

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Superintendencia de Pensiones



permitieron estandarizar procesos en distintos niveles de atención, mejorar la trazabilidad y entregar un servicio más oportuno y consistente.	
--	--

ACCIÓN 2
Se fortaleció la atención usuaria a través de las revisiones a la calidad de las respuestas entregadas a las personas usuarias en todos los canales de atención de la Superintendencia de Pensiones. En 2025 se gestionaron 97.124 atenciones, 7904 más que el año 2024 (89.220). Ese año, los canales más demandados fueron el Call Center con 40.592 atenciones, el canal Presencial con 24.043 y el canal Digital con 16.576. En 2025, estas cifras aumentaron a 44.781 en Call Center, 25.209 en Presencial y 19.303 en Digital, evidenciando un crecimiento transversal en la demanda. Esta acción contribuyó a relevar la importancia de contar con un lenguaje claro y comprensible por parte de las personas usuarias, identificar oportunidades de mejora en la claridad y promover una buena comunicación con las personas usuarias.

ACCIÓN 3
Dentro del Programa de Aprendizaje Continuo, se llevaron a cabo diversos talleres formativos dirigidos a personas funcionarias vinculadas directamente a la atención usuaria, con el objetivo de fortalecer tanto sus competencias técnicas como aquellas asociadas al bienestar laboral. Entre estas instancias, destacó la realización de un taller presencial sobre "Manejo del estrés y toma de decisiones", el cual abordó herramientas prácticas para el reconocimiento y gestión del estrés en contextos laborales exigentes, así como estrategias para una toma de decisiones más efectivas. Estas iniciativas formativas permitieron reforzar habilidades clave para el desempeño de funciones orientadas al servicio, promoviendo entornos de trabajo más saludables, una mayor capacidad de respuesta frente a situaciones complejas y una atención más empática y eficiente hacia las personas usuarias.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES
El Nuevo Modelo de Atención aportó un mejoramiento continuo en los procesos internos, mayor control y estandarización entre los distintos niveles de atención y principalmente contribuyó a una mayor capacidad de respuesta a los requerimientos de las personas usuarias, contexto en que la aplicación de la revisión de la calidad de las respuestas permitió controlar los estándares de claridad y comunicación con usuarios/as. El Programa de aprendizaje continuo contribuyó a mantener el conocimiento actualizado en los funcionarios y participar en temas de bienestar laboral, esencial para entregar un buen servicio a los usuarios. La alta gestión de atenciones evidencia la capacidad de respuesta de la Superintendencia. De acuerdo con Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), el nivel de la satisfacción usuaria fue de un 61%, reflejando una positiva valoración hacia la Superintendencia. En conjunto, estas acciones consolidan un servicio público que pone en el centro a las personas, asegurando la calidad en la atención.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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.

ACCIÓN 1

NUBE DE PALABRAS

Brindar apoyo técnico en tramitación del proyecto de ley de reforma de pensiones, promulgado como Ley N° 21.735 el 20 de marzo de 2025 y publicada en Diario Oficial el 26 de marzo de 2025. Para regular, se emitieron 29 normas de carácter general: 23 del Sistema de Pensiones y 6 del Seguro de Cesantía. Se destacan:

Ampliación del seguro de lagunas previsionales
para cesantes y Beneficio de Pensión
Garantizada Universal

Nueva fórmula para determinar intereses y reajustes a aplicar en cobranza de cotizaciones previsionales.

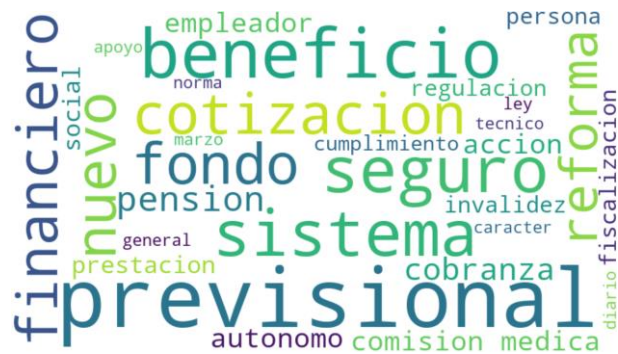
Recaudación de nuevas cotizaciones de cargo del empleador establecida en reforma. Sistema único de cobranza de cotizaciones previsionales.

Otorgamiento de prestaciones del Seguro Social.

Comercialización de productos voluntarios en AFP.

Deberes fiduciarios de AFP y AFC.
Fondo Autónomo de Protección Previsional
(FAPP):

Informe diario, licitación de administración
carteras de inversión, regulación de gastos,
estados financieros (y de su Administrador).



ACCIÓN 2

Se creó e implementó Seguro Social Previsional (SPP) y Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP), ejes de reforma. Inicia cotización de cargo del empleador, con tasa inicial de 1%, que sube cada año. Hasta julio 2026 se distribuye 0,1% a capitalización individual y 0,9% al FAPP (se constituyó como organismo autónomo encargado de financiar prestaciones de SSP como beneficio por año cotizado y compensación por expectativa de vida). Inició Régimen de Inversión del FAPP y diseño de Fondos Generacionales, Carteras de Referencia y estructura de premio y castigo por desempeño de fondos administrados para nuevo Régimen de Inversión de Fondos de Pensiones. Preparó nueva licitación de stock de afiliados, y primera concesión masiva de beneficios de SPP. 2.217.530 personas recibieron Pensión Garantizada Universal; 403.795, de 82 años o más obtuvieron \$250000. 100564 Aporte Previsional Solidario de Invalidez y 203821 Pensión Básica Solidaria de Invalidez. En total, 708180 beneficiarios.

ACCIÓN 3

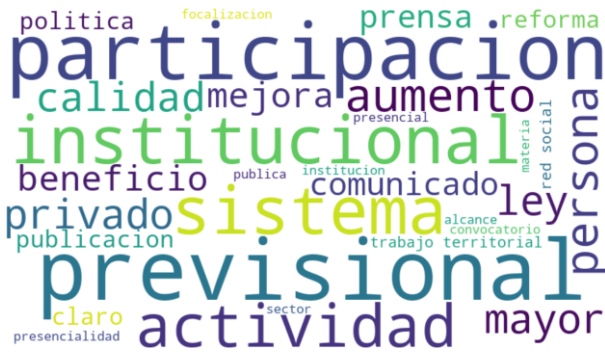
Durante 2025 se realizaron 3.307 acciones de fiscalización (375 más que el año anterior): 761 en el ámbito operacional (772 año anterior); 629 en beneficios (657 año anterior); 56 en asesores previsionales (56 año anterior); 1.249 en temas financieros (945 año anterior); 555 a comisiones médicas (440 año anterior) y 57 a consejos médicos (62 año anterior). Además, se fiscalizó a AFP y AFC en seguridad de la información y ciberseguridad, verificando el cumplimiento de la normativa vigente y buenas prácticas en gestión de riesgos y protección de datos. Se aplicaron 11 sanciones por infracciones en comisiones médicas, cálculo de beneficios e inobservancias financieras y operativas, con multas por 20.131 UF y una censura. En paralelo, las comisiones médicas evaluaron más de 107 mil solicitudes de invalidez, certificaron 2.163 de enfermo terminal y recibieron casi 6.450 de trabajo pesado. Estas fiscalizaciones resguardan procesos técnicamente sólidos, justos e imparciales.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas durante 2025 contribuyeron de manera directa y sustantiva al cumplimiento del objetivo institucional de regular y fiscalizar el sistema de pensiones y el seguro de cesantía, fortaleciendo su buen funcionamiento a través del perfeccionamiento normativo y de una supervisión preventiva, permanente y oportuna. En primer lugar, el apoyo técnico en la tramitación de la reforma previsional y la emisión de 29 normas de carácter general permitieron traducir los cambios legales en reglas claras, operativas y exigibles para los distintos actores del sistema. La regulación de materias como la ampliación del seguro de lagunas previsionales, la nueva fórmula de intereses y reajustes en la cobranza de cotizaciones, la recaudación de nuevas cotizaciones del empleador y la creación del sistema único de cobranza fortaleció la sostenibilidad financiera y la protección efectiva de los derechos previsionales. Asimismo, la regulación del Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP) y del Seguro Social Previsional aseguró estándares de transparencia, control financiero y adecuada administración de inversiones, consolidando un marco regulatorio moderno y robusto. En segundo término, la implementación del FAPP y del Seguro Social, junto con el inicio del aumento gradual de la cotización del empleador, permitió avanzar en la materialización de los beneficios establecidos por la reforma, ampliando la cobertura y mejorando las prestaciones, en especial para mujeres y personas con mayores brechas previsionales. El otorgamiento de beneficios como la compensación por mayor expectativa de vida

femenina y el beneficio por año cotizado incorpora un enfoque de equidad y género coherente con el mandato institucional. Finalmente, las 3.307 acciones de fiscalización realizadas durante el año, en ámbitos operacionales, financieros, de beneficios y en comisiones médicas, reforzaron la supervisión preventiva y permanente del sistema. La aplicación de sanciones y el control en materias de seguridad de la información y ciberseguridad fortalecieron el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos, resguardando la integridad, transparencia y correcta operación del sistema. En conjunto, estas acciones consolidaron un sistema más regulado, supervisado y orientado a la protección de las personas usuarias.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
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.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
En 2025 se realizaron 166 actividades de difusión y educación previsional, tres menos que en 2024 (169). Sin embargo, la participación aumentó de 4.409 personas en 2024 a 4.841 en 2025, es decir, 432 asistentes más. En ambos años predominó la participación femenina (70,3% y 67,5%). En cuanto a la modalidad, en 2024 el 63,3% fue presencial y el 36,7% virtual, mientras que en 2025 aumentó la presencialidad al 71,08% y disminuyó la virtualidad al 28,91%, reforzando el trabajo territorial. Respecto a las instituciones, en 2024 el 79,3% correspondió a públicas y el 20,7% a privadas; en 2025 las públicas representaron el 76,5% y las privadas el 23,5%, evidenciando mayor participación del sector privado. Los datos muestran mayor impacto con menos actividades, reflejando mejor focalización y convocatoria. Aumentó el trabajo territorial presencial y creció la participación del sector privado, evidenciando diversificación, eficiencia operativa y mayor posicionamiento institucional.	 A word cloud visualization of key terms related to the action. The most prominent words are 'participación', 'previsional', 'actividad', 'institucional', 'sistema', 'beneficio', 'calidad', 'mejora', 'aumento', 'política', 'focalización', 'prensa', 'reforma', 'comunicado', 'trabajo territorial', 'sector', 'claro', 'presencialidad', 'publicación', 'privado', 'pública', 'institución', 'alcance', 'convocatoria', 'tercer social', 'persona', 'mayor', 'posicionamiento', 'operativa', 'diversificación', 'impacto', 'menor', 'actividades', 'reforzando', 'virtualidad', 'modalidad', 'femenina', 'asistentes', 'orientación', 'información', 'relevante', 'comprensible', 'perspectiva', 'género', 'lenguaje', 'claro'.

ACCIÓN 2
Dado el alcance e interés ciudadano en torno a la Ley N° 21.735 y los beneficios que entregará, la institución desarrolló una intensiva difusión de distintas materias relacionadas a sus etapas de implementación, tanto en el ámbito normativo como operacional del actual sistema, los cambios que enfrentará, los beneficios que se crearon con la nueva legislación y las mejoras de cobertura y monto de prestaciones ya existentes. Solo en este ámbito se emitieron 41 comunicados de prensa, cada uno con su respectiva difusión en las redes sociales institucionales, X y LinkedIn, y su publicación en el sitio web. El jefe de servicio realizó 17 presentaciones en encuentros con distintos públicos, todas relacionadas con la Ley N° 21.735. La SP siguió fortaleciendo su presencia en redes sociales y medios de comunicación, con un total de 146 publicaciones en X, 65 en LinkedIn, 92 comunicados de prensa y difusión en radio, televisión, portales y prensa nacional y regional, con información relevante.

ACCIÓN 3

En cumplimiento de la Ley N°20.500, el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia celebró 9 sesiones en el período (ordinarias y extraordinarias). Entre otras cosas, monitoreó la implementación de la Reforma Previsional y retroalimentó la Política de Calidad de Servicio institucional. A su vez, el COSOC participó en el Sistema de Calidad Servicio y Experiencia usuaria en la creación de la política de Calidad Servicio y Experiencia Usuaria y Plan de mejoramiento. Por otro lado, la SP realizó el proceso completo de Cuenta Pública 2025 que rindió cuenta de resultados, hitos y avances institucionales y del sistema previsional.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas durante 2025 contribuyen de manera sustantiva al objetivo de realizar actividades de difusión y educación previsional que entreguen orientación e información relevante y comprensible a las personas, incorporando perspectiva de género y lenguaje claro. En primer lugar, la realización de 166 actividades, con un aumento de 432 personas participantes respecto del año anterior, demuestra una mayor efectividad en la focalización y convocatoria, logrando ampliar el alcance con un uso eficiente de los recursos. El fortalecimiento de la presencialidad y del trabajo territorial favoreció espacios de diálogo directo, facilitando la explicación de contenidos complejos en un lenguaje claro y accesible. La alta participación de mujeres confirma que estas instancias están llegando de manera significativa a un grupo prioritario, contribuyendo a reducir brechas de información en materia previsional. En segundo término, la intensa estrategia comunicacional asociada a la implementación de la Ley N° 21.735 de Reforma Previsional permitió acompañar a la ciudadanía en un proceso de cambio estructural del sistema. A través de comunicados, publicaciones en redes sociales, presentaciones y presencia en medios, se entregó información oportuna sobre etapas, beneficios y mejoras, reforzando la comprensión pública y promoviendo decisiones informadas. La estrategia multicanal amplió el acceso a distintos públicos, asegurando cobertura nacional y diversidad de audiencias. Finalmente, el funcionamiento activo del Consejo de la Sociedad Civil fortaleció la participación y la transparencia. El monitoreo e implementación de la Reforma Previsional y la retroalimentación a la Política de Calidad de Servicio incorporaron la voz de la ciudadanía en la mejora institucional, mientras que la rendición de cuentas aseguró información clara sobre resultados y avances. En conjunto, estas acciones consolidan una gestión orientada a acercar el sistema previsional a las personas, promoviendo comprensión, participación y acceso equitativo a la información.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Publicación del Estudio Actuarial de los Fondos del Seguro de Cesantía, que modela las diversas decisiones que deben tomar los agentes que influyen en los ingresos y egresos de los fondos de cesantía. Con ello, el modelo permite evaluar la sustentabilidad del Seguro de Cesantía, proyectando distintos escenarios y enfocándose especialmente en el Fondo de Cesantía Solidario.

**ACCIÓN 2**

Publicación de la octava versión del Informe de Género sobre Pensiones y Seguro de Cesantía que analiza diferencias de género de personas afiliadas, cotizantes y beneficiarias del sistema de pensiones, tanto de capitalización individual como del sistema antiguo, del seguro de cesantía, y beneficiarias de la PGU y de los beneficios solidarios de invalidez. Se incluye también una descripción de los nuevos beneficios de la reforma previsional.

ACCIÓN 3

Publicación de la Nota Ciudadana N°5 que entrega información a la ciudadanía, en un lenguaje claro, sobre los requisitos, cálculos y fechas de pago de los beneficios introducidos por la Ley 21.735. El documento se concentra en el aumento de la cotización a las cuentas individuales, los beneficios del Seguro Social, la extensión del Seguro de Lagunas Previsionales y el aumento de la PGU. Por otro lado, se realizó la publicación de dos nuevas series estadísticas: 1) mediana remuneración imponible del Seguro de Cesantía, desagregada por sexo y tipo de contrato y 2) mediana remuneración imponible del Sistema de Pensiones, desagregada por sexo. Además, se realizaron modificaciones a dos otras series: 1) actualización de estadística de Patrimonio de los Fondos de Cesantía, 2) ajuste de estadísticas de beneficiarios del Pilar Solidario y de la PGU por tramo etario.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Entre los estudios realizados por la Superintendencia, destaca el estudio actuarial de los fondos del seguro de cesantía, mejorando la forma en que se estiman los flujos del sistema de cesantía, permitiendo así evaluar de mejor manera la sustentabilidad de los fondos de cesantía. Además, se publicaron informes y notas ciudadanas que constituyen un material educativo e informativo relevante para la ciudadanía, donde se destacan los beneficios introducidos por la reforma aprobada a inicios del año 2025. Adicionalmente, se agregaron nuevas series estadísticas y se actualizaron otras, a lo que se suma la actualización de bases de datos públicas de personas afiliadas, pensionadas y beneficiarias. La combinación de investigación rigurosa, evidencia estadística y difusión garantiza información pertinente, consistente y accesible, apoyando el análisis y desarrollo de políticas públicas previsionales y decisiones informadas.

