

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2025
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

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
Generar estudios, contenidos e información, de manera oportuna y consistente, mediante el análisis de datos y la investigación del funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía, con enfoque de género.	Estadísticas e informes sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía, publicados por la Superintendencia de Pensiones.	<u>Eficacia/Producto</u> 1. Porcentaje de estadísticas e informes publicados en el año t, sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía, respecto a los programados.	(N° de estadísticas e informes publicados en el año t, sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía./N° de estadísticas e informes programados a publicar en el año t, sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía.)*100	100.00 % (275.00 / 275.00)*100	100.00 % (287.00 / 287.00)*100	106.00 % (307.00 / 290.00)*100	100.00 % (319.00 / 319.00)*100	6

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2025

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
Entregar una atención de calidad a las personas, mediante un modelo de atención omnicanal, que	Requerimientos de reclamos respondidos por canal presencial, call center, web, atención virtual, agendamiento telefónico y/o postal.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de reclamos respondidos en	(N° de reclamos respondidos en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t /N° total de reclamos	95.00 % (19769.00 / 20914.00)*100	93.00 % (10640.00 / 11487.00)*100	92.00 % (9549.00 / 10380.00)*100	93.00 % (38475.00 / 41372.00)*100	7

gestione y responda a sus requerimientos con oportunidad, lenguaje claro y perspectiva de género.		plazo durante el año t.	respondidos en el año t)*100					
Regular y fiscalizar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para su buen funcionamiento, mediante el perfeccionamiento del marco regulatorio y de una supervisión preventiva, permanente, oportuna y con enfoque de género.	Entidades reguladas por el DL 3.500 y compendio de normas del sistema de pensiones y seguro de cesantía, y supervisadas por la Superintendencia de Pensiones.	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i> 2. Porcentaje de hallazgos resueltos en plazo comprometido por las AFP's y la AFC, en el año t.	(N° de hallazgos resueltos por las AFP's y la AFC en plazo definido para ello, en el año t/N° total de hallazgos resueltos por las AFP's y la AFC, en el año t)*100	67.00 % (124.00 / 185.00)*100	43.00 % (234.00 / 548.00)*100	59.00 % (141.00 / 240.00)*100	59.00 % (141.00 / 240.00)*100	8
Regular y fiscalizar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para su buen funcionamiento, mediante el perfeccionamiento del marco regulatorio y de una supervisión preventiva, permanente, oportuna y con enfoque de género.	Normativa emitida para las entidades reguladas por el DL 3.500 y compendio de normas del sistema de pensiones y seguro de cesantía, y supervisadas por la Superintendencia de Pensiones.	<i>Eficacia/Producto</i> 3. Porcentaje de normativa emitida en el año t, para regular los Sistemas de Pensiones y del Seguro de Cesantía.	(N° de normativa emitida en el año t, para regular los Sistemas de Pensiones y del Seguro de Cesantía/N° de normativa planificada en el año t, para regular los Sistemas de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100	NM	NM	181.80 % (20.00 / 11.00)*100	100.00 % (14.00 / 14.00)*100	9
Realizar actividades de difusión y educación previsional para entregar orientación e información relevante y comprensible a las personas, con perspectiva de género y lenguaje claro.	Personas asistentes a actividades de difusión y acciones educativas, orientadas, informadas y capacitadas sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía.	<i>Eficacia/Producto</i> 4. Porcentaje de personas que asisten a actividades de difusión y acciones educativas realizadas en el año t, para orientar e informar sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía.	(N° de personas que asisten a actividades de difusión y acciones educativas realizadas en el año t, para orientar e informar sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía/N° de personas planificadas para	NM	NM	100.00 % (3700.00 / 3700.00)*100	100.00 % (3700.00 / 3700.00)*100	10

			asistir a actividades de difusión y acciones educativas planificadas en el año t, para orientar e informar sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía)*100					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2023	Notas
<u>Calidad/Productos</u> 1. Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t*	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	136.00 días 13694086.00 / 100423.00	1
<u>Calidad/Productos</u> 2. Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.*	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	7.00 días 134761.00 / 18278.00	2
<u>Eficacia/Productos</u> 3. Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.*	(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)*100	100.00 % (9.00 / 9.00)*100	3
<u>Eficacia/Productos</u> 4. Porcentaje de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t.*	(N° de Comisiones Médicas fiscalizadas en el año t/N° de Comisiones Médicas en el año t.)*100	100.00 % (55.00 / 55.00)*100	4
<u>Eficacia/Productos</u> 5. Porcentaje de actividades de difusión y charlas de educación previsional realizadas en el año t, para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía./N° de actividades de difusión y charlas de educación previsional planificadas en el año t,	(N° de actividades de difusión y charlas de educación previsional realizadas en el año t, para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía./N° de actividades de difusión y charlas de educación previsional planificadas en el año t,)	202.00 % (192.00 / 95.00)*100	5

para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía, en relación a las planificadas.*	para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía)* 100		
--	--	--	--

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2025, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que recepcionan en el sistema las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen. Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave, además de disponer de un archivo mensual generado por el sistema con la data de respaldo de cada dictamen.
- 2 Este indicador en su numerador considera la sumatoria de tiempos de respuestas en el año t, a consultas recibidas por canal internet (digital), canal postal y canal presencial, es decir, se incluyen todas las respuestas que la Superintendencia emitió en el año t independiente de la fecha de ingreso. Por su parte, el denominador es el número de consultas respondidas por canal internet (digital), canal postal y presencial en el año t.
El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet (digital), canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas contestadas en el año t.
Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico o vía oficio, ya sea atendiendo directamente el requerimiento en el caso de contar con la información o respuesta solicitada o dando instrucciones a los fiscalizados para atender la consulta, en consideración que requiere de información o gestiones de éstos.
El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.
- 3 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo con su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo con lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.
- 4 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo con su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas (CM). El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 56 CM. Al respecto, dada la naturaleza de los procesos de fiscalización, es posible que dentro de un proceso se abarque más de una Comisión, lo que queda reflejado en el acto administrativo correspondiente. Cada año calendario, se realizará al menos una fiscalización ya sea en el ámbito técnico o administrativo a cada una de las Comisiones Médicas.
- 5 Las actividades de difusión y charlas de educación previsional para orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía, consideran la difusión de información mediante la realización de actividades de distinta índole y la participación en ferias y charlas presenciales y/o remotas, a nivel nacional e internacional, conforme con la coordinación y directrices institucionales para estos efectos en coherencia con la planificación anual del Servicio.
- 6 La Superintendencia de Pensiones genera estudios, contenidos e información relacionada con el funcionamiento del sistema de pensiones y seguro de cesantía con lo cual, dentro de este ámbito se generan estadísticas e informes en la materia. Considerando lo anterior, el indicador comprende los informes y estadísticas sobre el sistema de pensiones o el seguro de cesantía que se elaboran y se publican en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, www.spensiones.cl, los cuales tienen distinta frecuencia de publicación, ya sea esta mensual, trimestral, semestral o anual.
Los INFORMES son documentos que contienen análisis descriptivos sobre la evolución y desempeño del sistema de pensiones y seguro de cesantía.
Las ESTADÍSTICAS corresponden a cifras que se actualizan mediante la publicación de cuadros estadísticos disponibles en el sitio web de la SP.
El numerador corresponde al número de informes y estadísticas efectivamente elaborados y publicados, mientras que el denominador corresponde al número de informes y estadísticas programados cada año.
Por otra parte, la publicación de nuevos informes y estadísticas es un proceso que comprende las etapas de formulación y desarrollo de la propuesta de informe o estadística, revisión y validación interna y la implementación del mecanismo de publicación, el cual es coordinado con el área de comunicaciones y de tecnologías de la información.
Finalmente, el indicador puede variar si ocurren determinadas situaciones relacionadas con cambios legales o surgimiento de nuevos beneficios que redundan en la elaboración nuevos informes o estadísticas, los cuales podrían no haber sido programados y serán considerados como requerimientos emergentes.

7 El numerador de este indicador considera la cantidad total de reclamos respondidos en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t. Con ello, se incluyen todas las respuestas que la Superintendencia emitió en el año t independiente de la fecha de ingreso. Por su parte, el denominador es el número total de reclamos respondidos en el año t.

Se entiende por RECLAMO aquellas disconformidades que las personas manifiestan respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) de la Superintendencia y también respecto de las instituciones reguladas (AFP, AFC e IPS).

Los reclamos son atendidos por el modelo de atención omnicanal de la institución, en donde se incluye canal presencial, call center, web, atención virtual, agendamiento telefónico y/o postal.

Se entiende por RECLAMOS RESPONDIDOS aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada, esto puede darse mediante un correo electrónico o vía oficio, ya sea atendiendo directamente el requerimiento en el caso de contar con la información o respuesta solicitada o dando instrucciones a los fiscalizados para atender el reclamo, en consideración que requiere de información o gestiones de éstos.

8 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal (D.L. N° 3.500, de 1980, Ley 20.255 y DFL 101 de 1980), fiscaliza los aspectos jurídicos, administrativos, contables, operacionales y financieros de sus regulados. Los fiscalizados incluidos en este indicador son las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía de Chile (AFC), autorizadas a funcionar al 31 de octubre de 2024. Esto es AFP Capital S.A., AFP Cuprum S.A., AFP Habitat S.A., AFP Modelo S.A., AFP Planvital S.A., AFP Provida S.A, AFP UNO S.A y la AFC.

Este indicador considera todos los hallazgos legales o normativos que son resueltos por las entidades fiscalizadas en el año en curso (año t), considerando el plazo definido durante el proceso de fiscalización. Por tanto, para efectos del numerador, se considerarán los hallazgos que sean resueltos en el plazo definido para ello.

Cabe mencionar que el denominador es de carácter acumulativo, es decir, aumentará en razón de los hallazgos resueltos en el periodo t, lo cual tiene incorporado los plazos de resolución propios de cada proceso de fiscalización.

Un hallazgo se entenderá por resuelto cuando se cumpla con algunas de las siguientes condiciones: se ha validado por la SP la resolución del hallazgo mediante una fiscalización de seguimiento, se ha efectuado la verificación a través de un sistema de información o se ha solicitado la evaluación del inicio de un proceso sancionatorio.

9 Este indicador refleja el porcentaje de emisión y perfeccionamiento de normativa por la Superintendencia de Pensiones, que busca regular el comportamiento de los actores, la mejora, perfeccionamiento y adecuado funcionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía. Por lo tanto, este indicador corresponderá a una medida del grado de cumplimiento de los objetivos regulatorios establecidos para el año t.

Se entenderá por NORMATIVA al conjunto de disposiciones, reglas o directrices establecidas por la Superintendencia de Pensiones, tales como: Normas de Carácter General (NCG), Resoluciones y Oficios normativos, para regular, supervisar y controlar a las entidades reguladas y que buscan establecer estándares mínimos, proteger los intereses de los usuarios y usuarias y mantener la estabilidad e integridad de ambos sistemas.

Se entenderá por NORMATIVA EMITIDA aquella que se encuentra firmada por el Superintendente de Pensiones y comunicada a los regulados. Además, el indicador puede variar si ocurren determinadas situaciones relacionadas con cambios legales, surgimiento de nuevos requerimientos normativos o cambios en las prioridades institucionales que redundan en la elaboración de nueva normativa, la cual podría no haber sido planificada y será considerada como requerimiento emergente, por lo tanto, normativa emitida.

El indicador considera la emisión de la normativa dentro del año t, para efectos de contabilizar el total de normativa emitida y no su entrada en vigencia.

10 Este indicador se refiere a la asistencia de personas a las actividades de difusión y acciones educativas previsionales organizadas por la Superintendencia de Pensiones y en las que participa la institución, donde se tenga el control de asistencia desagregado por sexo, con el objetivo de orientar e informar a las personas respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía.

Se entenderá por ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y ACCIONES EDUCATIVAS a la entrega de información relevante y comprensible para las personas, de manera presencial y/o remota, tales como: charlas y ferias orientativas de diverso tipo, a nivel nacional e internacional, conforme con las coordinaciones y directrices institucionales para estos efectos y en coherencia con la planificación anual de la Superintendencia.

La generación de estas actividades de difusión y acciones educativas tienen por objetivo incrementar los conocimientos respecto del sistema de pensiones y seguro de cesantía, de las personas que asisten a ellas.