

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2026

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 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
Objetivo 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.	<u>Calidad/Producto</u>  1. 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	88.90 %	93.00 %	93.00 %	1
Objetivo 2. Regular, fiscalizar y analizar el sistema de pensiones y seguro de cesantía, para su buen funcionamiento, mediante el perfeccionamiento del marco regulatorio, la supervisión preventiva, permanente y oportuna, la investigación y elaboración de estudios, con enfoque de género.	Hallazgos de fiscalización resueltos.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  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	79.10 %	61.10 %	62.70 %	2
Objetivo 3. Informar y orientar con calidad, utilizando lenguaje claro, comprensible y con enfoque de género.	Calidad de la actividad de educación previsional.	<u>Calidad/Producto*</u>  3. Porcentaje de personas participantes que evalúan la	(N° de personas participantes que evalúan la actividad de educación previsional con nota 6 o 7, en el	77.30 %	60.10 %	70.00 %	3

sobre los derechos, beneficios y funcionamiento del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía, por medio de actividades de educación previsional y la generación de informes y estadísticas, para que las personas ejerzan sus derechos previsionales.		actividad de educación previsional con nota 6 o 7, en el año t.	año t /N° total de personas participantes que evaluaron la actividad de educación previsional, en el año t)*100				
--	--	---	---	--	--	--	--

\* Indicador nuevo a partir de 2026

Notas:

1 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.

2 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 2025. 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.

3 El objetivo de este indicador es conocer la percepción de las personas asistentes a actividades de educación previsional quienes reciben información sobre sus derechos, beneficios y el funcionamiento del sistema de pensiones y el seguro de cesantía, en lenguaje claro, comprensible y con enfoque de género, así como la utilidad de los contenidos expuestos para que ejerzan sus derechos previsionales.

Se entiende por actividades de educación previsional aquellas instancias presenciales y/o remotas, como charlas y ferias informativas, realizadas a nivel nacional e internacional, destinadas a entregar información relevante y comprensible, mediante una oferta programática de diversos temas de interés sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía, conforme a las coordinaciones, lineamientos y planificación institucional de la Superintendencia.

Este indicador mide el porcentaje de personas participantes que evalúan positivamente la actividad, otorgando una calificación de 6 o 7 en una escala de Likert que toma valores entre 1 y 7, en donde 1 corresponde a la menor satisfacción y 7 representa el máximo nivel de satisfacción. Esta evaluación se realiza mediante la aplicación de una encuesta elaborada por la Superintendencia de Pensiones y respondida por las personas participantes.

El numerador considera el número de personas que respondieron la encuesta al finalizar una actividad de educación previsional durante el año t y que evaluaron la actividad con nota 6 o 7, asimismo, el denominador reúne el total de personas que respondieron dicha encuesta en el mismo periodo.

Se considerarán como válidas únicamente aquellas encuestas que hayan sido completadas en todos sus campos por los y las participantes, a través de un formulario en línea accesible mediante código QR y/o envío de link directo, disponible al término de cada actividad.