INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

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/Proceso</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	100.00 % (290.00 / 290.00)*100	100.00 % (319.00 / 319.00)*100	1
Entregar una atención de calidad a las personas, mediante un modelo de atención omnicanal, que gestione y responda a sus requerimientos con oportunidad, lenguaje claro y perspectiva de género.	Requerimientos de reclamos respondidos por canal presencial, call center, web, atención virtual, agendamiento telefónico y/o postal.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de reclamos respondidos en plazo durante el año t.	(N° de reclamos respondidos en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t /N° total de reclamos respondidos en el año t)*100	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	2
Regular y fiscalizar el sistema de	Entidades reguladas por el DL 3.500 y compendio de normas	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(N° de hallazgos resueltos por las	67.00 % (124.00 /	43.00 % (234.00 /	59.00 % (141.00 /	58.80 % (141.00 /	3

<p>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.</p>	<p>del sistema de pensiones y seguro de cesantía, y supervisadas por la Superintendencia de Pensiones.</p>	<p>3. Porcentaje de hallazgos resueltos en plazo comprometido por las AFP's y la AFC, en el año t.</p>	<p>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</p>	<p>185.00)*100</p>	<p>548.00)*100</p>	<p>240.00)*100</p>	<p>240.00)*100</p>	
<p>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.</p>	<p>Personas asistentes a actividades de difusión y acciones educativas, orientadas, informadas y capacitadas sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía.</p>	<p><i>Eficacia/Productos</i></p> <p>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.</p>	<p>(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 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</p>	<p>NM</p>	<p>NM</p>	<p>100.00 % (3700.00 / 3700.00)*100</p>	<p>100.00 % (3700.00 / 3700.00)*100</p>	<p>4</p>

Notas:

1 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 de nuevos informes o estadísticas, los cuales podrían no haber sido programados y serán considerados como requerimientos emergentes.

2 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.

3 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.

4 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.