos	9	6,3%
	Pago PGU	525	45,8%
	Requisitos PGU	478	41,7%
	Trámite PGU	123	10,7%
	Cálculo Bono Compensatorio	13	1,1%
	Pago Bono Compensatorio	6	0,5%
Pilar Solidario	Sin informacion	1	0,1%
	Pago bono por hijo	142	26,2%
	Pago APS	113	20,8%
	Bonificación de Salud	109	20,1%
	Pago PBS	62	11,4%
	Trámite APS	28	5,2%
	Trámite PBS	28	5,2%
	Requisitos PBS	26	4,8%
	Requisitos APS	15	2,8%
	Trámite bono por hijo	10	1,8%
Requisitos bono por hijo	9	1,7%	
Sin informacion	Sin informacion	2	-

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Tabla N°2  
**Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra la  
Superintendencia de Pensiones**  
(enero 2023 - diciembre 2023)

Tema	Sub tema	N°	%
Superintendencia	Problemáticas Generales	186	44,3%
	Canales de Atención	99	23,6%
	Producto Estratégico	90	21,4%
	Convenios internacionales	45	10,7%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

**Informe elaborado por la División de Estudios**