Reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones

Octubre 2026

REPORTE ANUAL

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	6
2.3	Reclamos según canal de atención	7
2.4	Distribución regional de los reclamos	8
2.5	Reclamos según temas y subtemas	9
2.6	Tramitación de reclamos	10

Anexo

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 2025. La fuente de información utilizada es el Sistema de Estadísticas de Consultas y Atenciones (ECA).

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.

II. Reclamos ingresados en la Superintendencia de Pensiones

2.1 Definición y evolución de los reclamos

La noción de reclamo está asociada a la disconformidad que un usuario o usuaria presenta respecto de una actuación, atención o producto entregado por una institución regulada o por la Superintendencia de Pensiones, así como respecto del funcionamiento del Sistema de Pensiones o del Seguro de Cesantía, o de la regulación vigente que le resulte aplicable.

En el año 2025 se registraron 99.824 atenciones de usuarios. Este total incluye 44.274 atenciones realizadas a través del call center en el mismo periodo, las cuales tuvieron respuesta durante la misma atención.

Del total de atenciones, 16.933 correspondieron a reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace[1], mientras que 647 correspondieron a reclamos contra la Superintendencia de Pensiones.

La Tabla N°1 presenta las atenciones distribuidas según tipo de requerimiento, observándose que el total de reclamos (17.580) representó el 17,6%.

[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.

Tabla N°1

Número y porcentaje (%) de atenciones a usuarios según tipo de requerimiento

(enero 2025 - diciembre 2025)

Requerimiento	N°	%
Consulta	32.350	32,4%
Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace	16.933	17,0%
Trámite	5.542	5,6%
Reclamo contra la Superintendencia de Pensiones	647	0,6%
Otro Servicio	48	0,0%
Felicitaciones/Agradecimientos	25	0,0%
Sugerencia/Cambio normativo	5	0,0%
Atenciones call center	44.274	44,4%
Total	**99.824**	**100,0%**

Fuente: Superintendencia de Pensiones

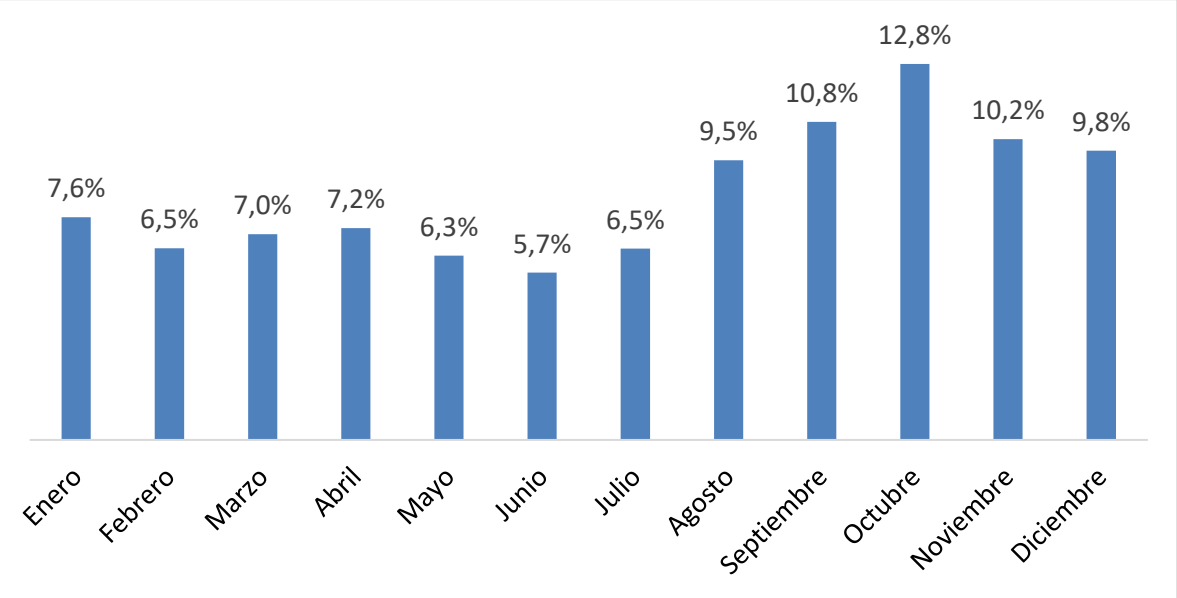
En el Gráfico N° 1 se presenta la distribución mensual de los reclamos contra el regulado y organismo de enlace y de los reclamos contra la Superintendencia de Pensiones durante el año 2025. Se observa que las mayores proporciones de reclamos se registraron a partir del mes de agosto, alcanzando su nivel más alto en octubre (12,8%). Este incremento estuvo incidido principalmente por los reclamos contra AFP Provida, asociados a un problema operativo en el proceso de pago de pensiones.

Por otra parte, las menores proporciones se registraron en junio (5,7%), mayo (6,3%), febrero y julio (6,5% cada uno).

Gráfico N°1

Porcentaje de reclamos por mes

(enero 2025 - diciembre 2025)



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 (85,9%), seguidos en menor medida por pensionados y fallecidos (8,5% y 3,6%, respectivamente).

Tabla N°2

Número y porcentaje (%) de reclamos según perfil del involucrado

(enero 2025 - diciembre 2025)

Perfil involucrado	N°	%
Afiliado	15.102	85,9%
Pensionado	1.486	8,5%
Fallecido	628	3,6%
No Afiliado	233	1,3%
Imponente	131	0,7%
Total	**17.580**	**100,0%**

Fuente: Superintendencia de Pensiones

El total de 17.580 reclamos estuvieron asociados a 12.415 personas involucradas. Para el 76,9% de éstas, se realizó un reclamo por única vez, mientras que para el 15,0% y 4,6% 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 2025 - diciembre 2025)

N° veces que se realiza reclamo	% personas	N° personas
Única vez	76,9%	9.551
2 veces	15,0%	1.857
3 veces	4,6%	568
4 o más veces*	3,5%	439
Total	**100,0%**	**12.415**

*El número máximo de veces que se realiza reclamo es 80.
Fuente: Superintendencia de Pensiones

Respecto al género del total de personas involucradas en los reclamos, el 60,7% corresponde a Masculino y el 38,8% a Femenino, Otro género registró 0,3%.

2.3 Reclamos según canal de atención

Según canal de atención, el 72,0% del total de reclamos ingresó a través del canal digital, seguido por los canales presencial y postal, los cuales alcanzaron un 17,4% y 6,3%, respectivamente.

Tabla N°4

Número y porcentaje de reclamos ingresados (%) según canal de atención

(enero 2025 - diciembre 2025)

Canal	N°	%
Web	12.650	72,0%
Presencial	3.056	17,4%
Postal	1.100	6,3%
Call Center (Telefónico)	503	2,9%
Sucursal Virtual (videollamada) o Agendamiento Telefónico	271	1,5%
Total	**17.580**	**100,0%**

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.4 Distribución regional de los reclamos[2]

Respecto a la distribución de reclamos por región, la Tabla N°5 muestra que las regiones Metropolitana, Valparaíso, Bío Bío y Lib. Gral. Bernardo O'Higgins concentran el mayor número de reclamos, con porcentajes de 46,6%, 11,2%, 6,5% y 5,9%, 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.

Tabla N°5

Número y porcentaje (%) de reclamos según región

(enero 2025 - diciembre 2025)

Region	N°	%
Tarapacá	238	1,4%
Antofagasta	631	3,6%
Atacama	262	1,5%
Coquimbo	532	3,0%
Valparaíso	1.971	11,2%
Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	1.032	5,9%
Maule	664	3,8%
Bío Bío	1.148	6,5%
La Araucanía	743	4,2%
Los Lagos	551	3,1%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	79	0,4%
Magallanes y de la Antártica Chilena	130	0,7%
Metropolitana	8.187	46,6%
Los Ríos	264	1,5%
Arica y Parinacota	232	1,3%
Ñuble	433	2,5%
Sin información	483	2,7%
Total	**17.580**	**100,0%**

Fuente: Superintendencia de Pensiones

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

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 (68,9%), Comisiones Médicas y Ergonómica (14,4%) y Pensión Garantizada Universal (5,0%). Le siguen AFC y Pilar Solidario con 3,8% y 2,8%, respectivamente. En total concentran el 94,9% de los reclamos contra el regulado. Para estos temas, los principales subtemas son: Pensiones, Calificación de Invalidez, Pago PGU, Beneficio y Pago APS, respectivamente**.**

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

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 2025 - diciembre 2025)

Tema	Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace		Reclamo contra la Superintendencia	
	N°	%	N°	%
AFP	11.667	68,9%	0	0,0%
Comisiones Médicas y Ergonómica	2.436	14,4%	0	0,0%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	845	5,0%	0	0,0%
AFC	639	3,8%	0	0,0%
Pilar Solidario	482	2,8%	0	0,0%
IPS	374	2,2%	0	0,0%
Convenio Internacional	255	1,5%	0	0,0%
Ley Enfermos Terminales	122	0,7%	0	0,0%
Asesores Previsionales	92	0,5%	0	0,0%
Reforma Previsional Ley 21.735[3]	21	0,1%	0	0,0%
Superintendencia	0	0,0%	647	100,0%
Total	**16.933**	**100,0%**	**647**	**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 tres estados. Según se observa en la siguiente tabla, a diciembre de 2025

[3] En 2025 se incorporó como tema la Reforma Previsional, Ley N° 21.735, vigente desde el 26 de marzo de 2025. Esta reforma crea un nuevo sistema mixto de pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, además de mejorar la Pensión Garantizada Universal (PGU) e incorporar nuevos beneficios y modificaciones a las normas previsionales.

el 99,3% corresponde a casos con respuesta emitida, 0,7% a casos en análisis y 0,0% a casos en etapa de recopilación de antecedentes.

Cabe señalar que la categoría de caso con respuesta emitida corresponde a la situación en la que se ha entregado respuesta definitiva y resolutiva 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[4]

(enero 2025 - diciembre 2025)

Tramitación	N°	%
Respuesta Emitida	17.450	99,3%
En Análisis	122	0,7%
Recopilación de antecedentes	8	0,0%
Total	17.580	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

[4] Caso con respuesta emitida: reclamo que ya fue atendido y cuya respuesta o resultado fue comunicado al recurrente, ya sea mediante atención presencial, correo electrónico, oficio, transmisión o transferencia de información, desistimiento del reclamo o respuesta de una entidad fiscalizada; caso en análisis: el reclamo está siendo revisado o gestionado para determinar su respuesta o solución; caso en estado de recopilación de antecedentes: reclamo que se encuentra en proceso de revisión y para el cual se están solicitando, recibiendo o analizando los antecedentes necesarios para resolverlo.

Anexo

Tabla N°1

Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace

(enero 2025 - diciembre 2025)

Sub tema	Sub tema	N°	%
AFP	Pensiones	4.318	37,0%
	Técnico extranjero	1.837	15,7%
	Cotizaciones	1.747	15,0%
	Fondos	1.198	10,3%
	Otros Beneficios	1.069	9,2%
	Modalidades de Pensión	574	4,9%
	Calidad de Atención	308	2,6%
	Afiliación	275	2,4%
	Ley N°21.484 (Pago de Deudas de Pensiones de Alimentos)	210	1,8%
	Bono Reconocimiento	131	1,1%
Comisiones Médicas y Ergonómica	Calificación de Invalidez	2.162	88,8%
	Calidad de Atención	238	9,8%
	Trabajo Pesado	36	1,5%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	Pago PGU	384	45,4%
	Requisitos PGU	337	39,9%
	Trámite PGU	113	13,4%
	Pago Bono Compensatorio	5	0,6%
	Cálculo Bono Compensatorio	3	0,4%
	Reforma Previsional Ley 21.735	3	0,4%
AFC	Beneficio	416	65,1%
	Cobranza	125	19,6%
	Cotizaciones	46	7,2%
	Pagos de los beneficios	29	4,5%
	Calidad de Atención	13	2,0%
	Afiliación	10	1,6%
Pilar Solidario	Pago APS	138	28,6%
	Pago bono por hijo	93	19,3%
	Bonificación de Salud	82	17,0%
	Pago PBS	45	9,3%
	Trámite APS	35	7,3%
	Trámite PBS	34	7,1%
	Requisitos APS	18	3,7%
	Requisitos PBS	18	3,7%
	Requisitos bono por hijo	14	2,9%
	Trámite bono por hijo	5	1,0%

Continuación Tabla N°1

Tema	Sub tema	N°	%
IPS	Pago Pensiones	118	31,6%
	Cotizaciones	63	16,8%
	Bonos y Aguinaldos	58	15,5%
	Requisitos Beneficios	46	12,3%
	Afiliación	33	8,8%
	Cobranzas	27	7,2%
	Deuda por Desafiliación	10	2,7%
	Asignación por Muerte	7	1,9%
	Calidad de Atención	3	0,8%
	Certificado de Imposiciones	3	0,8%
	Pilar Solidario	3	0,8%
	Pensión Garantizada Universal (PGU)	2	0,5%
	Seguros de Vida	1	0,3%
Convenio Internacional	Pensiones impagas y/o reactivación de pagos	96	37,6%
	Pensión Vejez	92	36,1%
	Certificación Periodos de Seguros	23	9,0%
	Pensión Sobrevivencia	23	9,0%
	Pensión Invalidez	11	4,3%
	Certificado Desplazamiento	4	1,6%
	Reconsiderar Resolución de Pensión	3	1,2%
	Cálculo de pensión	1	0,4%
	Exportación de Pensión	1	0,4%
	Solicitud devuelta por estar incompleta	1	0,4%
Ley Enfermos Terminales	Cálculo y/o Pago del Beneficio	72	59,0%
	Estado de Trámite	16	13,1%
	Apelación	13	10,7%
	Proceso de Certificación	11	9,0%
	Requisitos	10	8,2%
Asesores Previsionales	Registro de Asesores (Acreditación)	55	59,8%
	Pago de Honorarios Asesores	20	21,7%
	Calidad de Atención	17	18,5%
Reforma Previsional 21.735	Beneficios del Seguro Social	12	57,1%
	Otros	7	33,3%
	Fondos Generacionales	1	4,8%
	Sistema Único de Cobranza de Cotizaciones	1	4,8%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Tabla N°2

Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra la Superintendencia de Pensiones

(enero 2025 - diciembre 2025)

Tema	Sub tema	N°	%
Superintendencia	Problemáticas Generales	312	48,2%
	Canales de Atención	158	24,4%
	Convenios internacionales	90	13,9%
	Producto Estratégico	87	13,5%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Superintendencia de Pensiones

Informe elaborado por la División de Estudios