

INFORME ANUAL 2024

Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones



COMISIÓN
de USUARIOS
SISTEMA DE PENSIONES



Publicado en 2025

**INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DEL
SISTEMA DE PENSIONES 2024**

Subsecretaría de Previsión Social
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Huérfanos 1273, Santiago, Región Metropolitana
Fotografías: Dirección de Estudios Previsionales de la
Subsecretaría de Previsión Social

Contenidos

1.	La Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones	7
2.	Integrantes	9
3.	Introducción	11
4.	Sistema de pensiones chileno	12
4.1.	Pilar solidario de pensiones	13
4.1.1.	<i>Beneficios de vejez</i>	16
4.1.2.	<i>Beneficios de invalidez</i>	17
4.2.	Pilar contributivo obligatorio.....	18
4.2.1.	<i>Sistema de capitalización individual</i>	18
4.2.1.1.	Personas afiliadas y cotizantes.....	18
4.2.1.2.	Pensiones pagadas.....	18
4.2.1.3.	Otros beneficios.....	25
4.2.2.	<i>Sistema de reparto</i>	26
4.2.2.1.	Personas cotizantes.....	26
4.2.2.2.	Pensiones pagadas.....	26
4.3.	Pilar contributivo voluntario.....	29
5.	Trabajo de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones en 2024	30
5.1.	Trabajo en sesiones.....	31
5.2.	Presentaciones.....	33
5.3.	Presencia en regiones de la Comisión.....	43
6.	Tema 1. Problemáticas de pensionados por la modalidad retiro programado	48
6.1.	Recálculo del monto de la pensión en retiro programado.....	48
6.2.	Criterio de cálculo de la PAFE.....	50
6.3.	Reflexiones finales.....	51
7.	Tema 2. IPS y el acercamiento de beneficios a las personas	52
7.1.	PGU. Cómo asegurar que este beneficio llegue a las personas.....	52
7.1.1.	<i>Fase 1. Orientación y búsqueda</i>	53
7.1.1.1.	Modelos predictivos para beneficiarios potenciales.....	54
7.1.1.2.	Georreferenciación de beneficiarios de la PGU.....	55
7.1.1.3.	La PGU en tu barrio.....	56
7.1.1.4.	Notificaciones directas, comunicación y otras acciones.....	56
7.1.1.5.	Balance.....	58
7.1.2.	<i>Fase 2. Solicitud y concesión de la PGU</i>	59
7.1.2.1.	Sistema Integrado de Beneficios Solidarios.....	60
7.1.2.2.	Diversidad de canales de atención adaptados a las personas para la solicitud de beneficios.....	61

7.1.3.	<i>Fase 3. Pago del beneficio</i>	62
7.1.3.1.	Autoservicio de pagos por cobrar.....	63
7.2.	Ampliación de la multicanalidad de la red ChileAtiende del IPS	64
7.2.1.	<i>Puntos de Atención Virtual (PAV) ChileAtiende</i>	64
7.2.2.	<i>Sucursales</i>	67
7.2.3.	<i>Desarrollo de Módulos Express (MEx)</i>	67
7.2.4.	<i>Mejora de plataformas y nuevos servicios</i>	68
7.3.	Otros beneficios relevantes	68
8.	Tema 3. Puntos de atención de las AFP	70
8.1.	Sucursales y otros canales de atención.....	70
8.2.	Tiempos de espera para atención.....	73
9.	Tema 4. Educación previsional: Segmentación de públicos y currículo obligatorio	74
9.1.	Segmentación de públicos en la educación previsional: un enfoque estratégico	74
9.1.1.	<i>Estudiantes de educación media y superior</i>	74
9.1.2.	<i>Trabajadores/as activos</i>	75
9.1.3.	<i>Mujeres</i>	75
9.1.4.	<i>Personas mayores y próximas a la jubilación</i>	76
9.2.	Currículo obligatorio en educación previsional: clave para la sostenibilidad del conocimiento.....	76
9.2.1.	<i>Propuestas para el currículo obligatorio</i>	77
9.3.	Evidencia internacional: aprendiendo de casos de éxito	77
9.4.	Estrategia Nacional de Educación Financiera y ejemplo de segmentación	77
9.5.	Conclusión: hacia un enfoque integral.....	78
10.	Tema 5. Educación previsional: falta de conocimiento de personas próximas a pensionarse	79
11.	Tema 6. Rezagos	82
11.1.	Causas de origen de los rezagos.....	82
11.2.	Gestiones de las AFP para aclaración y acreditación de rezagos	83
11.3.	Rezagos en cifras	84
12.	Tema 7. Herencia	89
12.1.	Procedimiento para acceder a herencia de fondos previsionales de afiliados fallecidos	90
12.2.	Herencias no cobradas	91
12.3.	Herencias pagadas.....	92
13.	Estudio 2024. Percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones. Parte II	93
14.	Desafíos para 2025	101
15.	Bibliografía	104
16.	Glosario	105

Tablas, figuras y gráficos

Tablas

Tabla 1.	Personas beneficiarias del pilar solidario de pensiones por tipo de beneficio y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024).....	15
Tabla 2.	Personas beneficiarias de los beneficios de vejez del pilar solidario de pensiones, por región y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024).....	16
Tabla 3.	Beneficiarios de los beneficios de invalidez del pilar solidario de pensiones, por región y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024).....	17
Tabla 4.	Número de pensiones pagadas y monto promedio pagado en pesos por tipo y modalidad de pensión (diciembre 2024).....	20
Tabla 5.	Número de pensiones de vejez pagadas, por región y sexo (diciembre 2024)	21
Tabla 6.	Número de pensiones de invalidez pagadas, por región y sexo (diciembre 2024).....	22
Tabla 7.	Número de pensiones de sobrevivencia pagadas, por región y sexo (diciembre 2024)	23
Tabla 8.	Número, monto promedio y mediano de rentas temporales pagadas por enfermedad terminal (diciembre 2024)	24
Tabla 9.	Número de personas cotizantes del sistema de reparto, por tipo y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024).....	26
Tabla 10.	Pensiones pagadas y monto promedio pagado por el sistema de reparto, por tipo de pensión y sexo (2024).....	27
Tabla 11.	Pensiones pagadas y monto promedio pagado por el sistema de reparto, por región y sexo (2024)	28
Tabla 12.	Sesiones de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones efectuadas (2024)	32
Tabla 13.	Resumen de presentaciones de instituciones (2024)	33
Tabla 14.	Desempeño Rentabilidad-Riesgo (enero 2020-diciembre 2024).....	49
Tabla 15.	Búsqueda de potenciales beneficiarios PGU (2024)	57
Tabla 16.	Cobertura de la PGU, potenciales beneficiarios y tasa de no uso del beneficio (2024) .	58
Tabla 17.	Atenciones por canal (2024)	69
Tabla 18.	Sucursales del sistema de AFP por región (2024)	71
Tabla 19.	Tiempos de espera para atención en las AFP (2024)	73

Figuras

Figura 1.	Principales dimensiones del sistema de pensiones chileno (2024)	13
Figura 2.	Requisitos para acceder a la PGU.....	14
Figura 3.	Requisitos para acceder a la PBSI.....	14
Figura 4.	Requisitos para acceder al APSI	15
Figura 5.	Datos principales sobre personas afiliadas y cotizantes del sistema de capitalización individual (diciembre 2024)	18
Figura 6.	Tipos de pensión del sistema de capitalización individual.....	19
Figura 7.	Resumen de otros beneficios pagados (2024)	25
Figura 8.	Resumen de APV (septiembre 2024)	29
Figura 9.	Resumen del trabajo de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones (2024)	30
Figura 10.	Anacpen: Sobre problemáticas de personas pensionadas (10-01-2024)	34
Figura 11.	Subsecretaría de Previsión Social. Sobre indicaciones a la reforma de pensiones (28-02-2024).....	35
Figura 12.	AAFP: Sobre perspectivas y propuestas de la AAFP sobre reforma de pensiones (11-04-2024)	36
Figura 13.	MDSyF: Sobre actualización del RSH (29-08-2024).....	37
Figura 14.	CCP. Sobre informalidad previsional (05-09-2024).....	38
Figura 15.	SP. Sobre modalidad de pensión retiro programado y las variables de inciden en su cálculo (12-09-2024)	39
Figura 16.	AAFP. Sobre rezagos y herencia (30-10-2024).....	40
Figura 17.	Subsecretaría de Previsión Social. Sobre iniciativas en educación previsional desarrolladas por la Dirección de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social (04-12-2024)	41
Figura 18.	Subsecretaría de Previsión Social. Sobre iniciativa de educación previsional: Aula Previsional (18-12-2024).....	42
Figura 19.	Encuentro ciudadano en ciudad de Chillán, Región de Ñuble (09-07-2024)	43
Figura 20.	Encuentro ciudadano en ciudad de Talca, Región del Maule (11-07-2024)	44
Figura 21.	Encuentro ciudadano en ciudad de Temuco, Región de La Araucanía (22-07-2024)	44
Figura 22.	Encuentro ciudadano en ciudad de Valdivia, Región de Los Ríos (24-07-2024)	45
Figura 23.	Encuentro ciudadano en ciudad de Coyhaique, Región de Aysén (26-07-2024).....	45
Figura 24.	Encuentro ciudadano en ciudad de Copiapó, Región de Atacama (06-08-2024)	46
Figura 25.	Encuentro ciudadano en ciudad de Antofagasta, Región de Antofagasta (09-08-2024)	46
Figura 26.	Encuentro ciudadano en ciudad de Iquique, Región de Tarapacá (12-08-2024).....	47
Figura 27.	Diagrama de determinantes del monto de la pensión	48
Figura 28.	Componentes de la pensión base	50
Figura 29.	Mapa de georreferenciación de potenciales beneficiarios de la PGU	55

Figura 30. Diagrama resumen de principales resultados de estudio (2024)	94
Figura 31. Encuentro ciudadano en ciudad de Chillán, Región de Ñuble (09-07-2024)	95
Figura 32. Encuentro ciudadano en ciudad de Talca, Región del Maule (11-07-2024)	95
Figura 33. Encuentro ciudadano en ciudad de Temuco, Región de La Araucanía (22-07-2024)	96
Figura 34. Encuentro ciudadano en ciudad de Valdivia, Región de Los Ríos (24-07-2024)	96
Figura 35. Encuentro ciudadano en ciudad de Coyhaique, Región de Aysén (26-07-2024)	97
Figura 36. Encuentro ciudadano en ciudad de Copiapó, Región de Atacama (06-08-2024)	97
Figura 37. Encuentro ciudadano en ciudad de Antofagasta, Región de Antofagasta (09-08-2024)	98
Figura 38. Encuentro ciudadano en ciudad de Iquique, Región de Tarapacá (12-08-2024)	99
Figura 39. Actividad de presentación de resultados del estudio a autoridades (15-11-2024)	99
Figura 40. Actividad de presentación de resultados del estudio a autoridades (15-11-2024)	100

Gráficos

Gráfico 1. Evolución de tasa de no uso del beneficio PGU (2024)	59
Gráfico 2. Evolución de los PAV (2024)	65
Gráfico 3. Puntos municipales operativos (a diciembre 2024)	66
Gráfico 4. Número de sucursales de AFP por región (2024)	72
Gráfico 5. Montos en rezago según estado de identificación	85
Gráfico 6. Montos en rezago en millones de dólares (diciembre 2018-enero 2025)	85
Gráfico 7. Número de registros en rezago (diciembre 2018-enero 2025)	86
Gráfico 8. Montos en rezago según origen en cotización o rentabilidad	87
Gráfico 9. Distribución del monto de los rezagos según su antigüedad en años	88
Gráfico 10. Número de herencias y montos pagados en millones de dólares (2015-2024)	92

1. La Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

Nuestra realidad se presenta de manera compleja, donde las problemáticas se visualizan y aprecian de diversas maneras, así como el dinamismo de las mismas nos hace reflexionar y dialogar sobre nuestros tiempos, especialmente en la temática de los sistemas previsionales. Son tantas las situaciones que nos enfrentan de manera repentina a una realidad desafiante: la pandemia, el cambio climático, las olas migratorias, las nuevas tecnologías, la crisis económica, el crimen organizado, el envejecimiento de la población, las amenazas de guerra, la escasez híbrida y de alimentos, entre otras. Todas situaciones de magnitudes importantes, así como de urgencias necesarias de atender. Esto significa y nos entrega un mensaje: las soluciones no son simples y requieren maduración para establecer mecanismos que enfrenten esas complejidades.

En este contexto, el andamiaje institucional del Estado y las políticas públicas deben ser no solo eficaces, sino también legítimos, autoexplicativos y diversos, donde las organizaciones se adapten y establezcan diferentes instancias de decisión, participación e incidencia. En ese esfuerzo nos identificamos, desarrollamos y trabajamos como **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones**.

Nuestra **Comisión** está integrada por representantes de diferentes sectores y roles de nuestra sociedad, que buscan, mediante el diálogo, establecer las posiciones y consideraciones sobre el sistema de pensiones de nuestro país, con perspectiva de los y las ciudadanas y centrados en la mejora del sistema. Nuestra instancia de participación se integra por los siguientes sectores: un representante de los/as trabajadores/as, propuesto por la organización de mayor representatividad en el país, que, para este caso, es la Central Unitaria de Trabajadores de Chile (CUT); un representante de los pensionados, propuesto por la organización de pensionados de mayor representatividad en el país; un representante de las instituciones públicas del sistema de pensiones, designado mediante resolución conjunta de los ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda; un representante de las instituciones privadas del sistema de pensiones, propuesto por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP); y, finalmente, un académico o académica de una universidad del Estado o reconocida por éste, quien presidirá esta instancia, cuya designación le corresponde a los ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda. Es importante mencionar que, salvo el o la académica, todos los demás representantes cuentan con un suplente, quien participa en las actividades, reuniones y otras instancias en el marco del trabajo de esta comisión.

Nuestra **Comisión** busca lograr la participación de actores vinculados al sistema previsional, con representación institucional tanto privada como pública, así como de los beneficiarios



y actores del sistema, vinculando al mundo académico. En definitiva, nuestra composición posee una coherencia contemporánea, necesaria y eficaz. En esta perspectiva, buscamos ser una instancia de participación e incidencia en el ámbito previsional, que, mediante la comunicación e información que se entrega a la Subsecretaría de Previsión Social y a otros organismos públicos del sector, aporte evaluaciones, percepciones, conclusiones o visiones que sus representados tengan sobre el funcionamiento del sistema de pensiones y proponga estrategias de educación y difusión de dicho sistema.

La **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** es una instancia formal de participación social, creada por la Ley 20255 sobre Reforma Previsional de 2008. Su trabajo se desarrolla a través de reuniones periódicas, en las que se invita a autoridades, organizaciones de empleadores, trabajadores, personas pensionadas y especialistas, con el objetivo de recoger sus evaluaciones sobre el funcionamiento del sistema de pensiones. A partir de estas instancias surgen propuestas y observaciones que la **Comisión** entrega al subsecretario de Previsión Social y a otras autoridades del ámbito de la seguridad social, y que son incorporadas en su Informe Anual.

RAFAEL PIZARRO RODRÍGUEZ

Presidente de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

2. Integrantes

Miembros titulares



Rafael Pizarro Rodríguez
Académico, presidente de la Comisión



Lenia Pizarro Sierra
Representante de las instituciones públicas del Sistema de Pensiones
Instituto de Previsión Social (IPS)



José Manuel Díaz Zavala
Representante de los trabajadores y trabajadoras
Central Unitaria de Trabajadores de Chile (CUT)



Constanza Bollmann Schele
Representante de las instituciones privadas del Sistema de Pensiones
Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AAFP)



Ramón López Muñoz
Representante de los pensionados y pensionadas
Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiadas
de Chile (Cupemchi)

Miembros suplentes



Viviana Ituarte Valderrama

Representante de las instituciones públicas del Sistema de Pensiones
Instituto de Previsión Social (IPS)



María Amalia del Pilar Pereira Campos

Representante de los trabajadores y trabajadoras
Central Unitaria de Trabajadores de Chile (CUT)



Erika Fernández Valladares

Representante de las instituciones privadas del Sistema de Pensiones
Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AAFP)



Cristina Tapia Poblete

Representante de los pensionados y pensionadas
Asociación Gremial Nacional de Pensionados del Sistema Privado de
Pensiones de Chile (Anacpen) (S)

Secretaría Técnica de la Comisión



Francesca Simonetti Macaya

Socióloga, profesional de la Unidad de Análisis de Políticas Previsionales,
Dirección de Estudios Previsionales de la Subsecretaría de Previsión Social



Constanza Morales Lavín

Economista, profesional de la Unidad de Análisis de Políticas Previsionales,
Dirección de Estudios Previsionales de la Subsecretaría de Previsión Social

3. Introducción

El **Informe Anual de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones 2024** representa una instancia de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre su trabajo durante el año 2024, en cuanto a sus reflexiones sobre el funcionamiento del sistema y sus propuestas de mejora.

La composición actual de la comisión finaliza su periodo en abril de 2025, por lo que este **Informe** da cuenta de lo que ha sido el sello de la **Comisión** a lo largo de sus tres años de funcionamiento, los cuales son: su enfoque en regiones y su atención en materias como el monto de las pensiones, la educación previsional y la entrega de beneficios previsionales, como la Pensión Garantizada Universal (PGU).

El **Informe** comienza con una descripción del sistema de pensiones chileno, en la que se destacan sus principales dimensiones al cierre de 2024, que evidencian el alcance del sistema. Continúa con un apartado que presenta el trabajo de la **Comisión de Usuarios** durante 2024, traducido en las materias abordadas en sus 29 sesiones, las presentaciones de instituciones previsionales que tuvieron lugar a lo largo del año y su presencia en regiones a través de los encuentros regionales.

Las temáticas abordadas durante el año por la **Comisión de Usuarios** se desarrollan en los apartados siguientes, profundizando sobre: problemáticas de las personas pensionadas, las gestiones del Instituto de Previsión Social (IPS) para acercar los beneficios a las personas, segmentación de públicos y desafíos en materia de educación previsional, y dimensiones sobre los rezagos y los pagos de herencia.

En un siguiente apartado, se aborda el estudio realizado en 2024: *Percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones chileno, parte II*, motivado por el interés de esta **Comisión** en estar presente en las regiones, recogiendo las impresiones y preocupaciones de las personas usuarias a lo largo del país. En este apartado se presentan sus principales alcances y resultados, junto con fotografías que permiten observar la diversidad de la convocatoria y el trabajo grupal realizado en los encuentros ciudadanos.

Todo el trabajo y los énfasis que ha puesto la actual comisión tienen el objetivo claro de buscar las reformas necesarias para mejorar el sistema de pensiones en beneficio de sus usuarios. De tal manera, la reciente aprobación en el Congreso de la reforma de pensiones se visualiza como una materialización de cambios concretos en el sistema, lo que plantea el desafío para la futura **Comisión** de observar de cerca la implementación de esta reforma y estar atentos a los aspectos destacables y cuestionables que surjan de las modificaciones que plantea.

4. Sistema de pensiones chileno

El sistema de pensiones chileno se estructura en tres pilares fundamentales: el pilar no contributivo (o solidario), el pilar contributivo obligatorio y el pilar contributivo voluntario.

El **pilar solidario** está conformado por un conjunto de beneficios financiados con recursos fiscales, orientados a otorgar apoyo económico a personas que no cuentan con los medios suficientes para financiar una pensión adecuada. Este pilar está dirigido a personas de 65 años o más (beneficios por vejez) y a aquellas entre 18 y 64 años que han sido declaradas con invalidez (beneficios por invalidez), independientemente de su afiliación a un sistema previsional. Su objetivo es otorgar o complementar una pensión hasta alcanzar un nivel mínimo considerado suficiente.

El **pilar contributivo obligatorio**¹ se basa, principalmente, en el sistema de capitalización individual, actualmente vigente y accesible tanto para personas que desempeñan una actividad remunerada como para aquellas que optan por cotizar voluntariamente. Este sistema es administrado por las AFP, las cuales gestionan los recursos que los afiliados aportan en sus cuentas individuales. Dichos fondos son invertidos en diversos instrumentos financieros a través de multifondos. Al alcanzar la edad legal de jubilación, ser declarado inválido u otros establecidos por la ley, el afiliado puede acceder a una pensión determinada en función del monto acumulado. Asimismo, este sistema contempla la posibilidad de financiar la cuota mortuoria, entregar pensiones de sobrevivencia a beneficiarios y heredar el saldo restante en la cuenta individual del afiliado.

Adicionalmente, para los afiliados pertenecientes a las antiguas cajas de previsión, continúa operando el sistema de reparto, actualmente es administrado por el IPS, conforme a las disposiciones legales que regulan cada una de las cajas. Este régimen no permite la incorporación de nuevos cotizantes.

Por último, el **pilar contributivo voluntario** constituye un mecanismo complementario de ahorro previsional, orientado a incrementar el monto de la pensión futura. El mecanismo Ahorro Previsional Voluntario (APV), contempla dos modalidades de beneficios tributarios (A y B), y puede ser contratado a través de diversas entidades autorizadas, tales como AFP,

¹ Adicionalmente, las Fuerzas Armadas y de Orden tienen su propio sistema de previsión, administrado por Capredena y Dipreca, los cuales no se abordarán en este Informe.

compañías de seguros, bancos, administradoras de fondos mutuos, fondos para la vivienda y corredores de bolsa.

Figura 1. Principales dimensiones del sistema de pensiones chileno (2024)



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social, con datos de la Superintendencia de Pensiones (SP), IPS y Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota. Cifras de Pilar Solidario y Pilar Obligatorio a diciembre 2024, y del Pilar Voluntario a septiembre 2024.

4.1. Pilar solidario de pensiones

El pilar solidario de pensiones fue creado en 2008, mediante la implementación de los beneficios de vejez: la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV) y el Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV), cuya asignación dependía de si la persona solicitante estaba afiliada o no a un sistema previsional. Asimismo, se establecieron los beneficios de invalidez: la Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI) y el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI), aplicables bajo los mismos criterios de afiliación.

En 2022 se introdujo la PGU, la cual reemplazó a los beneficios de vejez del pilar solidario, ampliando su cobertura al 90 % de la población perteneciente a los hogares de menores ingresos. No obstante, en aquellos casos en que el valor del APSV superaba el monto de la PGU, se permitió que la persona beneficiaria mantuviera el beneficio de mayor cuantía.

Los requisitos para acceder a los beneficios actualmente vigentes en el marco del pilar solidario de pensiones son los siguientes:

Figura 2. Requisitos para acceder a la PGU

Tener 65 años o más de edad al momento de la solicitud.

- No pertenecer al 10 % más rico de la población, según los criterios de focalización definidos por la autoridad competente.
- Acreditar residencia en territorio chileno, por un período no inferior a 20 años, continuos o discontinuos, contados desde que la persona haya cumplido los 20 años de edad. Adicionalmente, debe haber residido en Chile al menos 4 de los últimos 5 años previos a la solicitud del beneficio.
- Contar con una pensión base igual o inferior a \$ 1.210.828 mensuales, la cual se calcula considerando la Pensión Autofinanciada de Referencia (PAFE) estimada por la AFP, las pensiones del antiguo sistema previsional y las pensiones de sobrevivencia.

Cabe destacar que no es requisito estar pensionado para acceder a la PGU, pudiendo postular tanto personas activas como aquellas que ya hayan iniciado su proceso de jubilación.

Fuente. Elaboración de la Subsecretaría de Previsión Social, con información de ChileAtiende.

Nota. Valor de \$ 1.210.828 corresponde a pensión superior vigente desde febrero de 2025, este valor se actualiza en febrero de cada año por la SP.

Figura 3. Requisitos para acceder a la PBSI

- Tener entre 18 y 64 años de edad.
- No tener derecho a pensión en ningún régimen previsional.
- Integrar un grupo familiar perteneciente al 80 % más vulnerable de la población, de acuerdo con el instrumento de evaluación socioeconómica vigente.
- Acreditar residencia en Chile por un período mínimo de 5 años, continuos o discontinuos, dentro de los últimos 6 años inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud del beneficio.

Una vez analizados los antecedentes, el IPS solicitará un certificado que acredite la calificación de invalidez, emitido por una comisión médica competente, como condición previa para la concesión del beneficio.

Fuente. Elaboración de la Subsecretaría de Previsión Social, con información de ChileAtiende.

Figura 4. Requisitos para acceder al APSI

- Tener entre 18 y 64 años de edad.
- Recibir una pensión mensual o pensión base inferior al valor de la PBSI vigente.
- Acreditar invalidez mediante declaración de una comisión médica, o bien ser beneficiario/a de una pensión de invalidez ya reconocida.
- No estar afiliado ni haber cotizado en los regímenes previsionales de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (Dipreca) o de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena).
- No recibir pensiones de sobrevivencia, ya sea como titular o beneficiario/a.
- Pertener al 80 % más vulnerable de la población, según evaluación socioeconómica vigente.
- Acreditar residencia en Chile por al menos 5 años, continuos o discontinuos, dentro de los últimos 6 años previos a la solicitud.

Fuente. Elaboración de la Subsecretaría de Previsión Social, con información de ChileAtiende.

Al cierre de 2024, el número total de personas beneficiarias del pilar solidario de pensiones alcanzó las 2.575.633, de las cuales un 58 % corresponde a mujeres y un 42 % a hombres. Esta cifra representa un incremento del 5,7 % en comparación con el total registrado al finalizar el año 2023.

Tabla 1. Personas beneficiarias del pilar solidario de pensiones por tipo de beneficio y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024)

Tipo de beneficio	Diciembre 2023			Diciembre 2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
PGU no contributiva	339.811	131.135	470.946	425.703	169.115	594.818
PGU contributiva	818.807	690.945	1.509.752	804.472	716.484	1.520.956
APSV	105.880	60.307	166.187	102.565	56.788	159.353
PBSI	107.857	84.948	192.805	111.828	88.198	200.026
APSI	47.405	50.164	97.569	48.256	52.224	100.480
Total	1.419.760	1.017.499	2.437.259	1.492.824	1.082.809	2.575.633

Fuente. Elaboración de la Subsecretaría de Previsión Social, con datos de la SP.

4.1.1. Beneficios de vejez

Durante el año 2024, las regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Biobío concentraron la mayor proporción de personas PGU y del APSV, agrupando en conjunto al 58 % del total nacional. En cuanto al crecimiento interanual de beneficiarios, las regiones Metropolitana, de Antofagasta, de Aysén y de Magallanes registraron los mayores incrementos, con un aumento del 7 % en cada una respecto del año anterior.

Tabla 2. Personas beneficiarias de los beneficios de vejez del pilar solidario de pensiones, por región y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024)

Región	Diciembre 2023			Diciembre 2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Arica y Parinacota	14.854	10.687	25.541	15.575	11.244	26.819
Tarapacá	16.330	12.531	28.861	17.191	13.367	30.558
Antofagasta	29.695	20.069	49.764	31.545	21.706	53.251
Atacama	18.813	14.419	33.232	19.878	15.467	35.345
Coquimbo	58.163	42.393	100.556	60.849	44.875	105.724
Valparaíso	149.105	101.029	250.134	155.645	106.150	261.795
Metropolitana	483.669	314.006	797.675	513.781	341.664	855.445
O'Higgins	69.518	53.645	123.163	73.298	56.799	130.097
Maule	81.898	64.228	146.126	85.908	67.723	153.631
Ñuble	41.231	30.646	71.877	43.134	32.265	75.399
Biobío	118.351	82.141	200.492	124.236	86.433	210.669
La Araucanía	75.819	56.489	132.308	79.118	59.639	138.757
Los Ríos	30.266	22.410	52.676	31.605	23.683	55.288
Los Lagos	59.407	44.500	103.907	62.407	47.187	109.594
Aysén	6.159	5.329	11.488	6.585	5.713	12.298
Magallanes	11.220	7.865	19.085	11.981	8.472	20.453
Sin información	0	0	0	4	0	4
Total	1.264.498	882.387	2.146.885	1.332.740	942.387	2.275.127

Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social, con datos de la SP.

Nota. Incluye PGU y APSV.

4.1.2. Beneficios de invalidez

En las regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Biobío se concentró la mayor parte de las personas beneficiarias de la PGU y del APSV, alcanzando en conjunto el 58 % del total nacional. Por otro lado, las regiones Metropolitana, de Antofagasta, de Aysén y de Magallanes presentaron los mayores incrementos en el número de beneficiarios, con un crecimiento del 7 % en cada una respecto del año anterior.

Tabla 3. Beneficiarios de los beneficios de invalidez del pilar solidario de pensiones, por región y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024)

Región	Diciembre 2023			Diciembre 2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Arica y Parinacota	1.621	1.739	3.360	1.698	1.894	3.592
Tarapacá	2.058	1.946	4.004	2.109	1.998	4.107
Antofagasta	2.903	2.428	5.331	3.117	2.600	5.717
Atacama	2.104	1.873	3.977	2.164	1.926	4.090
Coquimbo	6.560	6.151	12.711	6.834	6.503	13.337
Valparaíso	15.758	14.085	29.843	16.016	14.502	30.518
Metropolitana	50.210	42.359	92.569	52.444	44.737	97.181
O'Higgins	9.194	7.793	16.987	9.429	8.073	17.502
Maule	10.829	9.696	20.525	11.109	9.943	21.052
Ñuble	9.137	7.581	16.718	9.150	7.625	16.775
Biobío	17.460	14.576	32.036	17.847	14.936	32.783
La Araucanía	10.663	10.095	20.758	10.890	10.333	21.223
Los Ríos	4.769	4.234	9.003	4.925	4.408	9.333
Los Lagos	10.206	8.902	19.108	10.502	9.259	19.761
Aysén	800	763	1.563	807	786	1.593
Magallanes	990	891	1.881	1.043	899	1.942
Sin información	0	0	0	0	0	0
Total	155.262	135.112	290.374	160.084	140.422	300.506

Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social, con datos de la SP.

Nota. Incluye PBSI y APSI.

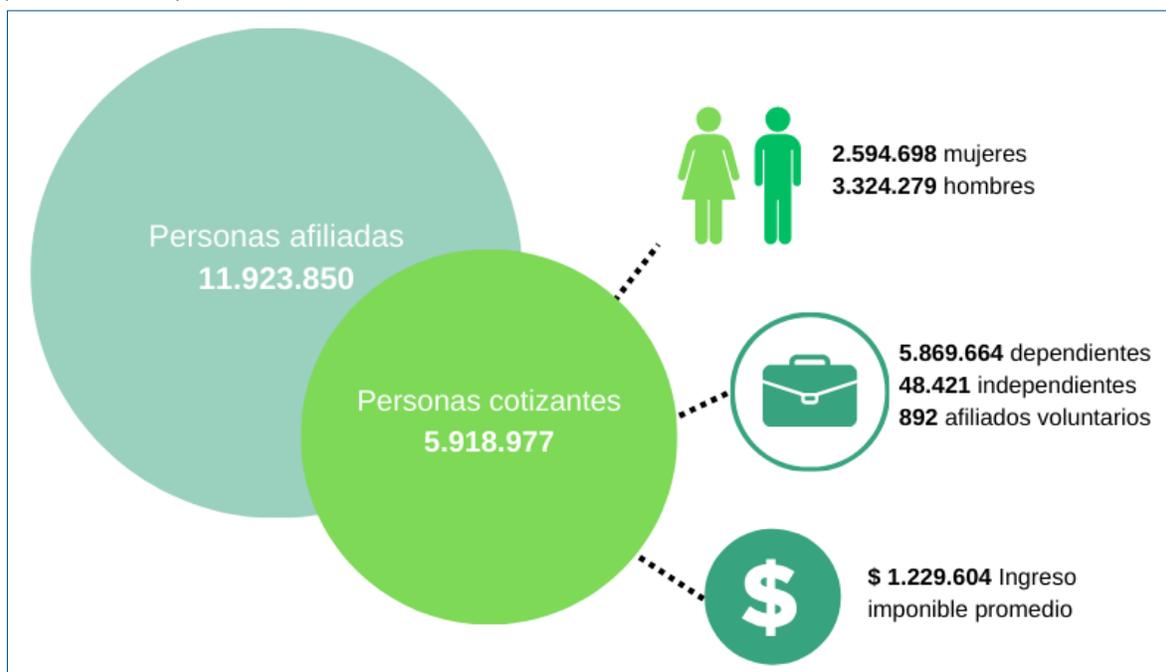
4.2. Pilar contributivo obligatorio

4.2.1. Sistema de capitalización individual

4.2.1.1. Personas afiliadas y cotizantes

A diciembre de 2024, el número total de afiliados al sistema de capitalización individual alcanzó los 11.923.850, lo que representa un incremento del 1,6 % en comparación con diciembre de 2023. En cuanto a las personas cotizantes, se registraron 5.918.977, de las cuales el 47 % fueron mujeres y el 53 % hombres. La mayoría de las personas cotizantes eran dependientes, representando el 94,7 % del total, seguidas por los cotizantes independientes, con un 5,1 %, y los afiliados voluntarios, que constituían solo el 0,2 %.

Figura 5. Datos principales sobre personas afiliadas y cotizantes del sistema de capitalización individual (diciembre 2024)



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social, con datos de la SP.

4.2.1.2. Pensiones pagadas

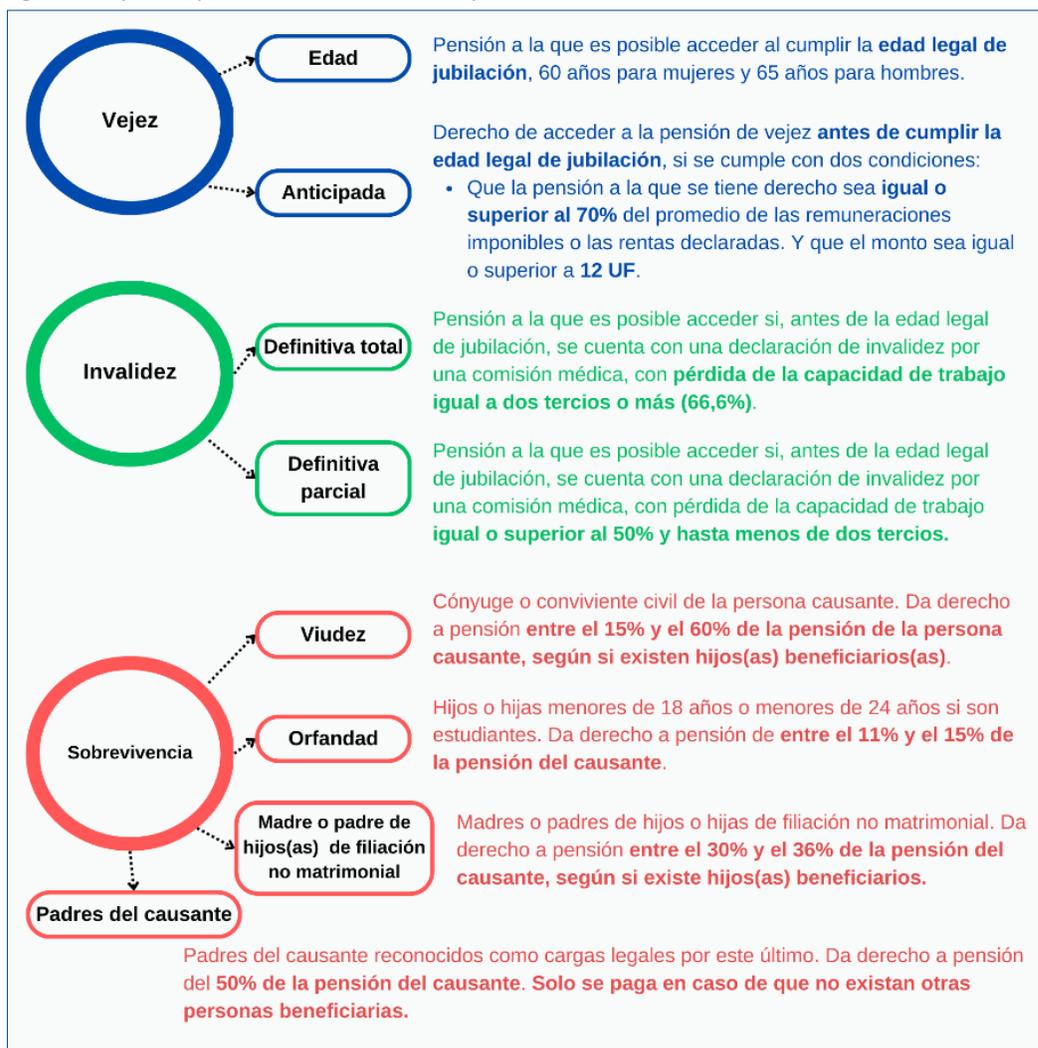
En el sistema previsional actualmente vigente, existen tres tipos de pensión, cada una asociada a una contingencia específica en la que se encuentra el afiliado. Estas contingencias son: vejez, invalidez y sobrevivencia, esta última dirigida a los beneficiarios

de una persona afiliada que haya fallecido. A su vez, cada tipo de pensión se divide en diversas categorías, dependiendo de la situación que corresponda a cada caso.

En el caso de la pensión de vejez, el afiliado puede optar por la jubilación al cumplir la edad legal de jubilación o, de manera anticipada, cumpliendo ciertos requisitos relacionados con el monto acumulado y la tasa de reemplazo. En cuanto a la pensión por invalidez, esta se determina según el porcentaje de pérdida de capacidad de trabajo del afiliado. Finalmente, la pensión de sobrevivencia se asigna a los beneficiarios en función del parentesco con la persona afiliada fallecida.

En la figura 6 se presenta un resumen esquematizado de estas definiciones para una mejor comprensión.

Figura 6. Tipos de pensión del sistema de capitalización individual



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social en base a información de la SP.

Al finalizar el año 2024, el sistema de capitalización individual pagó un total de 1.799.740 pensiones, de las cuales el 73 % correspondieron a pensiones por vejez, el 8 % a pensiones por invalidez y el 19 % a pensiones por sobrevivencia. En cuanto a las modalidades de pensión, la opción más elegida fue el retiro programado, que representó el 56,9 % de las pensiones pagadas, seguida de la renta vitalicia, con un 42,2 %, y finalmente la renta temporal, que constituyó solo el 0,3 % de las pensiones pagadas.

Tabla 4. Número de pensiones pagadas y monto promedio pagado en pesos por tipo y modalidad de pensión (diciembre 2024)

Tipo de pensión	Retiro programado		Renta temporal		Renta vitalicia		Total	
	N.° pensiones	Monto (\$)	N.° pensiones	Monto (\$)	N.° pensiones	Monto (\$)	N.° pensiones	Monto (\$)
Vejez edad	760.967	\$ 178.632	4.160	\$ 721.378	339.001	\$ 448.663	1.104.128	\$ 263.585
Vejez anticipada	25.713	\$ 678.964	308	\$ 927.498	174.348	\$ 469.974	200.369	\$ 497.497
Invalidez	82.669	\$ 189.254	848	\$ 1.030.434	66.545	\$ 563.951	152.236	\$ 360.923
Sobrevivencia	155.270	\$ 192.378	232	\$ 780.931	171.818	\$ 276.239	334.471	\$ 236.557
Total	1.024.619	\$ 194.128	5.548	\$ 782.550	751.712	\$ 424.401	1.791.204	\$ 292.977

Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social con datos de la SP.

Tabla 5. Número de pensiones de vejez pagadas, por región y sexo (diciembre 2024)

Región	Número			Participación por región	Participación por sexo	
	Hombres	Mujeres	Total		% hombres	% mujeres
Arica	8.482	7.034	15.516	1,2 %	54,7 %	45,3 %
Tarapacá	10.958	8.757	19.715	1,5 %	55,6 %	44,4 %
Antofagasta	23.011	14.936	37.947	2,9 %	60,6 %	39,4 %
Atacama	12.421	7.884	20.305	1,6 %	61,2 %	38,8 %
Coquimbo	29.857	23.026	52.883	4,1 %	56,5 %	43,5 %
Valparaíso	77.292	67.967	145.259	11,1 %	53,2 %	46,8 %
Metropolitana	290.824	284.806	575.630	44,1 %	50,5 %	49,5 %
O'Higgins	38.514	28.749	67.263	5,2 %	57,3 %	42,7 %
Maule	40.585	31.967	72.552	5,6 %	55,9 %	44,1 %
Ñuble	15.441	12.926	28.367	2,2 %	54,4 %	45,6 %
Biobío	62.624	48.390	111.014	8,5 %	56,4 %	43,6 %
La Araucanía	29.872	25.988	55.860	4,3 %	53,5 %	46,5 %
Los Ríos	14.648	11.492	26.140	2,0 %	56,0 %	44,0 %
Los Lagos	26.926	23.897	50.823	3,9 %	53,0 %	47,0 %
Aysén	3.497	3.071	6.568	0,5 %	53,2 %	46,8 %
Magallanes	8.156	6.791	14.947	1,1 %	54,6 %	45,4 %
Sin información	2.195	1.513	3.708	0,3 %	59,2 %	40,8 %
Total	695.303	609.194	1.304.497	100,0 %	53,3 %	46,7 %

Fuente. SP.

Tabla 6. Número de pensiones de invalidez pagadas, por región y sexo (diciembre 2024)

Región	Número			Participación por región	Participación por sexo	
	Hombres	Mujeres	Total		% hombres	% mujeres
Arica	1.110	486	1.596	1,0 %	69,5 %	30,5 %
Tarapacá	1.679	816	2.495	1,6 %	67,3 %	32,7 %
Antofagasta	2.520	1.080	3.600	2,4 %	70,0 %	30,0 %
Atacama	1.392	631	2.023	1,3 %	68,8 %	31,2 %
Coquimbo	4.093	2.181	6.274	4,1 %	65,2 %	34,8 %
Valparaíso	10.623	6.728	17.351	11,4 %	61,2 %	38,8 %
Metropolitana	32.273	20.383	52.656	34,6 %	61,3 %	38,7 %
O'Higgins	6.870	3.727	10.597	7,0 %	64,8 %	35,2 %
Maule	5.656	3.132	8.788	5,8 %	64,4 %	35,6 %
Ñuble	3.925	2.719	6.644	4,4 %	59,1 %	40,9 %
Biobío	12.296	5.713	18.009	11,8 %	68,3 %	31,7 %
La Araucanía	4.914	2.603	7.517	4,9 %	65,4 %	34,6 %
Los Ríos	2.806	1.413	4.219	2,8 %	66,5 %	33,5 %
Los Lagos	4.850	2.972	7.822	5,1 %	62,0 %	38,0 %
Aysén	432	282	714	0,5 %	60,5 %	39,5 %
Magallanes	951	632	1.583	1,0 %	60,1 %	39,9 %
Sin información	209	139	348	0,2 %	60,1 %	39,9 %
Total	96.599	55.637	152.236	100,0 %	63,5 %	36,5 %

Fuente. SP.

Tabla 7. Número de pensiones de sobrevivencia pagadas, por región y sexo (diciembre 2024)

Región	Número			Participación por región	Participación por sexo	
	Hombres	Mujeres	Total		% hombres	% mujeres
Arica	572	2.993	3.565	1,1 %	16,0 %	84,0 %
Tarapacá	790	3.793	4.583	1,4 %	17,2 %	82,8 %
Antofagasta	1.603	8.765	10.368	3,1 %	15,5 %	84,5 %
Atacama	674	3.831	4.505	1,3 %	15,0 %	85,0 %
Coquimbo	1.706	8.833	10.539	3,2 %	16,2 %	83,8 %
Valparaíso	4.159	25.304	29.463	8,8 %	14,1 %	85,9 %
Metropolitana	17.325	95.192	112.517	33,6 %	15,4 %	84,6 %
O'Higgins	2.277	12.675	14.952	4,5 %	15,2 %	84,8 %
Maule	2.317	12.872	15.189	4,5 %	15,3 %	84,7 %
Ñuble	977	5.543	6.520	1,9 %	15,0 %	85,0 %
Biobío	3.526	21.325	24.851	7,4 %	14,2 %	85,8 %
La Araucanía	1.946	10.385	12.331	3,7 %	15,8 %	84,2 %
Los Ríos	886	5.362	6.248	1,9 %	14,2 %	85,8 %
Los Lagos	1.986	10.410	12.396	3,7 %	16,0 %	84,0 %
Aysén	284	1.236	1.520	0,5 %	18,7 %	81,3 %
Magallanes	511	2.897	3.408	1,0 %	15,0 %	85,0 %
Sin información	4.475	57.041	61.516	18,4 %	7,3 %	92,7 %
Total	46.014	288.457	334.471	100,0 %	13,8 %	86,2 %

Fuente. SP.

Las pensiones por enfermedad terminal, que se encuentran vigentes desde el año 2021, en diciembre de 2024 se pagaron a un total de 1.126 rentas temporales, por un monto promedio de \$1.125.609 y mediano de \$218.975. El 70,2 % de estas rentas se pagaron a hombres y el 29,8 % de estas a mujeres.

Tabla 8. Número, monto promedio y mediano de rentas temporales pagadas por enfermedad terminal (diciembre 2024)

Región	Número	Monto promedio	Monto mediano	Participación por región	Participación por sexo	
					% hombres	% mujeres
Arica y Parinacota	28	\$ 1.429.101	\$ 218.975	2,5 %	78,6 %	21,4 %
Tarapacá	5	\$ 3.234.685	\$ 1.213.967	0,4 %	80,0 %	20,0 %
Antofagasta	24	\$ 833.642	\$ 222.817	2,1 %	87,5 %	12,5 %
Atacama	11	\$ 1.594.293	\$ 218.975	1,0 %	54,5 %	45,5 %
Coquimbo	44	\$ 1.187.076	\$ 218.975	3,9 %	63,6 %	36,4 %
Valparaíso	147	\$ 633.875	\$ 218.975	13,1 %	71,4 %	28,6 %
Metropolitana	415	\$ 1.755.643	\$ 218.975	36,9 %	66,3 %	33,7 %
O'Higgins	49	\$ 726.075	\$ 218.975	4,4 %	71,4 %	28,6 %
Maule	44	\$ 299.650	\$ 218.975	3,9 %	81,8 %	18,2 %
Ñuble	34	\$ 334.225	\$ 218.975	3,0 %	55,9 %	44,1 %
Biobío	114	\$ 553.200	\$ 218.975	10,1 %	71,9 %	28,1 %
Los Ríos	37	\$ 691.500	\$ 218.975	3,3 %	67,6 %	32,4 %
La Araucanía	61	\$ 776.017	\$ 218.975	5,4 %	80,3 %	19,7 %
Los Lagos	80	\$ 783.700	\$ 218.975	7,1 %	77,5 %	22,5 %
Aysén	15	\$ 491.734	\$ 218.975	1,3 %	86,7 %	13,3 %
Magallanes	14	\$ 2.062.976	\$ 215.133	1,2 %	42,9 %	57,1 %
Sin información	4	\$ 802.909	\$ 299.650	0,4 %	50,0 %	50,0 %
Total	1.126	\$ 1.125.609	\$ 218.975	100,0 %	70,2 %	29,8 %

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social con datos de la SP.

Durante 2024, se pensionaron 188.643 personas, lo que representó un aumento del 0,8 % con respecto a 2023. El 84,3 % se pensionó por vejez, el 8,9 % por invalidez y el 6,8 % por sobrevivencia. Las nuevas personas pensionadas alcanzaron un saldo promedio de UF 1.096,42, equivalente a \$42.120.697.

2024

188.643

**NUEVAS PERSONAS
PENSIONADAS
(INCREMENTO DEL 0,8%)**

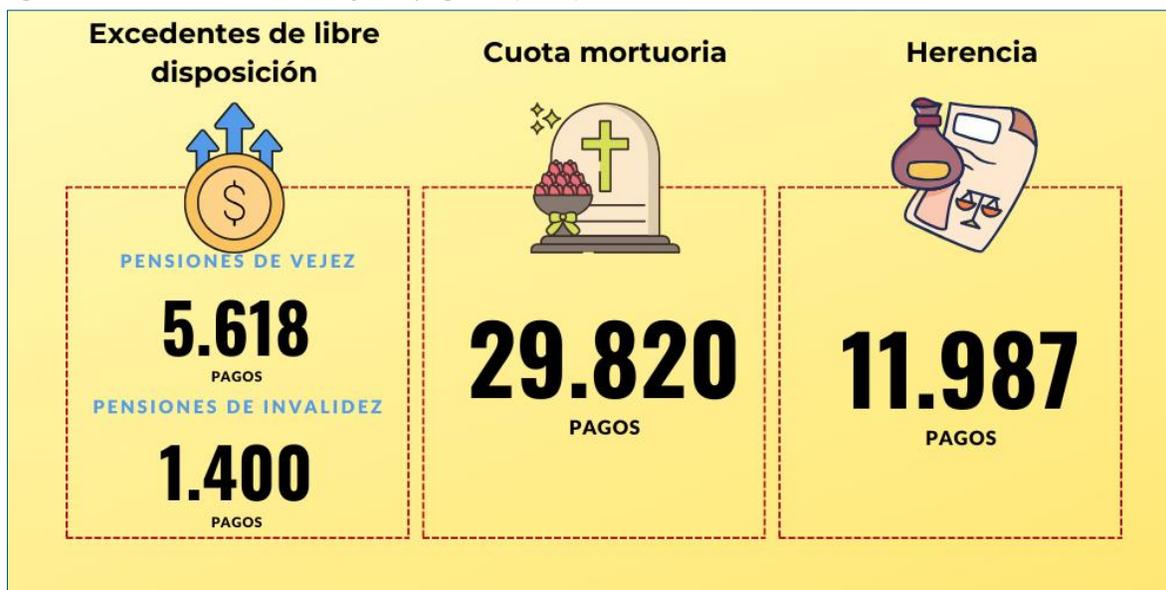
4.2.1.3. Otros beneficios

En 2024 se pagaron, en total, 5.618 pagos de excedentes de libre disposición por pensiones de vejez, lo que equivale a un promedio de 468 pagos mensuales. El monto promedio mensual de estos pagos fue de UF 382,70, equivalentes a \$ 14.701.930.

En el caso de las pensiones de invalidez, se pagó un total de 1.400 excedentes de libre disposición, lo que, en promedio, equivale a 117 pagos mensuales, por un monto promedio mensual de UF 366,86, equivalente a \$ 14.093.459.

Las cuotas mortuorias pagadas en total durante el año alcanzaron la cifra de 29.820, equivalente en promedio a 2.485 pagos mensuales, por un monto promedio mensual de UF 13,7, equivalente a \$ 526.789. En cuanto a las herencias, el total pagado en 2024 fue de 11.987, equivalente en promedio a 999 pagos, por un monto promedio mensual de UF 498,2, equivalentes a \$ 18.330.207.

Figura 7. Resumen de otros beneficios pagados (2024)



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social con datos de la SP.

4.2.2. Sistema de reparto

4.2.2.1. Personas cotizantes

El sistema antiguo de pensiones cerró el 2024 con 9.343 personas cotizantes, lo que representa una disminución del 22 % con respecto al mismo período de 2023. La mayor parte de estas personas cotizantes son dependientes, representando el 91 %, seguidos de independientes, con un 8 %, y cotizantes voluntarios, con un 1 %. El 31 % de quienes cotizaron son mujeres y el 69 %, hombres.

Tabla 9. Número de personas cotizantes del sistema de reparto, por tipo y sexo (diciembre 2023-diciembre 2024)

Tipo de cotizante	Diciembre 2023			Diciembre 2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dependientes	3.185	7.541	10.726	2.506	5.986	8.492
Independientes	472	643	1.115	329	457	786
Voluntarios	26	92	118	16	49	65
Total	3.683	8.276	11.959	2.851	6.492	9.343

Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social con datos del IPS.

4.2.2.2. Pensiones pagadas

A diciembre de 2024, en el sistema antiguo de pensiones se pagaron 499.411 pensiones por un monto promedio de \$ 448.317. La mayor parte de las pensiones se pagó por vejez, representando un 49 %; seguido por viudez, con un 28,6 %; invalidez, con un 11,1 %; orfandad, con un 5,9 %; y antigüedad, leyes especiales y convivencia, que en conjunto sumaron un 5,4 % del total de pensiones. El 74 % de las pensiones las recibieron mujeres y el 26 %, hombres.

Tabla 10. Pensiones pagadas y monto promedio pagado por el sistema de reparto, por tipo de pensión y sexo (2024)

Tipo de pensión	Mujer		Hombre		Total	
	N.º pensiones	Monto promedio (\$)	N.º pensiones	Monto promedio (\$)	N.º pensiones	Monto promedio (\$)
Vejez	162.133	\$ 627.435	82.447	\$ 717.283	244.580	\$ 678.375
Antigüedad	4.424	\$ 626.378	4.641	\$ 649.875	9.065	\$ 641.528
Ley Especial	4.112	\$ 629.439	4.909	\$ 565.184	9.021	\$ 588.653
Invalidez	22.524	\$ 376.532	32.967	\$ 587.384	55.491	\$ 507.640
Viudez	142.521	\$ 326.446	500	\$ 334.291	143.021	\$ 327.097
Convivencia	8.838	\$ 157.826	1	\$ 349.375	8.839	\$ 158.002
Orfandad	26.282	\$ 166.407	3.112	\$ 190.915	29.394	\$ 175.015
Total general	370.834	\$ 361.501	128.577	\$ 576.786	499.411	\$ 448.317

Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social con datos del IPS.

La Región Metropolitana agrupó la mayor parte de las pensiones pagadas, representando el 39,9 % de estas. Le siguieron Valparaíso y Biobío, con un 14 % y un 8,9 %, respectivamente. Las pensiones promedio más altas se pagaron en las regiones de Magallanes y Aysén, con \$ 534.881 y \$ 530.698, respectivamente. Las pensiones promedio más bajas se observaron en la Región de Los Ríos, con \$ 386.153.

Tabla 11. Pensiones pagadas y monto promedio pagado por el sistema de reparto, por región y sexo (2024)

Región	Mujer		Hombre		Total	
	N.° pensiones	Monto promedio (\$)	N.° pensiones	Monto promedio (\$)	N.° pensiones	Monto promedio (\$)
Arica y Parinacota	5.704	\$ 352.462	1.703	\$ 551.911	7.407	\$ 431.091
Tarapacá	5.242	\$ 314.330	1.551	\$ 569.164	6.793	\$ 419.262
Antofagasta	8.154	\$ 378.430	2.415	\$ 607.690	10.569	\$ 467.630
Atacama	4.697	\$ 306.534	1.841	\$ 610.269	6.538	\$ 425.116
Coquimbo	16.732	\$ 321.880	6.503	\$ 629.514	23.235	\$ 444.272
Valparaíso	51.364	\$ 384.794	18.391	\$ 620.848	69.755	\$ 482.421
Metropolitana	154.650	\$ 394.226	44.687	\$ 591.314	199.337	\$ 475.801
O'Higgins	18.178	\$ 342.129	10.656	\$ 526.407	28.834	\$ 414.811
Maule	21.525	\$ 344.513	9.237	\$ 499.273	30.762	\$ 402.254
Ñuble	11.401	\$ 354.958	5.542	\$ 513.759	16.943	\$ 422.020
Biobío	31.437	\$ 330.729	12.818	\$ 559.332	44.255	\$ 425.906
La Araucanía	17.358	\$ 320.157	5.682	\$ 555.302	23.040	\$ 410.679
Los Ríos	7.050	\$ 291.534	2.079	\$ 533.060	9.129	\$ 386.153
Los Lagos	12.756	\$ 366.846	4.235	\$ 555.182	16.991	\$ 440.006
Aysén	1.234	\$ 403.853	438	\$ 734.128	1.672	\$ 530.698
Magallanes	3.352	\$ 439.643	799	\$ 710.864	4.151	\$ 534.881
Total general	370.834	\$ 361.501	128.577	\$ 576.786	499.411	\$ 448.317

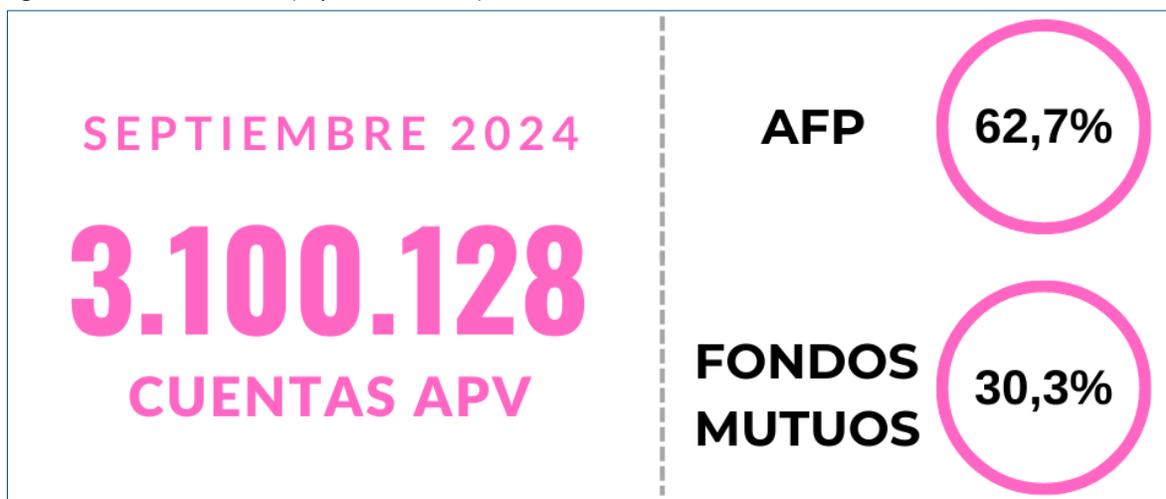
Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social con datos del IPS.

4.3. Pilar contributivo voluntario

En septiembre de 2024 se registraron en total 3.100.128 cuentas de Ahorro Previsional Voluntario (APV) en el sistema, lo que representó un incremento del 3 % con respecto a septiembre del año anterior. Por régimen tributario, se registró un monto ahorrado total de \$ 1.950.604 millones sujeto al régimen A y \$ 9.938.247 millones al régimen B.

El mayor número de cuentas se registra en las AFP, con un 62,7 % del total, seguidas por las administradoras de fondos mutuos, con un 30,3 %; las compañías de seguros, con un 5,5 %; los corredores de bolsa, con un 1,4 %; y la Administradora General de Fondos (AGF), bancos y administradoras de fondos de inversión, que en su conjunto representan solo el 0,04 % de las cuentas.

Figura 8. Resumen de APV (septiembre 2024)



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social con datos de CMF.

5. Trabajo de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones en 2024

Durante 2024 se realizaron en total **29 sesiones**, 12 de carácter ordinario y 17 de carácter extraordinario. Las sesiones se llevaron a cabo en distintas modalidades, la mayor parte de ellas de manera *online* (20), 6 de forma presencial y 3 de manera híbrida. Durante estas sesiones se dio lugar a 9 presentaciones de temáticas específicas, en las que la **Comisión** requirió apoyo técnico de distintas instituciones para profundizar en las discusiones de su interés.

Adicionalmente, en línea con su mandato de recoger las evaluaciones que hagan sus representados en todas las regiones del país, la **Comisión** estuvo presente en **8 regiones**, acompañando la realización de los encuentros ciudadanos en el marco del estudio 2024, cuyo objetivo fue recoger la percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones.

Figura 9. Resumen del trabajo de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones (2024)



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social.

5.1. Trabajo en sesiones

En las sesiones, las temáticas discutidas abordaron diferentes aspectos del sistema de pensiones, los cuales se pueden agrupar en temáticas que afectan a las personas pensionadas del sistema, temáticas que afectan a las personas cotizantes, temáticas relacionadas con la educación previsional y otras materias.

Entre las problemáticas que impactan a las personas pensionadas, se discutieron los efectos de las rentabilidades negativas de los fondos de pensiones, los criterios de cálculo de la PAFE y la problemática de que las mujeres accedan a la PGU cinco años después de su edad legal de jubilación. También se abordó la necesidad de mejorar algunos procedimientos, como la gestión de los fondos de afiliados fallecidos no reclamados como herencia y su eventual traspaso al Estado, así como el acompañamiento a los familiares en los trámites de pensión de sobrevivencia y herencias.

En cuanto a las personas cotizantes, se discutió el fenómeno de la informalidad laboral y los incentivos para cotizar, la situación previsional de las personas migrantes y la problemática de quienes no tienen derecho a pensión ni a licencia médica (casos «sin/sin»).

Respecto a la educación previsional, se puso sobre la mesa la desinformación de las personas trabajadoras en la etapa previa a jubilarse y la importancia de que, a nivel institucional, se articulen estrategias con el Ministerio de Educación (Mineduc) para mejorar el conocimiento en esta materia.

Finalmente, se trataron preocupaciones relacionadas con el Registro Social de Hogares (RSH), como la dificultad para comprender el acceso a beneficios debido a la existencia de distintos instrumentos de medición [RSH e Instrumento Técnico de Focalización (ITF)]. Además, se destacó la falta de información en la población sobre el RSH, lo que impediría que potenciales beneficiarios pudieran acceder a sus derechos.

En los siguientes apartados, se presentarán algunas de estas temáticas de manera más desarrollada, planteando antecedentes sobre ellas y la perspectiva de quienes integran la **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones**.

Tabla 12. Sesiones de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones efectuadas (2024)

Mes	Sesiones		Total de sesiones
	N.º actas ordinarias	N.º actas extraordinarias	
Enero	163°	178°	2
Febrero	164°	179°	2
Marzo	165°	180°	2
Abril	166°	181°	2
Mayo	167°	182°	2
Junio	168°	183° y 184°	3
Julio	169°	185°	2
Agosto	170°	186° y 187°	3
Septiembre	171°	188°, 189° y 190°	4
Octubre	172°	191°	2
Noviembre	173°	192°	2
Diciembre	174°	193° y 194°	3
Total de sesiones entre enero y diciembre de 2024			29

Fuente. Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones (2024).

5.2. Presentaciones

Durante el año, se realizaron 9 presentaciones en las que distintas instituciones abordaron temáticas que la **Comisión** deseaba profundizar. Las fechas, expositores y temáticas presentadas fueron las que se mencionan en la tabla 13.

Tabla 13. Resumen de presentaciones de instituciones (2024)

Fecha	Expositores	Tema
10-01-2024	- Cristina Tapia, de Asociación Gremial Nacional de pensionados del Sistema Privado de Pensiones de Chile (Anacpen).	Sobre problemáticas de personas pensionadas.
28-02-2024	- Gonzalo Cid, jefe de Dirección de Estudios Previsionales de Subsecretaría de Previsión Social.	Sobre indicaciones a la reforma de pensiones.
11-04-2024	- Paulina Yazigi, presidenta de la Asociación de AFP (AAFP).	Sobre perspectivas y propuestas de la AAFP sobre reforma de pensiones.
29-08-2024	- Mauro Torres, profesional del Departamento de Operaciones de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSyF).	Sobre actualización del RSH.
05-09-2024	- Paula Benavides, consejera del Consejo Consultivo Previsional (CCP).	Sobre informalidad previsional.
12-09-2024	- Guillermo Larraín, presidente del CCP. - Ximena Quintanilla, jefatura de División de Estudios de SP. - Eliana Cisternas, jefatura de División de Prestaciones y Seguros de la SP.	Sobre modalidad de pensión retiro programado y las variables de inciden en su cálculo.
30-10-2024	- Erika Fernández, de la AAFP.	Sobre rezagos y herencia.
04-12-2024	- Tomás Marín, profesional de la Unidad de Educación Previsional. - Byron Urrutia, profesional de la Unidad de Educación Previsional.	Sobre iniciativas en educación previsional desarrolladas por la Dirección de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social.
18-12-2024	- Elizabeth Ramírez, jefatura de la Unidad de Educación Previsional.	Sobre iniciativa de educación previsional, aula previsional.

Fuente. Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones (2024).

Figura 10. Anacpen: Sobre problemáticas de personas pensionadas (10-01-2024)

La comisionada representante suplente de los pensionados y pensionadas, perteneciente a la Anacpen, realizó una presentación sobre dos temas que preocupan a las personas actualmente pensionadas:

- Las rentabilidades negativas de los fondos de pensiones, que afectan a las personas pensionadas bajo la modalidad de retiro programado.
- Los criterios de determinación de la PAFE, componente de la pensión base que se evalúa para la asignación del acceso y el monto de la PGU.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación Anacpen.



Fotos de sesión presencial.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

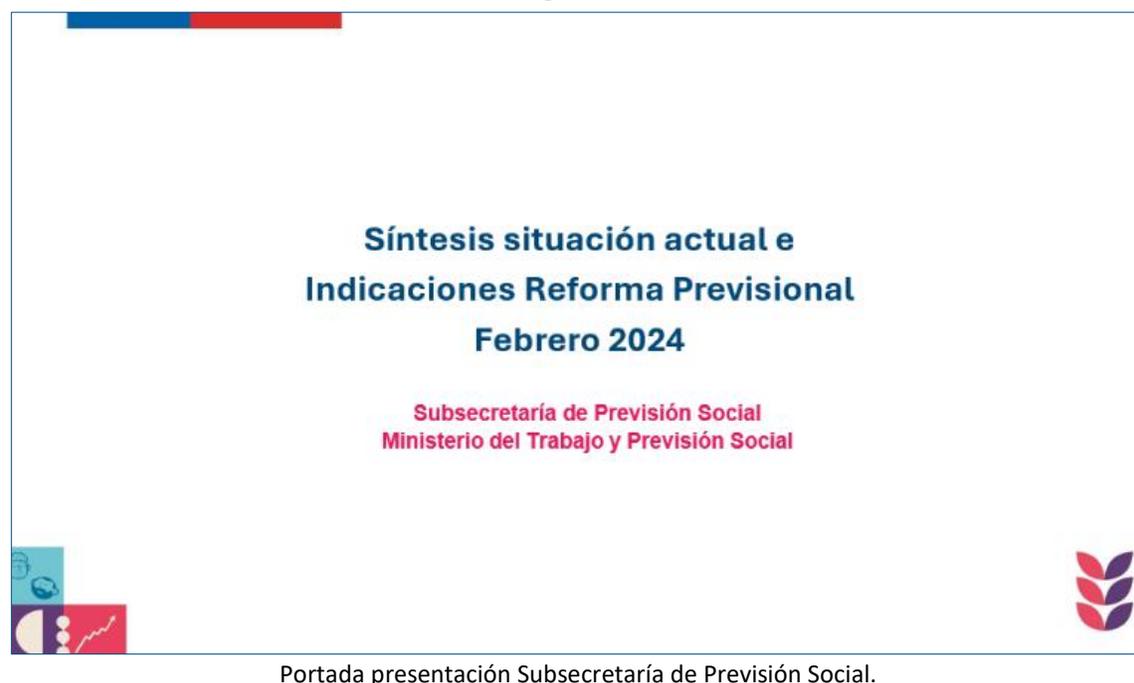
Figura 11. Subsecretaría de Previsión Social. Sobre indicaciones a la reforma de pensiones (28-02-2024)

A petición de la **Comisión**, Gonzalo Cid realizó una presentación sobre las indicaciones realizadas a la propuesta de reforma de pensiones, y el estado actual de la discusión.

La presentación comenzó con un contexto general sobre los motivos que hacen necesaria la reforma y los objetivos generales que esta persigue. A partir de las opiniones y críticas de diferentes sectores, se incorporaron modificaciones al proyecto de ley en forma de indicaciones.

Estas indicaciones abordan temas como el fortalecimiento de la PGU, el destino del 6 % de cotización adicional con cargo al empleador, la nueva institucionalidad del sistema de pensiones y el fortalecimiento del pilar contributivo obligatorio. La exposición finalizó señalando los pasos a seguir en la discusión del proyecto de ley.

Fotos e imágenes de la sesión



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 12. AAFP: Sobre perspectivas y propuestas de la AAFP sobre reforma de pensiones (11-04-2024)

En el contexto del ofrecimiento de las comisionadas de la AAFP, la presidenta de la asociación, Paulina Yazigi, realizó una presentación acerca del diagnóstico en pensiones y las perspectivas de la AAFP sobre el proyecto de reforma de pensiones.

En la presentación se indicó que, según el diagnóstico de la AAFP, la actual reforma no abordaría problemas como la informalidad, la baja tasa de cotización, las mayores expectativas de vida de las personas, entre otros factores.

También se explicaron algunos mitos sobre el sistema de pensiones y se presentaron propuestas que la AAFP considera que contribuirían a mejorar las pensiones.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación AAFP.



Foto de videoconferencia.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 13. MDSyF: Sobre actualización del RSH (29-08-2024)

En el contexto del ofrecimiento de las representantes de las instituciones públicas de la Comisión de Usuarios, estas gestionaron una presentación sobre el RSH, en la que expuso Mauro Torres, profesional del Departamento de Operaciones de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDSyF, acompañado por Valeria del Carmen Reyes Álvarez, del IPS.

La presentación consistió en una explicación de qué es el RSH, cómo se construye en cuanto a las fuentes de información que se utilizan (registros administrativos y autorreporte de la ciudadanía), cómo se determina la calificación socioeconómica y los trámites y la normativa vigente del RSH.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación MDSyF.

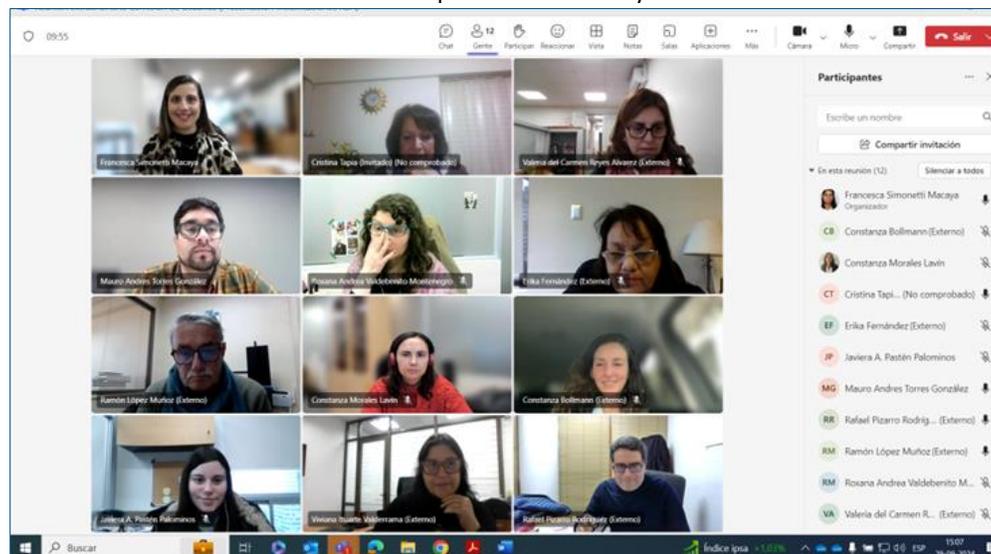


Foto de videoconferencia.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 14. CCP. Sobre informalidad previsional (05-09-2024)

A solicitud de la **Comisión**, la secretaria técnica gestionó para que miembros del CCP expusieran sobre la informalidad previsional, concepto que se abordó en el Informe Anual 2023 de dicho consejo. La presentación fue realizada por Guillermo Larraín, presidente del CCP, y Paula Benavides, consejera del CCP. La presentación comenzó con un análisis de materias relacionadas con el mercado del trabajo (como la participación laboral, las tasas de desocupación y la informalidad laboral), lo cual se vincula estrechamente con el acto de cotizar.

Se ofreció una explicación del concepto de informalidad previsional, enfocándose en medir cuántos ocupados cotizan. Además, se señalaron los desafíos para su medición, tanto a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) como de datos administrativos.

Fotos e imágenes de la sesión



Foto 1 de videoconferencia.



Foto 2 de videoconferencia.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 15. SP. Sobre modalidad de pensión retiro programado y las variables de inciden en su cálculo (12-09-2024)

A solicitud de la Comisión, la secretaría técnica gestionó para que la SP expusiera acerca del cálculo y recálculo del monto de la pensión en la modalidad de retiro programado. En representación de esta institución asistieron Ximena Quintanilla, jefa de la División de Estudios, y Eliana Cisternas, jefa de la División de Prestaciones y Seguros.

La presentación consistió en una explicación de cómo se calculan las pensiones por retiro programado; luego se profundizó sobre uno de los determinantes del monto de la pensión: la tasa de interés técnica del retiro programado (TITRP), ahondando sobre su funcionamiento y su respectivo marco legal. Finalmente, se expuso sobre el efecto de mitigación que existe entre la rentabilidad de los fondos de pensiones y la TITRP, revisando algunos ejemplos prácticos sobre su efecto en el monto de la pensión en diferentes escenarios.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación SP.



Foto de videoconferencia.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 16. AAFP. Sobre rezagos y herencia (30-10-2024)

La comisionada representante de asociaciones privadas del sistema de pensiones de la AAFP, Erika Fernández, expuso sobre rezagos y herencias.

En cuanto a los rezagos, se revisaron los principales motivos de la ocurrencia de estos y se presentó un listado de casos de rezagos reales como ejemplo, en los cuales se dio cuenta de que la información registrada da pocos indicios para la correcta identificación del afiliado. La presentación también expuso cifras sobre a cuánto asciende el monto acumulado de los rezagos en el sistema y un análisis de la composición de estos.

En cuanto a las herencias, se señaló que no se cuenta con una estadística pública de cuántos fondos previsionales de afiliados fallecidos no han sido cobrados, pero sí se dispone de datos de la SP respecto de lo que efectivamente se ha pagado como herencia. Se presentó un análisis de las principales cifras que se han pagado en el sistema por cuota mortuoria, pensiones de sobrevivencia y herencia. Se mencionaron trabajos que se han realizado para la identificación de potenciales beneficiarios de afiliados fallecidos.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación AAFP.

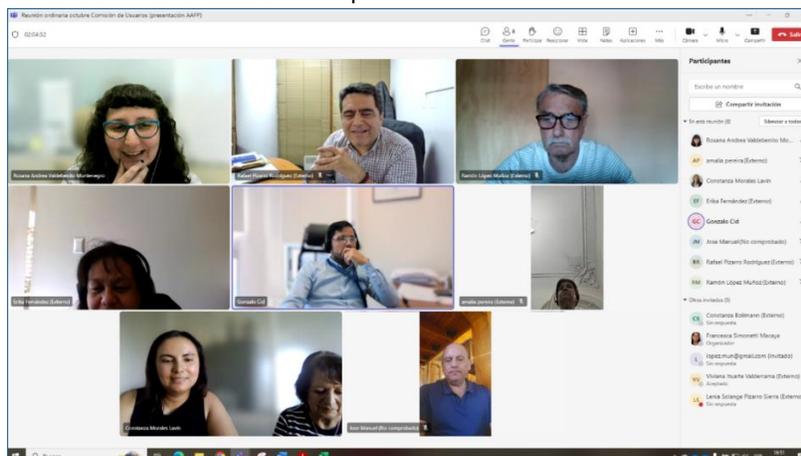


Foto de videoconferencia.

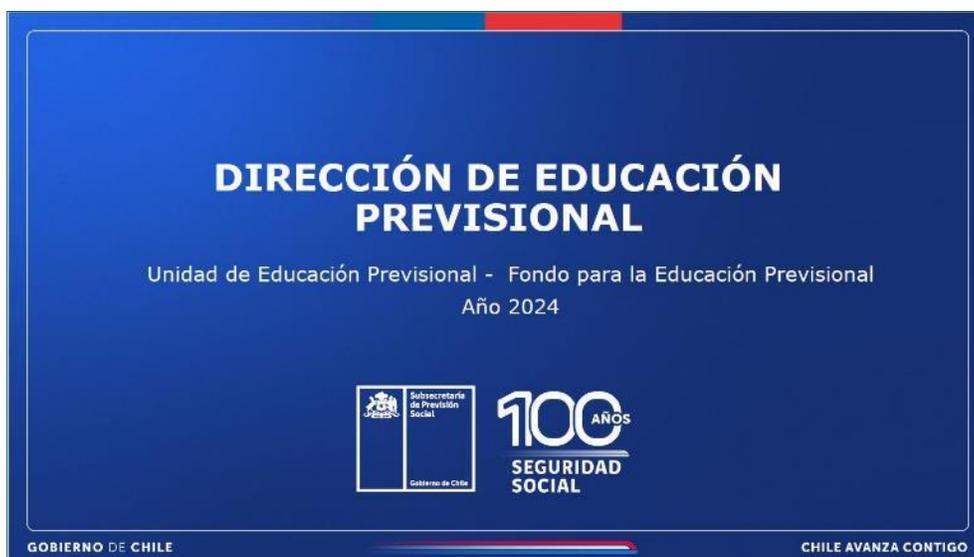
Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 17. Subsecretaría de Previsión Social. Sobre iniciativas en educación previsional desarrolladas por la Dirección de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social (04-12-2024)

Expusieron Tomás Marín y Byron Urrutia, ambos profesionales de la Unidad de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social, quienes dieron a conocer las iniciativas de educación previsional desarrolladas por la Dirección durante 2024 y las proyectadas para 2025. Entre ellas, se destacaron el Plan de Charlas, el Fondo para la Educación Previsional (FEP) y el Aula Previsional.

- Plan de Charlas: considera una diversidad de focos y temas a tratar, según las necesidades detectadas.
- FEP: a partir de 2024 se incorporó una nueva Estrategia Nacional de Educación Previsional, que incluye entre sus objetivos la innovación y la formación.
- Aula Previsional: contiene una diversidad de cursos a los que las personas pueden acceder de manera gratuita.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación Subsecretaría de Previsión Social.



Foto de sesión presencial.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 18. Subsecretaría de Previsión Social. Sobre iniciativa de educación previsional: Aula Previsional (18-12-2024)

Elizabeth Ramírez, jefa de la Unidad de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social, realizó una presentación sobre la herramienta Aula Previsional.

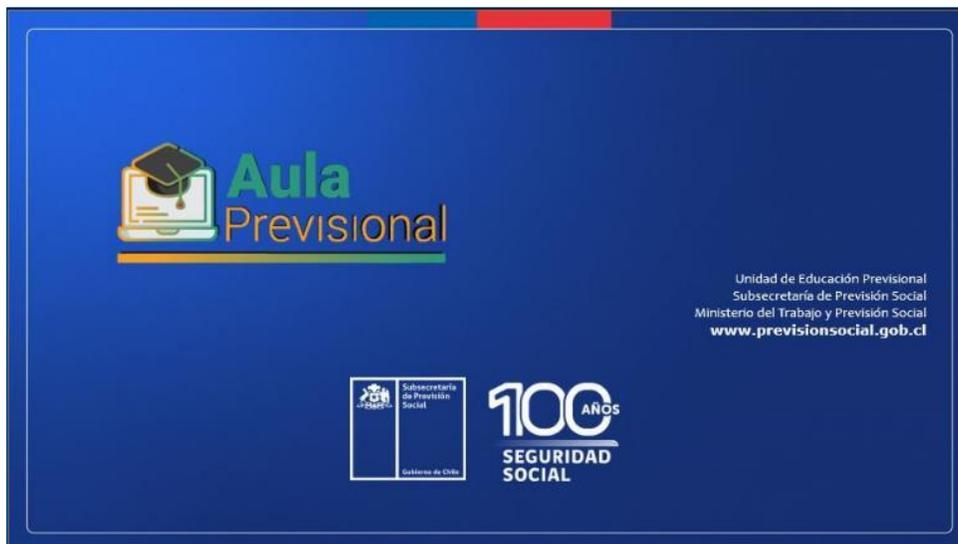
El Aula Previsional aborda contenidos de cuatro áreas de la seguridad social: sistema de pensiones, seguro de cesantía, sistema previsional de salud (común) y seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

La plataforma actualmente cuenta con cuatro cursos, los cuales son:

1. Sistema previsional chileno
2. Tipos y modalidades de pensión
3. Sistema previsional chileno y migrantes
4. Incorporación de los/as trabajadores/as a honorarios a los regímenes previsionales

El proceso es autoinstruccional y la plataforma contiene una mesa de ayuda y un módulo de preguntas frecuentes.

Fotos e imágenes de la sesión



Portada presentación Subsecretaría de Previsión Social.



Foto de sesión presencial.

Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

5.3. Presencia en regiones de la Comisión

La **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** se encuentra mandatada a recoger las evaluaciones que hagan sus representados en todas las regiones del país, canalizar sus inquietudes y promover su participación en instancias regionales. En línea con ello, esta **Comisión** ha tenido un sello de presencia en regiones, lo cual se ha traducido en la realización de los estudios de percepción de la ciudadanía de los años 2023 y 2024, en los cuales se acompañó a los participantes de los encuentros ciudadanos que se realizaron en todas las regiones del país. En particular, durante 2024, en 8 regiones.

Estos estudios han permitido a la **Comisión** obtener un claro diagnóstico sobre las problemáticas y mayores dolores de sus representados, para recoger estas inquietudes y ponerlas sobre la mesa en las distintas instancias en las que los miembros de la **Comisión** participan.

Continuando con este sello regional, la **Comisión** se ha planteado que sus próximos estudios deben profundizar en estas dolencias, sin perder el foco en regiones. Así, se ha definido para 2025 un estudio sobre la experiencia usuaria de las personas mayores al pensionarse por vejez.

En las siguientes fotografías de los encuentros ciudadanos realizados en 2024, se presenta una convocatoria diversa y el acompañamiento de los comisionados y funcionarios de la Subsecretaría de Previsión Social, quienes apoyan a la **Comisión** en la realización de sus funciones.

Figura 19. Encuentro ciudadano en ciudad de Chillán, Región de Ñuble (09-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 20. Encuentro ciudadano en ciudad de Talca, Región del Maule (11-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 21. Encuentro ciudadano en ciudad de Temuco, Región de La Araucanía (22-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 22. Encuentro ciudadano en ciudad de Valdivia, Región de Los Ríos (24-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 23. Encuentro ciudadano en ciudad de Coyhaique, Región de Aysén (26-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 24. Encuentro ciudadano en ciudad de Copiapó, Región de Atacama (06-08-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 25. Encuentro ciudadano en ciudad de Antofagasta, Región de Antofagasta (09-08-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 26. Encuentro ciudadano en ciudad de Iquique, Región de Tarapacá (12-08-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

6. Tema 1. Problemáticas de pensionados por la modalidad retiro programado

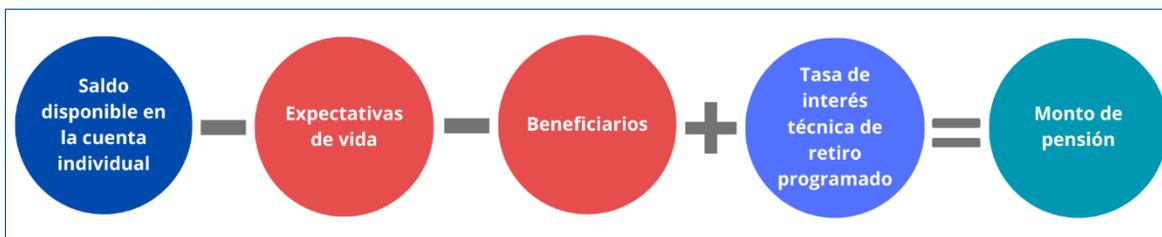
Durante 2024, entre las problemáticas que afectan a las personas pensionadas por vejez del sistema de capitalización individual, la **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** profundizó en la discusión de dos temas. La primera de ellas es el proceso de **recálculo del monto de la pensión** en el caso de quienes se encuentran en la modalidad de retiro programado, y la segunda se refiere a los **criterios de cálculo de la PAFE**, componente de la pensión base utilizada para determinar el monto asignado de la PGU para el pensionado.

6.1. Recálculo del monto de la pensión en retiro programado

El retiro programado es una de las cuatro modalidades de pensión vigentes para quienes cotizaron en una AFP, y se caracteriza porque la persona afiliada obtiene una pensión mensual con cargo al saldo total que mantiene en su cuenta de capitalización individual. Sobre este total se calcula una anualidad, correspondiente a lo que se pagará como pensión durante el año, en cuotas mensuales. El valor de dicha anualidad se recalcula cada año en base a: (1) el saldo disponible en la cuenta de capitalización individual de la persona, (2) sus expectativas de vida y las de sus beneficiarios/as de pensión de sobrevivencia, y (3) la tasa de interés técnica de retiro programado.

El retiro programado es la modalidad de pensión que agrupa a la mayor cantidad de pensiones pagadas. Del total de pensiones pagadas a fines de 2024, el 57 % se pagó mediante dicha modalidad, y durante 2024, el 59,3 % de las solicitudes de pensión suscritas se acogieron a ella.

Figura 27. Diagrama de determinantes del monto de la pensión



Fuente. SP.

En cuanto al saldo disponible en la cuenta individual, este se ve **afectado a la baja** por factores como los pagos de pensiones en el año anterior al recálculo, rentabilidades negativas de los fondos de pensiones y retiros de fondos de pensiones (como los retiros del

10 %). Por otro lado, **podría verse afectado al alza** por factores como rentabilidad positiva de los fondos de pensiones, cotizaciones posteriores a que el afiliado se haya pensionado, bono por hijo u otros. La tendencia general es que, con el paso del tiempo, el saldo disminuya en forma gradual, esencialmente por el efecto del pago de las pensiones.

Considerando lo anterior, la representante del sector de personas pensionadas del sistema privado de pensiones plantea la problemática de las rentabilidades negativas de los fondos conservadores C, D y E², en los que, por ley, deben permanecer los pensionados. Esto, dado que tendrán menos tiempo para recuperarse en caso de que hayan experimentado fluctuaciones o caídas en su rentabilidad.

Como se puede observar en la tabla 14, la rentabilidad promedio anual de los mencionados fondos en los últimos cinco años ha sido de -0,31 %, -1,20 % y -0,61 %, con volatilidades promedio anuales de alrededor del 10 %.

Tabla 14. Desempeño Rentabilidad-Riesgo (enero 2020-diciembre 2024)

Tipo de fondo	Fondo A más riesgoso	Fondo B riesgoso	Fondo C intermedio	Fondo D conservador	Fondo E más conservador
Rentabilidad real promedio anual	1,25 %	1,25 %	- 0,31 %	- 1,20 %	- 0,61 %
Volatilidad promedio anual (riesgo)	13,78 %	11,36 %	9,67 %	10,18 %	10,25 %

Fuente. SP.

La situación descrita perjudica a las personas pensionadas, quienes observan una **disminución excesiva en el monto de sus pensiones** durante los procesos de recálculo, debido a las rentabilidades negativas. Esto les genera angustia y preocupación por los efectos que dicha disminución tendrá en los nuevos montos de sus pensiones.

² Actualmente, existen cinco multifondos, denominados desde el **Fondo A** hasta el **Fondo E**. Cada uno de ellos está invertido en instrumentos de renta fija y renta variable, diferenciándose principalmente por la proporción de recursos invertidos en renta variable, lo cual implica mayor riesgo, pero también mayor rentabilidad esperada.

El **Fondo A** es el que posee la mayor proporción de inversión en renta variable, proporción que va disminuyendo progresivamente en los **Fondos B, C, D y E**, siendo el **Fondo E** el más conservador.

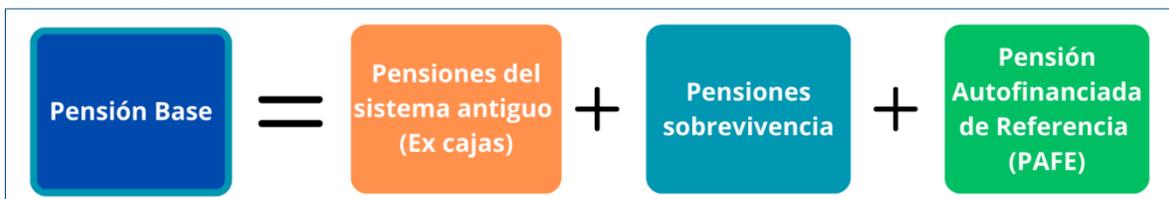
Para más información, se puede consultar el sitio web de la SP: www.spensiones.cl.

6.2. Criterio de cálculo de la PAFE

Otra preocupación planteada y discutida por la **Comisión**, se refiere al criterio de asignación del monto de la PGU. Actualmente, este beneficio se asigna a partir de la estimación de una pensión base, la cual se compone de la suma de los siguientes elementos:

1. El monto de las pensiones pagadas por el sistema antiguo de reparto.
2. El monto de las pensiones de sobrevivencia que la persona pueda estar recibiendo.
3. El monto estimado de la PAFE.

Figura 28. Componentes de la pensión base



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social.

La PAFE es el principal componente de la pensión base para las personas pensionadas bajo el sistema de capitalización individual. Su objetivo es establecer un cálculo uniforme para todas las personas afiliadas, es decir, una estimación de lo que debiera ser la pensión, independientemente de factores como la edad real de jubilación, la modalidad de pensión seleccionada o cualquier otra elección personal hecha por el afiliado.

La PAFE se calcula como una renta vitalicia inmediata simple, sin condiciones especiales de cobertura³, y considera los siguientes elementos:

1. Edad legal de la persona pensionada y de su grupo familiar.
2. Saldo acumulado en la cuenta de capitalización individual obligatoria al alcanzar la edad legal de pensión (no al momento real de jubilación).
 - Incluye: Bono de Reconocimiento y Bono por Hijo.
 - No incluye: monto traspasado desde el seguro de cesantía ni montos provenientes del APV.

En situaciones como la pensión de vejez anticipada, o en casos de personas que ya llevan varios años pensionadas, el monto de la PAFE puede diferir considerablemente del monto de la pensión efectivamente recibida. Esto plantea dudas sobre si los criterios actuales para

³ Para mayor información, revisar sitio web de la SP: <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-article-3581.html>

determinar la PAFE deberían ajustarse para reflejar de manera más precisa la situación real de estos pensionados.

6.3. Reflexiones finales

Con las problemáticas planteadas sobre la mesa, la **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** ha llevado a cabo varias sesiones de capacitación en colaboración con la SP, con el objetivo de profundizar en los determinantes del monto de la pensión. Además, ha trabajado en una solicitud formal a la SP para que se estudien medidas focalizadas que puedan mitigar los efectos de las rentabilidades negativas y se evalúen los criterios utilizados para determinar la PAFE.

Entre los temas de estudio sugeridos a la SP, se incluyen:

1. Medidas para resguardar el valor de los fondos de pensiones conservadores, o al menos compensar las pérdidas ocasionadas por rentabilidades negativas.
2. Evaluación y ajustes a herramientas clave en el cálculo de la pensión, como la tasa de interés técnico del retiro programado y las tablas de expectativas de vida, para reflejar mejor las realidades actuales del sistema.
3. Considerar que estos ajustes deben ser realizados dentro del contexto de la reforma previsional que está en discusión, lo que implica tomar en cuenta tanto las nuevas leyes que puedan emerger como la gradualidad en su implementación.

Estas acciones buscan ofrecer soluciones viables y prácticas para asegurar pensiones más estables y justas para los afiliados, en especial aquellos en modalidades de pensión como el retiro programado.

7. Tema 2. IPS y el acercamiento de beneficios a las personas

El IPS desempeña un papel esencial en garantizar el acceso de los ciudadanos a prestaciones y beneficios tanto previsionales como sociales en Chile. Para lograrlo, ha implementado una **estrategia de acercamiento proactivo**, cuyo objetivo principal es informar y facilitar el acceso a los beneficios, entre los que se destaca la PGU. A pesar de la existencia de este beneficio, un número considerable de personas aún no lo ha solicitado, ya sea por desconocimiento o por otros factores.

La estrategia del IPS se organiza en tres fases clave para asegurar que los ciudadanos accedan a estos beneficios de forma efectiva:

1. **Fase inicial.** En esta etapa, muchas personas pueden desconocer que tienen derecho a recibir un beneficio del Estado. El IPS realiza esfuerzos significativos para sensibilizar a la población sobre estos derechos a través de campañas informativas, difusión en medios y contacto directo con los posibles beneficiarios.
2. **Fase intermedia.** Aquí, el IPS facilita a los ciudadanos el acceso a la información necesaria para realizar la solicitud del beneficio, brindando asistencia y orientación a aquellos que aún no lo han solicitado.
3. **Fase de pago.** Una vez que las personas son informadas y han solicitado el beneficio, el IPS gestiona y realiza los pagos correspondientes, asegurando que los beneficiarios reciban los montos correspondientes de manera oportuna.

Este enfoque en tres fases busca reducir las barreras que impiden a los ciudadanos acceder a los beneficios sociales y previsionales a los que tienen derecho, con especial énfasis en los sectores vulnerables de la población.

7.1. PGU. Cómo asegurar que este beneficio llegue a las personas

La PGU es un beneficio clave para las personas mayores en Chile, ya que establece un piso mínimo de pensión no contributiva para aquellos que tienen 65 años o más y no pertenecen al 10 % más rico de la población, según el sistema de focalización establecido. La PGU busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, otorgándoles una pensión básica que los apoye frente a las desigualdades en el sistema de pensiones.

Para asegurar que este beneficio llegue de manera efectiva a los beneficiarios, el IPS ha implementado un modelo de tres fases que busca facilitar el acceso a la PGU y mejorar la

cobertura, especialmente para aquellos que pueden estar más alejados de los procesos administrativos o desconocen sus derechos. Las fases son las siguientes:

- **Fase 1. Orientación y búsqueda**

En esta etapa, el IPS realiza acciones de contacto proactivas para identificar y conectar con las personas que cumplen los requisitos para acceder a la PGU pero que aún no la han solicitado. Esto incluye actividades como búsquedas activas para localizar a potenciales beneficiarios y asegurar que tengan la información necesaria para postular al beneficio.

- **Fase 2. Solicitud y concesión**

Durante esta fase, las personas interesadas pueden realizar la solicitud del beneficio. El IPS facilita el proceso de solicitud, asegurándose de que los beneficiarios tengan acceso a los formularios y la orientación necesaria para completar correctamente el trámite. Esta fase también involucra la evaluación de las solicitudes y la concesión del beneficio a aquellos que cumplen con los requisitos.

- **Fase 3. Pagos y entrega de servicios**

Una vez que se concede el beneficio, el IPS se encarga de la materialización del pago de la PGU. Además, se proporciona a los beneficiarios los servicios de acompañamiento necesarios para resolver dudas o problemas que puedan surgir durante el proceso. En esta fase, el objetivo es asegurar que los pagos lleguen a tiempo y de manera correcta.

El modelo busca reducir las barreras de acceso a la PGU, especialmente para aquellos que podrían tener dificultades para realizar el trámite, como las personas en zonas rurales o con poco acceso a tecnología. Al integrar mecanismos de contacto proactivo y contar con diversos canales de atención (presenciales, telefónicos, en línea), el IPS se asegura de que el beneficio llegue a la mayor cantidad de personas posibles, mejorando la cobertura y efectividad del programa.

7.1.1. Fase 1. Orientación y búsqueda

En esta fase, el IPS se ha abocado a **resolver la falta de acceso de determinados grupos de personas a los beneficios de seguridad social**, como la PGU, por ejemplo, cuando desconocen que pueden acceder a ellos o tienen mayores dificultades para solicitarlos. Esta falta de acceso puede obedecer a diversas brechas: desconocimiento, carencia de redes de apoyo, brechas territoriales, poca vinculación con los servicios del Estado, entre otras. En

ese caso, el objetivo ha sido llegar a subconjuntos de personas que, cumpliendo los requisitos, por alguna razón no realizan el respectivo trámite de solicitud.

Durante los últimos años, el IPS observó cómo algunas personas que se encontraban como potenciales beneficiarios del APSV (beneficio que complementaba las pensiones más bajas antes de la PGU) y, posteriormente, de la PGU, no estaban realizando su solicitud por diversas razones, como las brechas ya expuestas, lo cual les impedía acceder a estos beneficios. Los datos ilustran este diagnóstico: 1) en enero de 2022, cerca del 10 % de los potenciales beneficiarios de un beneficio solidario de vejez (APSV y después la PGU) no realizaban la solicitud de su beneficio, a pesar de cumplir con los requisitos para hacerlo. 2) Por otra parte, y desde el punto de vista de los pagos (es decir, una vez que los beneficios son asignados), las estimaciones indicaban que cerca del 1 % de los beneficios disponibles para pago no eran cobrados por las personas.

7.1.1.1. Modelos predictivos para beneficiarios potenciales

El IPS comenzó hace algunos años a generar análisis de datos para identificar a conjuntos de personas que podrían acceder al beneficio del Aporte Previsional Solidario (potenciales beneficiarios), lo que les permitiría complementar el monto de su pensión contributiva. Esto implicó realizar cruces de información para determinar qué personas cumplían con los requisitos para este beneficio y no lo habían solicitado.

Cabe mencionar que el Aporte Previsional Solidario (con el tiempo reemplazado por la PGU) corresponde a un beneficio monetario que permitía complementar las pensiones más bajas, pero era necesario que el beneficiario realizara un trámite presencial para su solicitud. Como había un grupo de personas que no había realizado esta acción —sin que ello significara que no necesitaran el beneficio—, se generaron acciones tradicionales de contacto con ellas, en este caso, el envío de cartas de manera masiva.

A partir de los datos obtenidos con ese envío de cartas, se desarrolló un modelo predictivo para optimizar los mecanismos de notificación hacia aquellas personas con mayor probabilidad de responder; es decir, quienes efectivamente realizaban un trámite de solicitud. Así, se trabajó con un algoritmo de inteligencia artificial predictivo, lo cual mejoró los resultados de respuesta de las personas: la efectividad aumentó del **21 % al 30 %** a los 23 días desde el envío de una carta, y del **33 % al 37 %** a los 33 días del envío.

Es así como, a partir de los datos de entrenamiento, el algoritmo «aprendió» a identificar a las personas a quienes se sugería enviar un aviso por medio de una carta, logrando un resultado más efectivo, dado que en esos casos aumentaba la probabilidad de que la persona se acercara a un canal de atención para solicitar el beneficio.

Lo anterior constituyó la base de un modelo predictivo que fue optimizado durante 2024, y que permitió utilizar inteligencia artificial para identificar a potenciales personas beneficiarias.

7.1.1.2. Georreferenciación de beneficiarios de la PGU

Para contribuir a realizar búsquedas eficientes de potenciales personas beneficiarias de la PGU en diversos territorios del país, se desarrolló un análisis de georreferenciación con el objetivo de identificar los posibles lugares donde se encontraban estas personas y su cercanía con las sucursales de la institución. A continuación, se muestra un ejemplo (figura 29) de un panel de control, donde es posible apreciar, mediante un punto azul, una sucursal ChileAtiende del IPS en relación con los potenciales beneficiarios de la PGU (puntos amarillos).

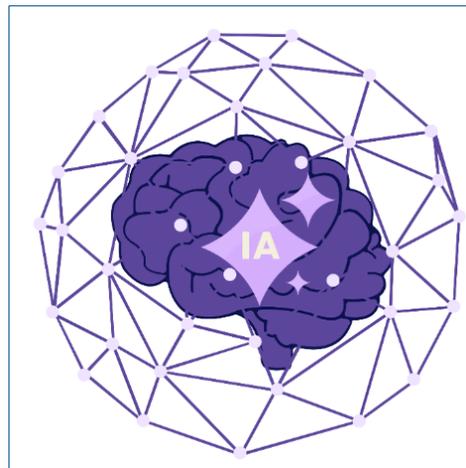
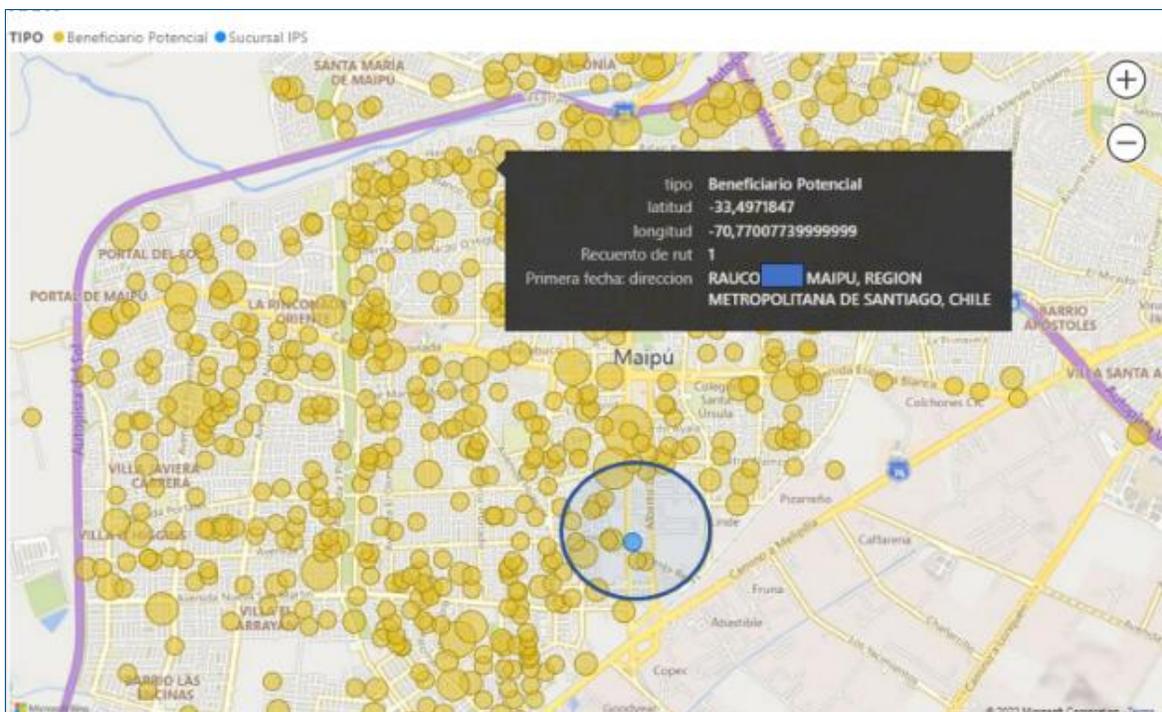


Figura 29. Mapa de georreferenciación de potenciales beneficiarios de la PGU



Fuente. IPS

Esta iniciativa permitió realizar despliegues dirigidos para contactar en terreno a personas potenciales beneficiarias.

7.1.1.3. La PGU en tu barrio

La georreferenciación, en muchos casos, ha sido un apoyo relevante para el plan del IPS denominado «La PGU en tu barrio», que se lleva a cabo desde octubre de 2022, con el fin de tomar contacto presencial y directo con personas que no utilizaban los canales de atención para solicitar dicho beneficio. Se trata de un plan de acercamiento del Estado a las personas en espacios públicos de sus barrios o, incluso, en sus propios hogares, mediante visitas puerta a puerta. El propósito es apoyar directamente a estas personas en la solicitud del beneficio, especialmente cuando presentan mayores brechas.

A continuación, se presenta uno de los testimonios recogidos en el marco del plan «La PGU en tu barrio», correspondiente a una persona contactada en su hogar y que fue invitada a realizar el trámite en una sucursal:

Fui a la oficina y postulé a la PGU; me dijeron que esperara unos 30 días y me informarían si salía positiva mi solicitud. Y así fue, pude corroborar que me había tocado el beneficio, agradezco la gestión de los funcionarios de ChileAtiende porque uno tiene otro concepto de la atención, que siempre es en una oficina, pero esto de que a uno lo contacten en la casa es algo nuevo que se agradece, y permite comprobar que el trabajo en terreno se hace bien. Usuario de ChileAtiende, Región de O'Higgins.

Mediante «La PGU en tu barrio», que continuó desarrollándose durante 2024, se ha contactado directamente a más de **114.000** personas desde el inicio de la implementación del plan. Un recurso clave para apoyar esta iniciativa son las **siete oficinas móviles ChileAtiende del IPS**, que recorren diversas localidades en distintas regiones del país.

7.1.1.4. Notificaciones directas, comunicación y otras acciones

Otras acciones para informar a las personas sobre la posibilidad de acceder a la PGU consisten en notificaciones directas a potenciales beneficiarios, campañas de contactabilidad y planes de difusión centrados en grupos específicos (como mujeres, personas que no han solicitado el beneficio, entre otros), así como en alianzas con municipios, proveedores de pagos y otros actores para facilitar el acceso al beneficio.

Las notificaciones directas contemplan el envío periódico de cartas, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz y llamados telefónicos a personas potenciales beneficiarias.

Las campañas de contactabilidad —remotas y presenciales—, junto con los planes de difusión, han incluido el uso de medios como radio, plataformas digitales, folletería, prensa

escrita y vía pública, además de medios propios del IPS, como su red de pantallas en sucursales ChileAtiende a lo largo del país. Desde 2022, el IPS ha desarrollado al menos una campaña con inversión en medios por año, además de diversos planes de difusión en el mismo período.

Las alianzas con organismos como municipios y otros actores han considerado la entrega de material y contenidos para la difusión de la PGU, así como acciones específicas de acercamiento a potenciales personas beneficiarias.

En 2024, se logró informar a más de 40.000 personas para facilitar su acceso a los beneficios solidarios.

Tabla 15. Búsqueda de potenciales beneficiarios PGU (2024)

<i>Región</i>	<i>Potenciales beneficiarios PGU informados del beneficio en domicilio (Presencial)</i>
Arica y Parinacota	316
Tarapacá	271
Antofagasta	1.252
Atacama	281
Coquimbo	739
Valparaíso	511
Metropolitana	4.301
O'Higgins	922
Maule	964
Ñuble	604
Biobío	1.805
La Araucanía	133
Los Ríos	610
Los Lagos	990
Aysén	158
Magallanes	363
Total contactos presenciales	14.220
Total contactos remotos	26.880
Total contactos 2024	41.100

Fuente. IPS.

7.1.1.5. Balance

Producto de las diversas acciones de contacto realizadas a lo largo del tiempo, además de las campañas de difusión habituales, los resultados en la disminución de personas que no solicitaban el beneficio han sido marcadamente positivos: **la tasa bajó de un 10,5 % en enero de 2022 a un 1,13 % en diciembre de 2024.**

Actualmente, la tasa de personas que, teniendo derecho, accede a la PGU, se sitúa en torno al 98 %, lo que representa un resultado notablemente alto. A diciembre de 2024, el total de personas con pago de PGU correspondía a 2.116.735, mientras que quienes mantenían un APSV sumaban 159.587⁴, totalizando **2.276.322 personas con beneficios solidarios por vejez.**

Gracias a las campañas de búsqueda de potenciales beneficiarios, la tasa de no uso bajó del 2,16 % (47.814 personas) en enero de 2024 al 1,13 % (26.087 personas) en diciembre del mismo año.

Tabla 16. Cobertura de la PGU, potenciales beneficiarios y tasa de no uso del beneficio (2024)

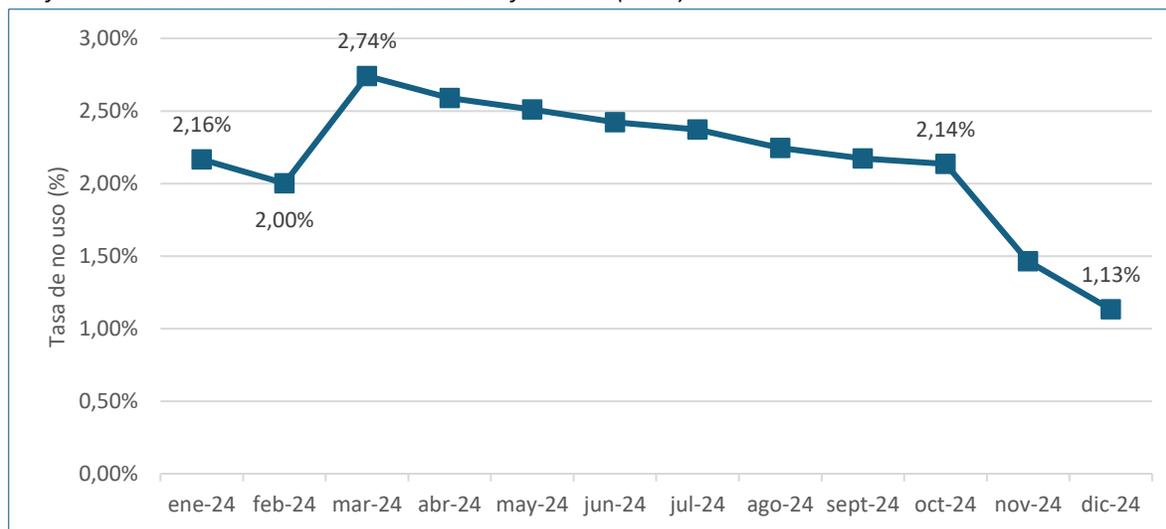
Periodo	Población elegible	Beneficiarios vigentes	Potenciales beneficiarios	Tasa de no uso (%)
Enero 2024	2.208.551	2.160.737	47.814	2,16 %
Febrero 2024	2.215.668	2.171.329	44.339	2,00 %
Marzo 2024	2.243.729	2.182.232	61.497	2,74 %
Abril 2024	2.251.727	2.193.429	58.298	2,59 %
Mayo 2024	2.260.547	2.203.808	56.739	2,51 %
Junio 2024	2.266.983	2.212.053	54.930	2,42 %
Julio 2024	2.283.170	2.228.997	54.173	2,37 %
Agosto 2024	2.288.798	2.237.421	51.377	2,24 %
Septiembre 2024	2.293.329	2.243.488	49.841	2,17 %
Octubre 2024	2.304.167	2.254.967	49.200	2,14 %
Noviembre 2024	2.298.947	2.265.280	33.667	1,46 %
Diciembre 2024	2.302.409	2.276.322	26.087	1,13 %

Fuente. IPS.

⁴ Cabe recordar que la normativa asociada a la PGU estableció que algunas personas podían optar por mantener el APSV en lugar de la PGU, si consideraban más conveniente dicho beneficio.

Nota. (1) La tasa de no uso se calcula como la proporción entre el número de potenciales beneficiarios sobre la población elegible. (2) Los beneficiarios vigentes incluyen aquellos con beneficio PGU y con beneficio APS de vejez.

Gráfico 1. Evolución de tasa de no uso del beneficio PGU (2024)



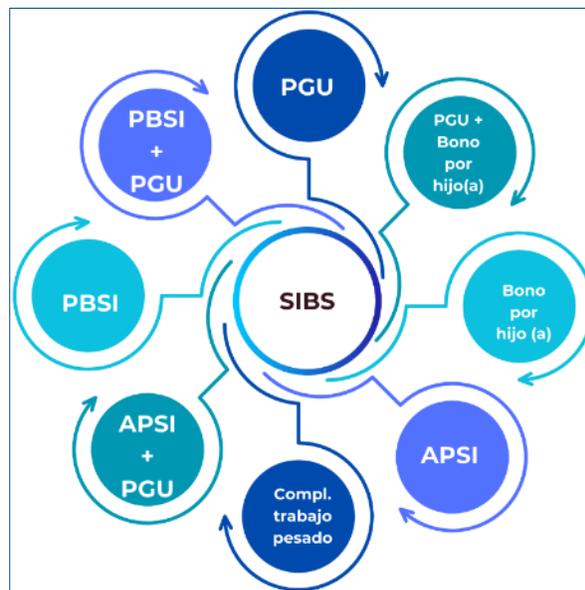
Fuente. IPS.

7.1.2. Fase 2. Solicitud y concesión de la PGU

El modelo de acercamiento proactivo de beneficios también se aplica en una segunda fase de interacción con las personas usuarias, es decir, **cuando ya conocen el beneficio de la PGU y realizan la respectiva solicitud**. A continuación, se describen acciones proactivas que favorecen este proceso e incluso lo vinculan con la obtención de otros beneficios, como en el caso del Sistema Integrado de Beneficios Solidarios (SIBS) desarrollado por el IPS.

7.1.2.1. Sistema Integrado de Beneficios Solidarios

Una de las principales innovaciones desarrolladas por el IPS bajo el enfoque centrado en acercar proactivamente los beneficios del Estado es el Sistema Integrado de Beneficios Solidarios (SIBS). Se trata de una solución disponible vía web, diseñada para centralizar y optimizar la solicitud de ayudas fundamentales, como la PGU y otros beneficios solidarios. Una de las ventajas de esta aplicación es que, cuando las personas usuarias solicitan un beneficio, el sistema les proporciona información sobre otros beneficios relacionados a los que podrían tener derecho, dándoles la posibilidad de solicitarlos en la misma instancia.



El SIBS entró en operación a fines de 2023 y fue optimizado en 2024. El sistema integra procesos tecnológicos avanzados para facilitar la solicitud y gestión de beneficios, tanto para las personas usuarias como para las áreas internas del IPS y entidades colaboradoras como AFP y municipios. El acceso al SIBS para los usuarios está integrado, de manera simplificada, en las mismas «vistas» de información del sitio web www.chileatiende.cl a las que acceden las personas usuarias cuando consultan sobre un beneficio. Por ejemplo, si una persona está consultando en www.chileatiende.cl información sobre la PGU, en ese mismo despliegue informativo podrá interactuar con el sistema para realizar su solicitud y, al mismo tiempo, solicitar otro beneficio relacionado al que podría tener derecho.

Los beneficios gestionados por el SIBS (unitarios y combinados) incluyen: PGU, PGU+Bono por Hijo, Complemento de Trabajo Pesado, APSI, Bono por Hijo, PBSI, PBSI+PGU, APSI+PGU.

Este sistema mejora la experiencia de las personas y la eficiencia operativa a través de una plataforma digital accesible en www.chileatiende.cl. Sus características más destacadas son:

- **Solicitud de beneficios simplificada y vinculación de trámites.** Ofrece la posibilidad de acceder a la solicitud e información de trámites relacionados en una misma plataforma, sin necesidad de que las personas realicen tramitaciones de beneficios por separado.

- **Información sobre los trámites.** El acceso a las fichas (descripciones) de trámites es intuitivo y transparente para las personas usuarias, dentro del mismo portal de acceso.
- **Mejora en la atención asistida por parte de los ejecutivos y ejecutivas de atención.** El sistema dispone de una versión para los/as ejecutivos/as que orientan a los usuarios/as sobre los trámites, en la cual se pone a disposición material de apoyo específico para esas atenciones. Estas funcionalidades también están disponibles para instituciones externas al IPS que, a través de convenios, gestionan trámites relacionados con beneficios solidarios.

7.1.2.2. Diversidad de canales de atención adaptados a las personas para la solicitud de beneficios

Además de las mejoras mencionadas, el IPS, a través de su red ChileAtiende, ha desarrollado un conjunto diverso de canales para la solicitud de la PGU y otros trámites que administra. El objetivo es adaptarse a las diversas características, necesidades y hábitos de las personas, con el fin de brindarles una experiencia de servicio satisfactoria.

Las alternativas para solicitar la PGU, entre otros beneficios y prestaciones, son las siguientes:

- **Web ChileAtiende.** En el sitio web de ChileAtiende (www.chileatiende.gob.cl), las personas pueden revisar los requisitos y solicitar el beneficio en línea, utilizando la Clave Única.
- **Videoatención en www.chileatiende.cl.** Considerando la brecha digital de un importante sector de la población objetivo de la PGU, se incorporó a la oferta de canales del IPS un servicio de videoatención. Este canal permite la interacción con un ejecutivo especializado a través de la web, **sin necesidad de agendar una cita ni de utilizar la Clave Única**. El usuario puede realizar la solicitud de la PGU, entre otros trámites, como lo haría en una sucursal presencial, sin desplazarse ni requerir habilidades digitales avanzadas. Además, puede ser apoyado por un tercero si lo necesita.
- **202 sucursales ChileAtiende del IPS.** Las personas pueden acudir a cualquiera de las sucursales ChileAtiende en todo el país para recibir orientación y realizar la solicitud. Los/as ejecutivos/as están capacitados para verificar si una persona cumple con los requisitos y asistir en la postulación.
- **Puntos de Atención Virtual (PAV) IPS-ChileAtiende.** A través de alianzas con municipios, especialmente aquellos en zonas rurales, y aprovechando las posibilidades de la videoatención, se han implementado los **Puntos de Atención**

Municipal ChileAtiende. Estos módulos, ubicados en las municipalidades, cuentan con computadoras, internet e impresoras, lo que permite a los usuarios realizar videoatención con un ejecutivo de IPS, ingresar una solicitud de la PGU y realizar otros trámites, sin necesidad de trasladarse a otra comuna que cuente con una sucursal IPS-ChileAtiende, lo que ahorra tiempo y costos de desplazamiento.

- **Municipios en convenio con el IPS.** Gracias a convenios de larga data, en la mayoría de los municipios del país también se puede solicitar la PGU.
- **AFP y compañías de seguros a las que están afiliadas las personas.** Además de los canales anteriores, las personas afiliadas a una AFP o compañía de seguros pueden solicitar la PGU en esos organismos.

Además de estos canales para ingresar la solicitud del beneficio, las personas también pueden acceder a información y orientación —es decir, conocer si les corresponde el beneficio y hacer seguimiento al trámite— a través de las siguientes alternativas:

- **Redes sociales ChileAtiende del IPS.** X, Facebook e Instagram.
- **Call Center 101.**
- **Módulos Express (MEx) en las sucursales ChileAtiende.** Son módulos de autoatención para consultas, ubicados en sucursales ChileAtiende del IPS y en otros lugares.

7.1.3. Fase 3. Pago del beneficio

En el modelo de acercamiento proactivo de beneficios, esta fase se refiere a las acciones posteriores a la solicitud de los beneficios, específicamente aquellas relacionadas con el cobro de estos beneficios por parte de las personas usuarias.

El IPS emite, en promedio, cerca de 3,7 millones de pagos mensuales (beneficios sociales, la PGU y otros). Se estima que aproximadamente el 1 % de las personas no cobran oportunamente. Este grupo corresponde a un subconjunto de personas cuya modalidad de pago es presencial (cobro en efectivo), es decir, deben acudir a un local de pago para retirar sus beneficios, muchas veces porque no están bancarizadas.

Ante esta situación, se creó el proyecto «No cobros» por parte del IPS, cuyo objetivo principal fue reducir el porcentaje de personas que, por diversas razones, no retiraban sus pagos. Este proyecto consistió en un conjunto de soluciones para disminuir la tasa de beneficios no cobrados, utilizando herramientas como inteligencia artificial, notificaciones

a usuarios y otras medidas. La iniciativa fue reconocida con el concurso de innovación «Funciona» 2023⁵, otorgado en 2024.

Adicionalmente, el IPS implementó acciones para contactar mensualmente a las personas y notificarlas sobre los montos de beneficios no retirados, lo que hoy se ha integrado como un proceso permanente dentro de la institución. Además de estas acciones de aviso, y gracias a la gestión de datos, se establecieron procesos mensuales de transferencias electrónicas proactivas para aquellos beneficios con vencimiento próximo, en el caso de las personas que se detecta tienen una cuenta bancaria vigente. Esto contribuye, por ejemplo, a evitar que las personas pierdan sus beneficios por el cumplimiento de plazos legales para su cobro.

7.1.3.1. Autoservicio de pagos por cobrar

Como parte del proyecto «No cobros», el IPS desarrolló un aplicativo web, actualmente disponible para la ciudadanía a través del sitio www.chileatiende.cl, que permite a las personas consultar fácilmente si tienen montos que llevan meses sin ser cobrados. Este servicio no solo permite hacer la consulta, sino que también, mediante el uso de la Clave Única, habilita a las personas para indicar la forma en que desean cobrar esos montos no retirados, ya sea mediante un depósito en una cuenta bancaria o de forma presencial en dinero en efectivo. De esta manera, el aplicativo facilita la concreción del pago. Entre los beneficios que se pueden recuperar a través de esta solución están la PGU, el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio Familiar y el Bono Invierno.

La implementación del conjunto de soluciones tecnológicas para reducir el no cobro de beneficios ha tenido un alto impacto. Un ejemplo de ello es que, en el caso de los pagos que tenían hasta 24 meses sin ser cobrados, **entre julio de 2022 y diciembre de 2023 se logró reducir en un 63 % el volumen de beneficios no cobrados, pasando de 67 mil millones de pesos chilenos a 25 mil millones.**

⁵ El concurso Funciona reconoce la capacidad de innovación, reflejada en iniciativas diseñadas e implementadas por equipos de funcionarios públicos y municipales a nivel nacional. Es organizado por el Servicio Civil, con la colaboración del Laboratorio de Gobierno.

7.2. Ampliación de la multicanalidad de la red ChileAtiende del IPS

Durante 2024, el IPS ha continuado impulsando la diversificación y el fortalecimiento de sus canales de atención, con el objetivo de mejorar el acceso a diversos beneficios sociales y previsionales. Los canales de atención del IPS son los siguientes:

- **Canales presenciales.** Red de sucursales, red de pagos y coordinación con canales externos (AFP, municipios, entre otros).
- **Canales digitales de autoatención.** www.chileatiende.cl y www.ips.gob.cl.
- **Canales remotos.** centro de llamadas (101 ChileAtiende y 600 440 0040 IPS), Sucursal Virtual (videoatención), redes sociales del IPS y ChileAtiende (Facebook, X, Instagram), formularios de contacto en los sitios web de IPS y ChileAtiende, y atención de correspondencia ciudadana.

En 2024 se llevó a cabo un proceso innovador orientado a **aumentar la capacidad y cobertura de los canales de atención**, sustentado en sus características, capacidades instaladas y potencialidades. A continuación, se describe este proceso.

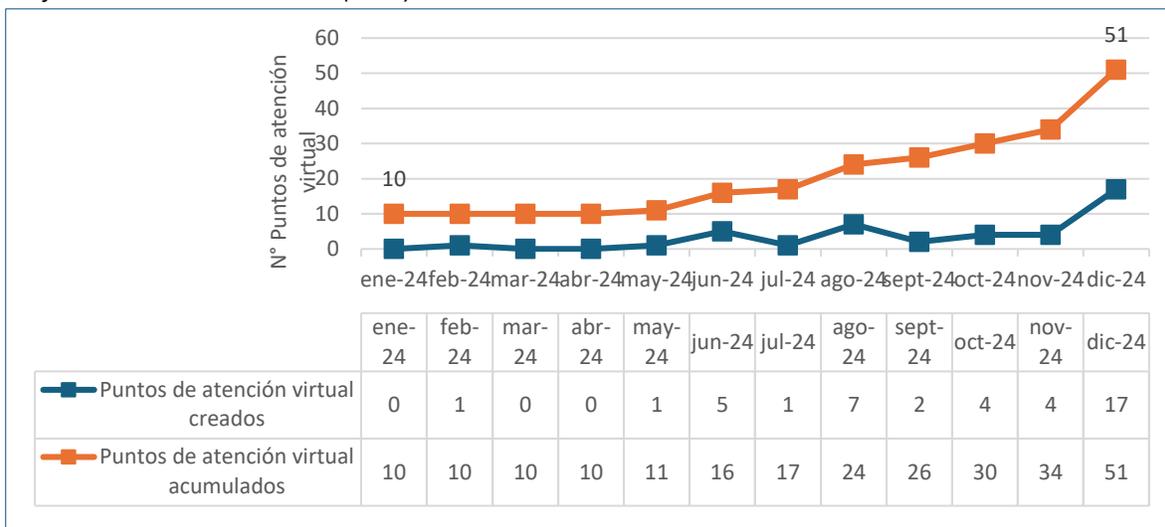
7.2.1. Puntos de Atención Virtual (PAV) ChileAtiende

Aprovechando la capacidad de atención mediante ejecutivos de la videoatención y considerando las dificultades económicas, de tiempo y desplazamiento que supone a las personas realizar sus trámites de manera presencial, especialmente si viven en comunas geográficamente alejadas de las ciudades con sucursales ChileAtiende, el IPS ha implementado una estrategia de colaboración con municipios.

Estos puntos de atención consisten en espacios físicos —principalmente ubicados en los municipios— donde se habilita un computador para videoatención. Además, las personas usuarias reciben el apoyo de un facilitador o facilitadora de la respectiva municipalidad, quien los guía en el uso de la página web para ingresar y conectarse con los ejecutivos y ejecutivas de videoatención, tal como si hubieran asistido a una sucursal presencial. El IPS provee la atención a través de su canal Sucursal Virtual y ofrece una conexión priorizada.

Esta iniciativa, que también fue premiada en el concurso de innovación «Funciona», representa un avance significativo en el acceso a los servicios del Estado para los habitantes de zonas con baja presencia de servicios públicos y escasa conectividad. Ha permitido a las personas usuarias de esos lugares ahorrar tiempo y dinero en traslados. **A diciembre de 2024, se implementaron 41 nuevos PAV, lo que totaliza 51 en todo el país.**

Gráfico 2. Evolución de los PAV (2024)



Fuente. IPS.

Gráfico 3. Puntos municipales operativos (a diciembre 2024)



Fuente. IPS.

Como se mencionó, estos puntos de atención se gestionan a través de la Sucursal Virtual del IPS, un canal remoto de atención por videollamadas que permite a los usuarios realizar diversos trámites y consultas sin necesidad de acudir físicamente a una sucursal. Este servicio facilita la interacción en tiempo real con ejecutivos del IPS, ofreciendo una alternativa cómoda y accesible para la ciudadanía. Se accede a través de los sitios web www.chileatiende.cl y www.ips.gob.cl, donde actualmente se pueden realizar hasta 20 trámites.

Entre los más relevantes se incluyen: solicitud de la PGU, Bono Bodas de Oro, Bono por Hijo, bonificación de la cotización obligatoria de salud (7 %), liquidación de pensión o beneficio, modificación de forma de pago para beneficiarios del IPS, reconocimiento y extinción de cargas para asignación familiar, subsidio de discapacidad para menores de 18 años, autorización de apoderados para el cobro de pensión tanto para pensionados en Chile como en el extranjero, entrega de certificados, entre otros trámites.

La implementación de la Sucursal Virtual, que comenzó durante el período de pandemia, es parte de los esfuerzos del IPS por promover la inclusión digital y facilitar el acceso a sus servicios para todos los ciudadanos, independientemente de las brechas territoriales y digitales que puedan enfrentar. Este canal está disponible de lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 horas, y no requiere Clave Única para su acceso.

7.2.2. Sucursales

En 2024, el IPS habilitó dos nuevos centros de atención presenciales: uno en Lagunillas, en la comuna de Coronel, Región del Biobío, y otro en La Pintana, en la Región Metropolitana. Además, fue especialmente significativa la reapertura de la sucursal de Panguipulli, tras el lamentable incendio que sufrió en 2021. Actualmente, la institución cuenta con 202 sucursales en todo el país, además de los PAV ya mencionados.

7.2.3. Desarrollo de Módulos *Express* (MEx)

Durante 2024, el IPS comenzó el despliegue de nuevos **Módulos Express ChileAtiende (MEx)**, dispositivos de autoatención ubicados en sucursales ChileAtiende y en otros lugares. Se trabajó en el rediseño de estos dispositivos, incorporando mejoras en accesibilidad e inclusión. Se añadieron 50 nuevos módulos para llegar a más localidades del país. Además, se transformó el rol de los ejecutivos de autoatención en habilitadores digitales, con el objetivo de promover la adopción de herramientas digitales entre las personas que acuden a las sucursales.

Ese mismo año se sumaron 12 nuevos trámites a los MEx, entre los cuales se incluyen: certificado de renta líquida mensual, certificado de cargas vigentes, liquidación de pensión o beneficio, consulta del estado de licencia médica, consulta sobre el pago del bono para el trabajo de la mujer, entre otros.

7.2.4. Mejora de plataformas y nuevos servicios

En marzo de 2024, el IPS inició un proceso de rediseño y optimización del sitio web www.chileatiende.cl, con el objetivo de mejorar la experiencia de las personas usuarias mediante un nuevo estándar de diseño y tecnología, lo que permitió alcanzar los siguientes avances:

- **Reducción del peso del sitio web.** Se disminuyó su tamaño de 2,4 MB a 849 KB, lo que representa una reducción del 65,5 %. Un sitio más liviano mejora significativamente la experiencia de navegación.
- **Mejoras en los tiempos de carga.** El tiempo de carga del sitio se redujo de 9,3 segundos a 5,1 segundos, lo que equivale a una mejora del 45,1 %.

Estas optimizaciones benefician especialmente a quienes utilizan dispositivos de gama media o baja —como teléfonos móviles con menor capacidad— y a personas que acceden desde zonas con baja conectividad, donde las redes de datos son más lentas que en sectores urbanos. Este proceso continúa en desarrollo, con la reconstrucción y rediseño progresivo de secciones internas del sitio.

Durante 2024 también se avanzó significativamente en el desarrollo y mejora del SIBS, detallado en el apartado anterior sobre la PGU.

7.3. Otros beneficios relevantes

De manera adicional a lo ya mencionado, el IPS, a través de su red ChileAtiende, ha sido una institución clave en la atención de una variedad de servicios y beneficios, más allá de aquellos que tradicionalmente administra. Algunos ejemplos destacados incluyen: la extensión del Bolsillo Familiar Electrónico; el pago del Subsidio Familiar Automático, sin necesidad de postulaciones; la atención de solicitudes presenciales del Subsidio Eléctrico; la recepción de reclamos por cortes de luz; y el pago de compensaciones por la colusión en la venta de carne de pollo, entre otros.

Estos casos evidencian la gran versatilidad institucional del IPS para entregar servicios diversos, en conjunto con sus prestaciones previsionales habituales.

Tabla 17. Atenciones por canal (2024)

Tipo atención	Canal de atención	N.º transacciones	
Atendidas por ejecutivos/os	Presencial	5.484.684	
	Centro de llamadas	1.096.245	
	Sucursal virtual	88.346	
	Redes sociales + formulario web (IPS + ChileAtiende)	104.936	
	Total	6.774.211	4,56 %
Autoatendidas	MEx	1.031.457	
	IVR (operadora automática) + derivaciones (centro de llamadas)	1.909.759	
	IPS en línea	3.129.775	
	Web ChileAtiende (sesiones + trámites finalizados en la plataforma personalizada Mi Chile Atiende)	135.748.270	
	Total	141.819.261	95,44 %
Total general		148.593.472	

Fuente. IPS.

8. Tema 3. Puntos de atención de las AFP

En la actualidad, el sistema de AFP presta atención y servicio a más de 11,9 millones de personas afiliadas, así como a los beneficiarios de pensiones de sobrevivencia y/o herencia, quienes requieren orientación y apoyo para acceder a sus pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia, así como a otros beneficios previsionales e información sobre los apoyos estatales, como la PGU.

Para ello, las AFP disponen de múltiples canales y plataformas de atención, diseñados para facilitar el acceso a estos servicios y entregar asesoría adecuada a las necesidades de sus usuarios.

8.1. Sucursales y otros canales de atención

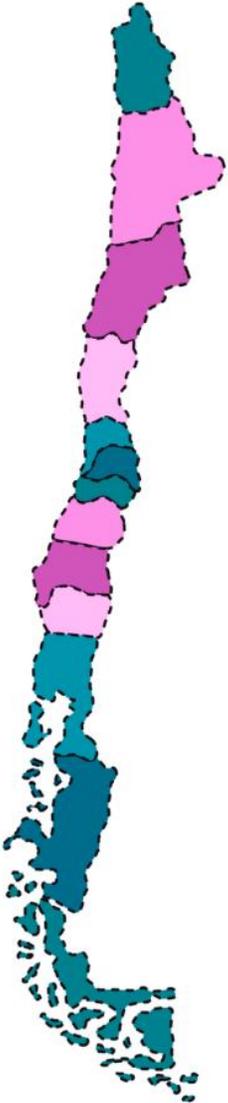
Entre estos canales se encuentran las sucursales, que son oficinas físicas donde las personas pueden recibir atención presencial, con cobertura en todas las regiones del país. Complementariamente, en las últimas dos décadas se ha observado una tendencia creciente hacia la atención virtual, mediante sitios web y diversas plataformas y aplicaciones, tales como WhatsApp, Contact Center, videollamada, correo electrónico y aplicaciones móviles (App). Asimismo, las AFP entregan orientación e información a través de redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, X, LinkedIn, entre otras.

Las AFP disponen de una serie de trámites en línea, entre los que destacan:

- Solicitud de pensiones
- Trámite de pensión por enfermedad terminal
- Pago de cuota mortuoria
- Acreditación de alumno regular para beneficio de pensión de sobrevivencia
- Solicitud de herencia
- Suscripciones de APV
- Certificados en línea

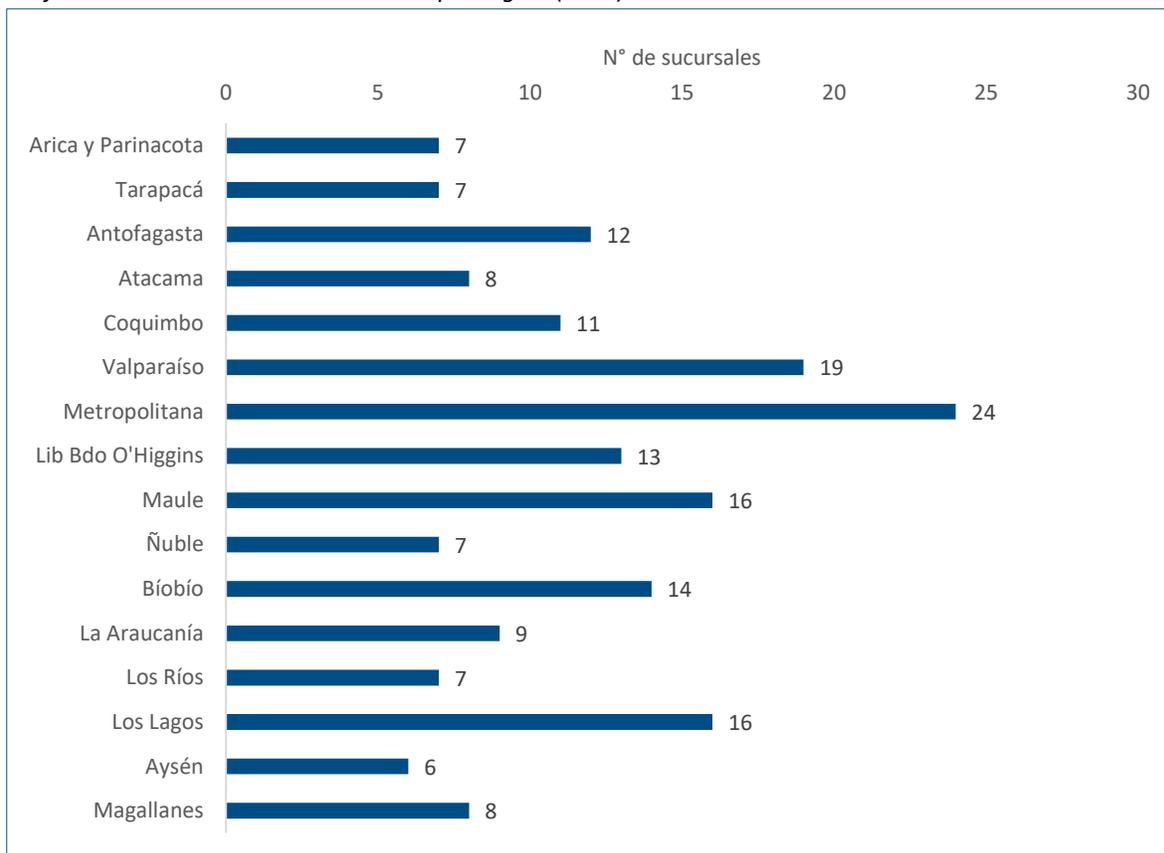
A fines del año 2024, las siete AFP contaban con un total de **184 sucursales distribuidas en todo el país, con presencia en todas las regiones**, cuya distribución se presenta en la tabla 18.

Tabla 18. Sucursales del sistema de AFP por región (2024)

	Región	Comunas	N.º sucursales
	Arica y Parinacota	Arica	7
	Tarapacá	Iquique	7
	Antofagasta	Antofagasta, Calama	12
	Atacama	Copiapó, Vallenar	8
	Coquimbo	La Serena, Illapel, Ovalle	11
	Valparaíso	San Felipe, Los Andes, Quillota, Quilpué, Viña del Mar, Valparaíso, San Antonio, Isla de Pascua	19
	Metropolitana	Las Condes, Santiago Centro, Buin, La Florida, Ñuñoa, Maipú, San Bernardo, Providencia, Melipilla	24
	O'Higgins	Rancagua, San Fernando, San Vicente, Santa Cruz, Pichilemu	13
	Maule	Curicó, Talca, Constitución, Linares	16
	Ñuble	Chillán	7
	Biobío	Concepción, Los Ángeles, Talcahuano	14
	La Araucanía	Temuco, Angol, Victoria	9
	Los Ríos	Valdivia	7
	Los Lagos	Puerto Montt, Osorno, Castro	16
	Aysén	Coyhaique	6
	Magallanes	Punta Arenas, Puerto Natales	8
	Total		184

Fuente. AAFP en base a información de sucursales en las páginas web de las 7 AFP (febrero de 2025).

Gráfico 4. Número de sucursales de AFP por región (2024)



Fuente. AAFP.

Adicionalmente, existen **22 comisiones médicas** distribuidas en el país, destinadas a atender a las personas afiliadas que se encuentran en proceso de calificación de invalidez, así como a personas beneficiarias de pensión de sobrevivencia que requieran obtener dicha calificación para acceder a pensiones de invalidez total o parcial de origen común, o a la pensión de sobrevivencia para hijo/a inválido/a, cuando corresponda.

Asimismo, los afiliados al sistema de AFP cuentan con **oficinas de atención presencial y telefónica de la SP** en las 16 regiones del país, a través de las cuales se canalizan consultas, solicitudes y reclamos vinculados al sistema previsional.

8.2. Tiempos de espera para atención

De acuerdo con información proporcionada por la SP, a enero de 2025, el tiempo promedio de espera en sucursales para consultas generales en las siete AFP fue de 7 minutos y 48 segundos. Este tiempo forma parte del indicador «Infórmate y decide» y contempla consultas relacionadas con beneficios, afiliación, certificados, giros, estado de cotizaciones, estado de cuentas, entre otros servicios, excluyendo trámites de pensión.

En cuanto al trámite de pensión, el tiempo promedio de espera registrado fue de 14 minutos y 23 segundos, lo que considera el inicio del proceso para obtener una pensión, así como otras consultas vinculadas al proceso previsional.

Tabla 19. Tiempos de espera para atención en las AFP (2024)

<i>Tipo de trámite</i>	<i>Tiempo promedio de espera AFP</i>
Consultas generales	7:48 minutos
Trámite de pensión	14:23 minutos

Fuente. SP.

Nota. Considera el promedio de la industria de AFP.

9. Tema 4. Educación previsional: Segmentación de públicos y currículo obligatorio

La educación previsional ha sido uno de los temas abordados por la **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** en sus sesiones de trabajo durante 2024. Como resultado de dichas discusiones, se ha planteado que la educación previsional en Chile enfrenta importantes desafíos, entre ellos, el de mejorar el conocimiento de los afiliados sobre el funcionamiento del sistema de pensiones, considerando la diversidad de públicos objetivo y la necesidad de incorporar contenidos estructurados de manera transversal en el currículo obligatorio del sistema educativo.

9.1. Segmentación de públicos en la educación previsional: un enfoque estratégico

La segmentación efectiva de los públicos permite diseñar estrategias educativas que aborden las particularidades, intereses y necesidades específicas de cada grupo demográfico. En el contexto chileno, se identifican los siguientes segmentos clave para la educación previsional:

9.1.1. Estudiantes de educación media y superior

Este grupo representa un público cautivo que puede beneficiarse de la inclusión de contenidos previsionales en asignaturas obligatorias, siguiendo recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y experiencias exitosas en países como Italia y Portugal. Incorporar la educación previsional en las etapas tempranas de formación es crucial, ya que permite desarrollar una cultura de previsión social desde edades tempranas. Los jóvenes que están próximos a ingresar al mercado laboral deben comprender la importancia del ahorro previsional, el funcionamiento del sistema de pensiones y los distintos instrumentos disponibles para mejorar su futura pensión. Integrar estos contenidos en asignaturas obligatorias, tales como educación ciudadana o matemática financiera, puede facilitar una comprensión



temprana y profunda, entregando herramientas que les permitan tomar decisiones informadas y responsables a lo largo de su vida laboral.

9.1.2. Trabajadores/as activos

Este grupo es diverso y abarca desde trabajadores/as formales hasta informales. Las estrategias educativas deben adaptarse a las características de cada subgrupo, considerando sus realidades laborales y niveles de acceso a información previsional.

- **Trabajadores/as formales.** Programas de capacitación en el lugar de trabajo que expliquen detalladamente las opciones de ahorro previsional, beneficios fiscales y la importancia de las cotizaciones regulares.
- **Trabajadores/as informales.** Campañas de sensibilización que promuevan la formalización laboral y expliquen las alternativas disponibles para el ahorro previsional, incluso fuera del sistema tradicional.



9.1.3. Mujeres

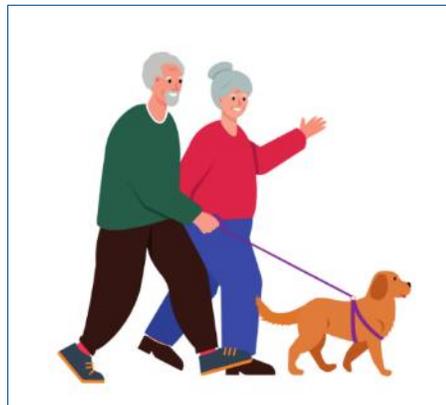
Las mujeres enfrentan desafíos específicos en el ámbito previsional, como las brechas salariales y los períodos de interrupción laboral debido a responsabilidades de cuidado. Es esencial desarrollar programas que aborden estas realidades, fomentando la equidad de género en la educación previsional y promoviendo herramientas que les permitan planificar su futuro financiero de manera efectiva.



9.1.4. Personas mayores y próximas a la jubilación

Este grupo requiere información clara y concisa sobre las opciones disponibles al momento de la jubilación. Talleres y seminarios que expliquen los diferentes tipos de pensiones, beneficios adicionales y estrategias para maximizar los ingresos durante la jubilación son fundamentales.

La segmentación permite diseñar programas que atiendan necesidades específicas. Por ejemplo, los estudiantes pueden recibir educación financiera integrada en su formación escolar, mientras que los/as trabajadores/as informales podrían beneficiarse de campañas de sensibilización y mecanismos de ahorro flexible.



9.2. Currículo obligatorio en educación previsional: clave para la sostenibilidad del conocimiento

Establecer un currículo obligatorio en educación previsional asegura que todos los ciudadanos adquieran conocimientos básicos sobre el sistema de pensiones desde una edad temprana. Este enfoque preventivo es esencial para fomentar una cultura de ahorro y planificación financiera a largo plazo.

La inclusión de contenidos previsionales en el currículo obligatorio es crucial para garantizar el aprendizaje temprano y sostenido de habilidades financieras. La OCDE destaca la importancia de iniciar esta formación desde edades tempranas.

En Chile, aunque existen esfuerzos iniciales a través de la Ley 21092 General de Educación (2018), el alineamiento curricular actual presenta vacíos significativos en áreas fundamentales, como la planificación financiera a largo plazo y la creación de hábitos de ahorro.

9.2.1. Propuestas para el currículo obligatorio

1. **Integración en asignaturas existentes.** Incorporar contenidos de educación previsional en materias como Matemáticas, Historia, Geografía y Ciencias Sociales. Por ejemplo, en Matemáticas, se pueden abordar temas como el interés compuesto y la proyección de ahorros; en Historia, Geografía y Ciencias Sociales, analizar la evolución de los sistemas de pensiones y discutir los derechos y responsabilidades de los ciudadanos en relación con la seguridad social.
2. **Desarrollo de módulos específicos.** Crear módulos dedicados exclusivamente a la educación previsional, que sean obligatorios en los últimos años de la educación media. Estos módulos deben abordar temas como la importancia del ahorro, las diferentes opciones de inversión y los beneficios del sistema previsional chileno. Estos contenidos son especialmente relevantes en los liceos técnicos-profesionales, dado que la mayoría de sus alumnos está por salir al mercado laboral.
3. **Capacitación docente.** Capacitar a los profesores en temas de educación previsional, siguiendo ejemplos internacionales exitosos como el de Portugal, donde se combina la formación docente con la provisión de recursos didácticos adaptados.

9.3. Evidencia internacional: aprendiendo de casos de éxito

En Italia, la integración de la educación financiera en el currículo, impulsada por ley tras los resultados negativos en la prueba PISA (Programme for International Student Assessment), mejoró significativamente las competencias financieras. De manera similar, Portugal implementó el programa «Educación para la ciudadanía», combinando campañas de sensibilización, formación docente y materiales didácticos obligatorios.

En Chile, estos ejemplos resaltan la necesidad de institucionalizar la educación previsional mediante el desarrollo de una Estrategia Nacional de Educación Financiera que permita la coordinación público-privada y la asignación de recursos permanentes.

9.4. Estrategia Nacional de Educación Financiera y ejemplo de segmentación

En Chile, la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (Capif), creada en 2014, ha impulsado una Estrategia Nacional de Educación Financiera que busca coordinar los esfuerzos públicos y privados para promover el conocimiento financiero. Sin embargo, aún existen desafíos importantes para lograr una mayor integración en el currículo escolar y en los programas dirigidos a distintos públicos.



Un buen ejemplo de segmentación de públicos se observa en los programas de educación previsional impulsados por la AAFP a través de iniciativas como «Previsionarios AFP», las cuales han mostrado resultados positivos en la sensibilización y el conocimiento del sistema de pensiones en diversos grupos poblacionales. Estos programas destacan por su capacidad de adaptar el contenido a las necesidades específicas de los distintos segmentos, utilizando herramientas digitales y presenciales para maximizar su alcance.

Desde el sector público, la Subsecretaría de Previsión Social lidera la Estrategia Nacional de Educación Previsional, la cual contempla el Fondo de Educación Previsional (FEP), el Plan Nacional de Educación Previsional y la herramienta Aula Previsional, siendo esta última una herramienta con bastante potencial para ser incorporada en públicos amplios, por ejemplo, complementando el currículo educativo.

9.5. Conclusión: hacia un enfoque integral

Para mejorar la educación previsional, Chile debe avanzar en dos frentes: segmentar adecuadamente los públicos y garantizar la inclusión obligatoria de contenidos previsionales en el currículo escolar. La experiencia internacional muestra que los esfuerzos sostenidos, combinados con el compromiso del **Estado y del sector privado**, pueden generar cambios significativos a largo plazo.

La AAFP está comprometida con apoyar este proceso, colaborando en el diseño de programas adaptados a cada segmento y promoviendo políticas públicas que aseguren una educación previsional cercana y efectiva para todos los chilenos.

10. Tema 5. Educación previsional: falta de conocimiento de personas próximas a pensionarse

En el marco de las actividades realizadas por la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, de la cual participa la CUT, en representación de las/os trabajadoras/es, a través de su vicepresidente de gestión y finanzas, José Manuel Díaz, y la consejera nacional Amalia Pereira, durante 2024 se relevaron diversas problemáticas relacionadas con la percepción y experiencia de las/os trabajadoras/es respecto al sistema previsional chileno. Este documento busca reflejar la percepción de los/as trabajadores/as sobre su conocimiento y comportamiento en relación con el sistema, demostrando la gran falencia en su experiencia con las pensiones.

1. Déficit en cultura previsional y acceso a información clara

- No hay cultura previsional desde el mundo del trabajo; las/os trabajadora/es desconocen cómo funciona el sistema de pensiones.
- Existe una significativa falta de educación previsional en el mundo del trabajo, lo que se traduce en un escaso conocimiento del funcionamiento del sistema por parte de la/os trabajadora/es.
- Los multifondos y su categorización son temas poco comprendidos, lo que genera confusión e incertidumbre al momento de tomar decisiones financieras respecto a sus futuras pensiones. Esto se traduce en que las/os trabajadoras/es no toman ni maduran una actitud financiera frente al tema de las pensiones.
- La información disponible, aunque accesible, no está diseñada en un lenguaje sencillo ni adaptado a la realidad cultural y laboral de las/os trabajadoras/es. Por lo tanto, cuando acceden a ella, les resulta incomprensible integrarla y hacer un buen uso de la misma al tomar decisiones.

2. Desinformación y vulnerabilidad al momento de jubilarse

- Muchas/os trabajadoras/es desconocen cuánto han acumulado en sus ahorros previsionales, así como los componentes que financian su jubilación y la forma de acceder adecuadamente a ella.
- Esta desinformación coloca a las/os futuras/os pensionadas/os en una posición de vulnerabilidad, obligándolas/os a recurrir a asesoras/es previsionales, cuyos costos adicionales generan un impacto financiero negativo.
- Las/os trabajadoras/es no se preocupan por su futura pensión hasta el momento de pensionarse. No realizan un seguimiento a las cotizaciones por parte de los/as

empleadores/as ni al cumplimiento de las obligaciones legales en materia previsional, lo que genera un desconocimiento sobre su situación previsional.

- Por falta de información, hay una falta de preocupación en la materia, lo que se traduce en una falta de iniciativa para conocer y saber cómo funciona el sistema, sus componentes y cómo beneficia a las/os trabajadoras/es.
- Es importante destacar que existe la percepción en el mundo del trabajo de que la educación en pensiones no llega a todos/as los/as trabajadores/as.

3. Percepción del sistema como una imposición

- El sistema previsional es percibido por las/os trabajadoras/es como una imposición o un ahorro forzoso, más que como un derecho, generando desconfianza y poca participación en su gestión.
- La falta de información inicial al ingresar al mundo laboral perpetúa esta percepción, ya que las/os trabajadoras/es suelen ser asignados automáticamente a una AFP seleccionada por el/la empleador/a, sin tener conocimiento pleno de sus opciones.

Estos temas, que se relevaron durante los encuentros de la **Comisión**, como también en las reuniones con representantes de la Dirección de Educación Previsional de la Subsecretaría, y se observaron en el Estudio de Percepciones de la Ciudadanía de 2024, son una temática que buscamos profundizar en el estudio a realizar en 2025 sobre la experiencia de pensionarse. Con este objetivo, consideramos importante que se tengan en cuenta las siguientes observaciones:

1. Fortalecer la cultura previsional

- Incorporar espacios permanentes de información y educación previsional en las empresas, tanto al inicio, durante, como al término de la relación laboral.
- Simplificar el lenguaje y los contenidos relacionados con el sistema previsional, haciéndolos más comprensibles y accesibles.

2. Cerrar brechas de acceso e inclusión

- Implementar estrategias para reducir las brechas digitales, especialmente en los procesos de jubilación; fortaleciendo los espacios integradores, como foros y mesas de diálogo, que promuevan la participación ciudadana en las políticas públicas sobre pensiones.

El estudio que se realizará en 2025 sobre la experiencia de pensionarse debe avanzar en fortalecer la cultura previsional, entregando información sobre el funcionamiento de las



pensiones en todas las instancias, involucrando a los/as empleadores/as y poniendo en valor el sistema de pensiones para las futuras decisiones de las/os trabajadoras/es.

11. Tema 6. Rezagos

Los rezagos son cotizaciones previsionales de trabajadores/as que no se abonan de forma inmediata en las cuentas personales de las personas afiliadas, usualmente porque el/la empleador/a ha pagado dichas cotizaciones con algún tipo de error en los datos de la persona, como, por ejemplo, el nombre o el Rol Único Tributario (RUT). Estas cotizaciones rezagadas se encuentran invertidas en el patrimonio del Fondo de Pensiones Tipo C, administrado por las AFP, e ingresan a un proceso de aclaración para ser abonadas en la cuenta de capitalización correspondiente de la persona afiliada.

Por lo tanto, los rezagos son dineros que pertenecen a las personas afiliadas al sistema de AFP, pero cuyo pago fue realizado con errores por parte del/de la empleador/a. En consecuencia, la persona afiliada perjudicada no tiene responsabilidad en el error cometido, y por ello es fundamental que estas situaciones sean aclaradas.

Considerando lo anterior, la **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** ha abordado esta temática con el fin de conocer la magnitud de las cifras en rezago, los procedimientos existentes, las causas que los originan y las gestiones realizadas para su aclaración.

Es importante señalar que la regulación establece que las AFP solo pueden cobrar comisiones una vez que la cotización se encuentra acreditada en la cuenta de la persona afiliada. Por lo tanto, en el caso de las cotizaciones enviadas al fondo de rezago por no haber podido ser identificadas, no es factible generar el cobro de comisiones por administración. Esta disposición normativa actúa como un resguardo, ya que entrega a la AFP el incentivo de aclarar las cotizaciones pagadas con información errónea o insuficiente, con el objetivo de proteger los derechos del/de la trabajador/a.

11.1. Causas de origen de los rezagos

En general, casi la totalidad de las cotizaciones previsionales que se pagan mensualmente se acreditan sin inconvenientes en las cuentas individuales correspondientes. Cada mes, las AFP reciben el pago de cotizaciones de más de 6,3 millones de trabajadores/as. No obstante, existen casos en que se presentan problemas de información que, si bien son acotados y puntuales, dificultan que dichos aportes previsionales sean abonados correctamente, quedando temporalmente en una cuenta de rezagos.

Una vez recibidas todas las cotizaciones del mes, en el proceso operacional y computacional se clasifican y separan aquellas que requieren procedimientos distintos y adicionales para su correcta acreditación. Estas cotizaciones pasan a la categoría de rezagos.

Actualmente, una parte importante de los rezagos se origina porque el/la trabajador/a cambió de AFP sin que el/la empleador/a haya actualizado dicho cambio en su sistema, o bien porque aún no ha tomado conocimiento del mismo. No obstante, este tipo de rezagos se aclara rápidamente, ya que las cotizaciones se encuentran identificadas. Dado que existe un registro formal de traspasos entre AFP, estos casos pueden regularizarse fácilmente. Para ello, las cotizaciones en rezago se verifican con el registro de traspasos de la AFP y, una vez confirmado, se transfieren a la nueva AFP elegida por el/la trabajador/a.

Sin perjuicio de lo anterior, una parte significativa de los rezagos históricos corresponde a pagos de cotizaciones en los que los datos de identificación del/de la trabajador/a, como el nombre o el RUT, fueron ingresados con errores. En estos casos, al no haber coincidencia entre el nombre y el número de RUT —ambos necesarios para acreditar los aportes—, no es posible realizar la asignación automática a la cuenta individual.

Cuando los datos permiten identificar y contactar al/a la empleador/a, se le notifica para solicitar la corrección de la información. Sin embargo, el nivel de respuesta por parte de los/as empleadores/as es, en general, bajo. Esto puede deberse a que se considera cumplida la obligación legal de pago, aunque este se haya realizado de manera incorrecta, lo que evita la generación de multas. En algunos casos, los nombres de los/as trabajadores/as cotizantes y los datos de contacto del/de la empleador/a también están mal registrados, lo que complica aún más los esfuerzos de búsqueda y aclaración.

Para los/as trabajadores/as es fundamental que las cotizaciones se paguen no solo de manera oportuna, sino también correctamente, de modo que los recursos lleguen efectivamente a sus cuentas individuales de capitalización.

11.2. Gestiones de las AFP para aclaración y acreditación de rezagos

Entre las gestiones que realizan las AFP para aclarar las cotizaciones enviadas a los fondos de rezago, se encuentran:

- El cruce con registros de personas traspasadas de AFP.
- El cruce con la base de datos de afiliados del sistema para identificar la AFP en la que se encuentran incorporados/as actualmente los/as trabajadores/as.
- Consultas de antecedentes entre AFP.
- Consultas a la entidad recaudadora (Previred).
- Consultas al Servicio de Registro Civil e Identificación.

Gracias a estas acciones es posible validar y acreditar las cotizaciones en las cuentas individuales que corresponden. Otras gestiones relevantes incluyen:

- El cotejo de datos entre las AFP y organismos como el IPS, Capredena y Dipreca.
- La realización de planes de trabajo conjunto entre las AFP, orientados a identificar, aclarar y coordinar requerimientos normativos que permitan enterar correctamente las cotizaciones en rezago.
- Acciones dirigidas a obtener información que permita abonar a las cuentas individuales aquellas cotizaciones en rezago con una antigüedad superior a cinco años.

A pesar de todas estas gestiones, aún persisten casos no resueltos que permanecen en el fondo de rezago, a la espera de su pronta aclaración y acreditación.

11.3. Rezagos en cifras

De acuerdo con información proporcionada por las AFP, a enero de 2025 un total de **113 millones de dólares** se encontraba en rezagos, lo que representa un 0,06 % del total de 186.405 millones de dólares correspondientes a los Fondos de Pensiones administrados a diciembre de 2024.

Las AFP, en conjunto con la SP, han desarrollado procesos especiales y adicionales con el propósito de aclarar la mayor cantidad posible de rezagos, de modo que estos recursos lleguen efectivamente a las cuentas de sus legítimos dueños. En efecto, se observa una disminución sostenida en los últimos años, tanto en el número de registros como en los montos involucrados.

Cabe destacar que el monto total en rezagos mostraba una **disminución del 54 % en términos reales**, en comparación con diciembre de 2018, cuando el stock de rezagos alcanzaba los 247 millones de dólares (expresados en moneda de enero de 2025).

En cuanto al número de registros, también se evidencia una importante **reducción del 56 %** en los últimos años, al pasar de 2.733.480 registros en enero de 2018 a 1.195.960 registros a comienzos de 2025.

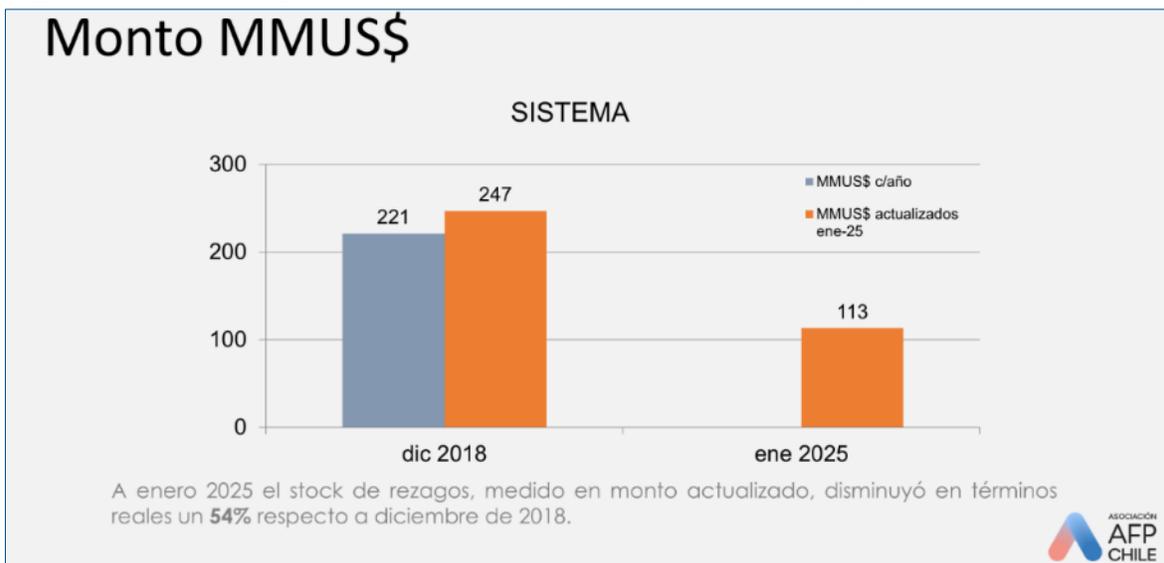
Gráfico 5. Montos en rezago según estado de identificación



Fuente. AAFP.

Nota. Información actualizada al 28 de enero de 2025, incluye información de las 7 AFP.

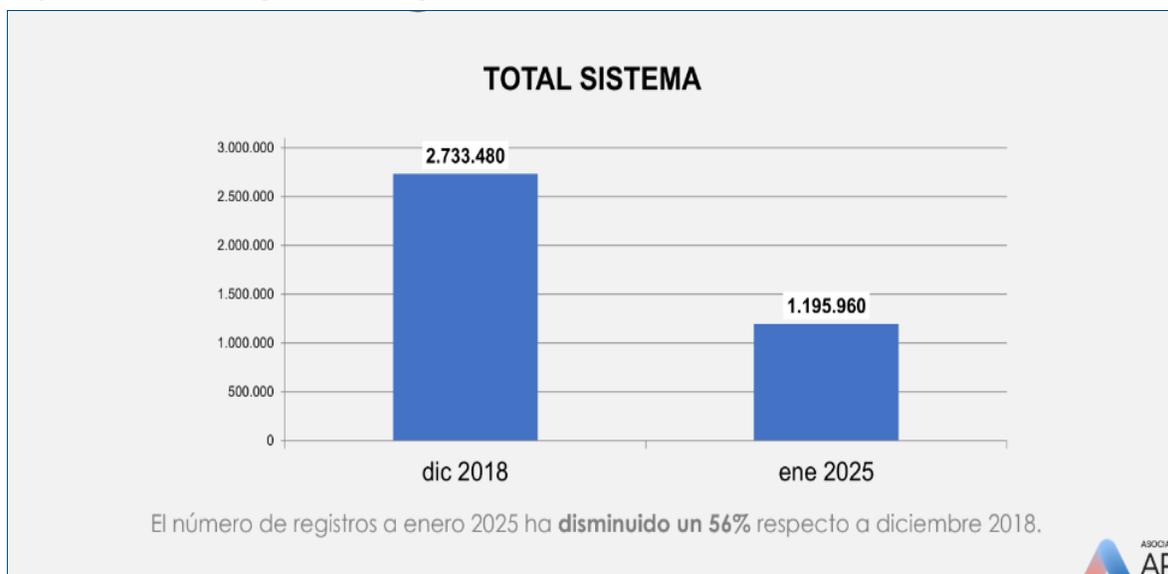
Gráfico 6. Montos en rezago en millones de dólares (diciembre 2018-enero 2025)



Fuente. AAFP.

Nota. Cifras en color naranja, en moneda de enero 2025.

Gráfico 7. Número de registros en rezago (diciembre 2018-enero 2025)



Fuente. AAFP.

Al ser estos recursos acumulados en una cuenta de patrimonio denominada «Rezagos» dentro del Fondo Tipo C de cada AFP, obtienen la rentabilidad correspondiente a dicho fondo hasta que se logra identificar a los/as dueños/as de las cotizaciones.

En efecto, del stock acumulado, **un 28 % corresponde a cotizaciones propiamente tales, mientras que el 72 % restante corresponde a la rentabilidad** generada durante el tiempo en que los fondos han permanecido en rezago.

Esto refleja que, si bien las cotizaciones mantienen pendientes antecedentes para su aclaración y acreditación en las cuentas individuales, los fondos en rezago se encuentran protegidos. Una vez aclaradas y acreditadas, dichas cotizaciones se abonan en las cuentas personales de los/as afiliados/as, incluyendo además la rentabilidad acumulada durante el periodo en que estuvieron en condición de rezago.

Gráfico 8. Montos en rezago según origen en cotización o rentabilidad

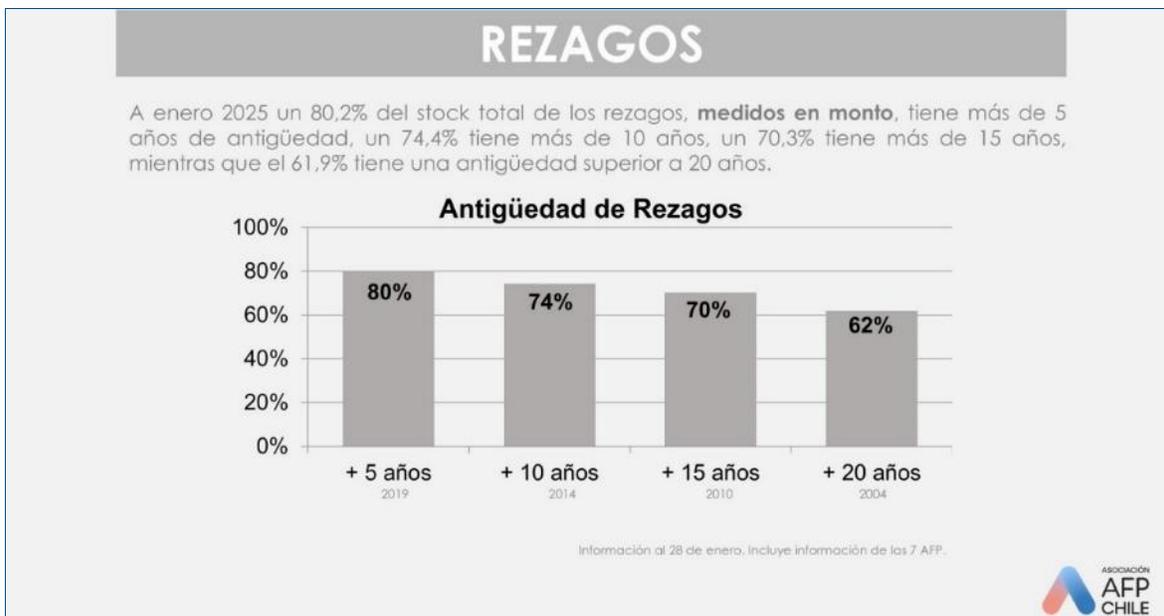


Fuente. AAFP.

Respecto a la antigüedad del stock de rezagos, a enero de 2025, un 80,2 % del monto total en rezagos correspondía a cotizaciones con más de 5 años de antigüedad; un 74,4 % superó los 10 años; un 70,3 % tenía más de 15 años; y un 61,9 % registraba una antigüedad superior a los 20 años.

Como se señaló, uno de los principales obstáculos para aclarar estos rezagos es la baja respuesta de los/as empleadores/as ante los requerimientos de información por parte de las AFP. En muchos casos, la documentación de los pagos previsionales de las empresas no está disponible, no se logra ubicar al/a la empleador/a, o la empresa ha dejado de operar. Este último factor está particularmente relacionado con los rezagos de mayor antigüedad.

Gráfico 9. Distribución del monto de los rezagos según su antigüedad en años



Fuente. AAFP.

En el contexto de los rezagos, es importante señalar que el proyecto de reforma de pensiones aprobado por el Congreso en enero de 2025 contempla la posibilidad de que las AFP realicen cruces de información con entidades del Estado. Se estima que esta medida permitirá avanzar significativamente en la identificación correcta de las cotizaciones pagadas con información errónea o incompleta.

12. Tema 7. Herencia

Los fondos de pensiones tienen como propósito financiar pensiones de vejez, invalidez y, en caso de fallecimiento, pensiones de sobrevivencia para el grupo familiar del/de la afiliado/a. De este modo, ante el fallecimiento de un/a trabajador/a o pensionado/a afiliado/a al Sistema de Pensiones de Capitalización Individual, se protege a su familia mediante el otorgamiento de pensiones de sobrevivencia mensuales.

El grupo familiar con derecho a pensión de sobrevivencia puede estar compuesto por el/ la cónyuge o conviviente civil, hijos/as menores de 18 años, hijos/as menores de 24 años que se encuentren estudiando, hijos/as inválidos/as, padre o madre de hijos/as de filiación no matrimonial y, en ausencia de los anteriores, los padres, siempre que sean carga familiar reconocida del/de la trabajador/a.

Durante 2024, entre enero y diciembre, el sistema otorgó un total de 12.897 nuevas pensiones de sobrevivencia. En el mismo período se registraron 57.692 fallecimientos de personas afiliadas a las AFP, de los cuales un 30 % correspondió a afiliados/as en etapa activa, y un 70 % a afiliados/as en etapa pasiva, es decir, que ya estaban recibiendo una pensión. Estas cifras evidencian una diferencia significativa entre el número de fallecimientos y el número de nuevas pensiones de sobrevivencia otorgadas en el período.

No obstante, en los casos en que no existan beneficiarios/as con derecho a pensión de sobrevivencia, los ahorros previsionales del/de la afiliado/a fallecido/a se entregan en su totalidad a sus herederos/as legales, constituyendo una herencia de fondos previsionales.

Durante el mismo período, se pagaron un total de **11.987 herencias y 29.820 cuotas mortuorias**. Según información estadística de la SP, durante 2024, el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual entregó 233 millones de dólares por concepto de herencia a beneficiarios/as legales de trabajadores/as y pensionados/as fallecidos/as. A esto se suman 16 millones de dólares pagados por concepto de cuota mortuoria, destinados a cubrir gastos funerarios.

Ejemplos de beneficiarios/as de herencia son los/as hijos/as mayores de 24 años, hijos/as casados/as, padres, hermanos/as, entre otros, quienes pueden acceder a los fondos acumulados en la cuenta del/de la afiliado/a fallecido/a. Son susceptibles de convertirse en herencia los ahorros acumulados en las distintas cuentas previsionales del/de la afiliado/a, así como los saldos remanentes de modalidades de pensión como el retiro programado o la renta temporal.

12.1. Procedimiento para acceder a herencia de fondos previsionales de afiliados fallecidos

La constitución de herencia de los fondos de pensiones de los/as afiliados/as fallecidos/as se determinará de acuerdo con la situación del/de la afiliado/a al momento del fallecimiento, ya sea como no pensionado/a o pensionado/a:

Afiliado/a no pensionado/a

- Si la persona fallece en calidad de trabajador/a o afiliado/a activo/a, y no deja beneficiarios/as con derecho a pensión de sobrevivencia (cónyuge, conviviente civil, hijos/as, padres, padre o madre de hijos/as de filiación no matrimonial), los fondos acumulados en su cuenta individual de capitalización y otras cuentas previsionales incrementan la masa hereditaria del/de la afiliado/a.
- En caso de que el fallecimiento se haya producido por una enfermedad o accidente de origen laboral cubierto por la Ley 16744, los fondos administrados por la AFP también se constituyen como herencia, dado que las pensiones de sobrevivencia en estos casos son financiadas por la mutualidad de seguridad correspondiente a la empresa donde trabajaba el/la afiliado/a.

Afiliado/a pensionado/a

La modalidad de pensión elegida por el/la afiliado/a determinará si los fondos remanentes constituirán herencia o no:

- **Retiro Programado.** Los fondos financian pensiones de sobrevivencia a los/as beneficiarios/as legales. Si no existen beneficiarios/as con derecho, los saldos constituyen herencia.
- **Renta Vitalicia Inmediata.** Las pensiones de sobrevivencia son pagadas por la compañía de seguros. Si no hay beneficiarios/as, los fondos no constituyen herencia, salvo que existan montos disponibles por periodos garantizados no cobrados o eventuales saldos en la AFP.
- **Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida.** Solo los fondos destinados a la Renta Temporal (administrados por la AFP) constituyen herencia. Para la Renta Vitalicia Diferida aplica lo dispuesto para la Renta Vitalicia Inmediata.
- **Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado.** Los fondos gestionados por la AFP pueden constituir herencia. Los fondos traspasados a la compañía de seguros no generan herencia, salvo los casos mencionados en Renta Vitalicia Inmediata sobre saldos por períodos garantizados.

Cuando corresponde la constitución de herencia, los/as herederos/as deberán realizar el siguiente procedimiento:

- Presentar el certificado de defunción y acreditar el vínculo (cónyuge, conviviente civil, hijos/as, padres, etc.).
- Suscribir una solicitud o formulario de herencia en la AFP para retirar hasta 5 Unidades Tributarias Anuales (UTA) —equivalentes a \$ 4.037.640 a diciembre de 2024— sin necesidad de presentar la posesión efectiva.
- La AFP deberá emitir el pago correspondiente dentro de un plazo de 10 días hábiles. Si existen varios/as herederos/as, estos/as deben ponerse de acuerdo y designar a uno/a de ello/as como representante para realizar el trámite.
- Para acceder a los fondos que excedan las 5 UTA, será necesario presentar la posesión efectiva, debidamente inscrita en el Registro de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces.

12.2. Herencias no cobradas

De acuerdo con la información estadística de la SP, a diciembre de 2024 se registraban 57.692 fallecimientos de personas afiliadas al sistema de pensiones. De este total:

- En 12.897 casos (22 %), ya se habían otorgado las pensiones de sobrevivencia.
- En 11.987 casos (21 %), se habían pagado herencias.

Estas cifras evidencian que existen más de 32 mil casos en los que, a priori, no se habría ejercido derecho previsional alguno relacionado con pensión de sobrevivencia o cobro de herencia.

Por otro lado, en un 52 % de los casos se había solicitado y cobrado la cuota mortuoria, beneficio destinado a cubrir gastos funerarios. Este pago se financia con los fondos disponibles en la cuenta individual del/de la afiliado/a fallecido/a y, en los casos de beneficiarios de la PGU, el pago de la cuota mortuoria se encuentra asegurado como parte del Pilar Solidario.

Considerando lo anterior, es evidente que existen fondos previsionales disponibles respecto de los cuales no se han presentado solicitudes de algún beneficio previsional. Muchas de estas cuentas podrían corresponder a afiliados/as que fallecieron hace varios años. Por ello, las AFP y la SP llevan a cabo periódicamente procesos especiales de información y notificación a potenciales beneficiarios/as, con el objetivo de informar a la población sobre las pensiones de sobrevivencia a las que tienen derecho los/as beneficiarios/as legales que cumplan con los requisitos establecidos. También se realizan campañas de difusión a la

población en general y a los/as herederos/as que mantengan saldos no cobrados, con la finalidad de que puedan ser retirados como herencia y/o pensión, según corresponda.

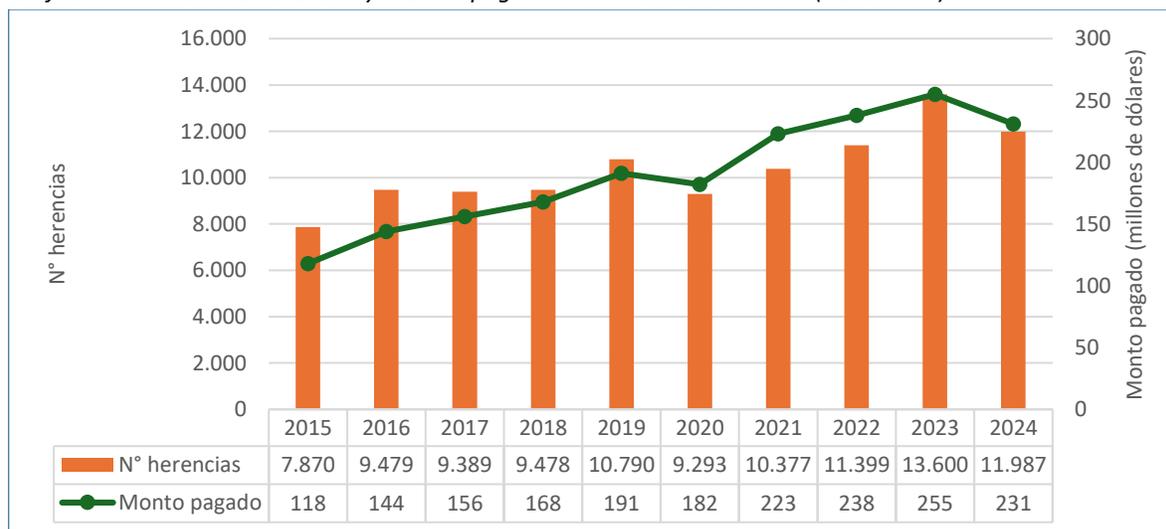
Para la **Comisión de Usuarios** ha sido de interés conocer la situación de las herencias no cobradas, dado que constituyen un derecho para las personas al cual no están accediendo y que estos dineros, eventualmente, podrían ser traspasados al Estado, por lo que es necesario conocer dicho procedimiento.

Es importante señalar que, cuando el fallecimiento ha sido a consecuencia de una enfermedad o accidente de origen laboral, los fondos previsionales que el/la fallecido/a acumuló en la AFP también constituyen herencia para su grupo familiar, ya que las pensiones de sobrevivencia, en este caso, son pagadas por la mutualidad de seguridad a la cual la empresa del/de la trabajador/a fallecido/a se encontraba afiliada.

12.3. Herencias pagadas

En los últimos 10 años, de 2015 a 2024, el número de herencias pagadas alcanza un total de **103.662**, por montos que ascienden a **1.905 millones de dólares, expresados a diciembre de 2024**. En promedio, en 2024, los beneficiarios de herencia recibieron **19,2 millones de pesos**.

Gráfico 10. Número de herencias y montos pagados en millones de dólares (2015-2024)



Fuente. AAFP con datos de la SP.

13. Estudio 2024. *Percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones. Parte II*

La **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones** tiene como función informar a la Subsecretaría de Previsión Social y a otros organismos públicos del sector sobre las evaluaciones que sus representados realicen acerca del funcionamiento del sistema de pensiones, además de proponer las estrategias de educación y difusión de dicho sistema. En particular, **deberá recoger las evaluaciones que hagan sus representados a nivel regional, promoviendo su participación en instancias regionales y canalizando sus inquietudes.**

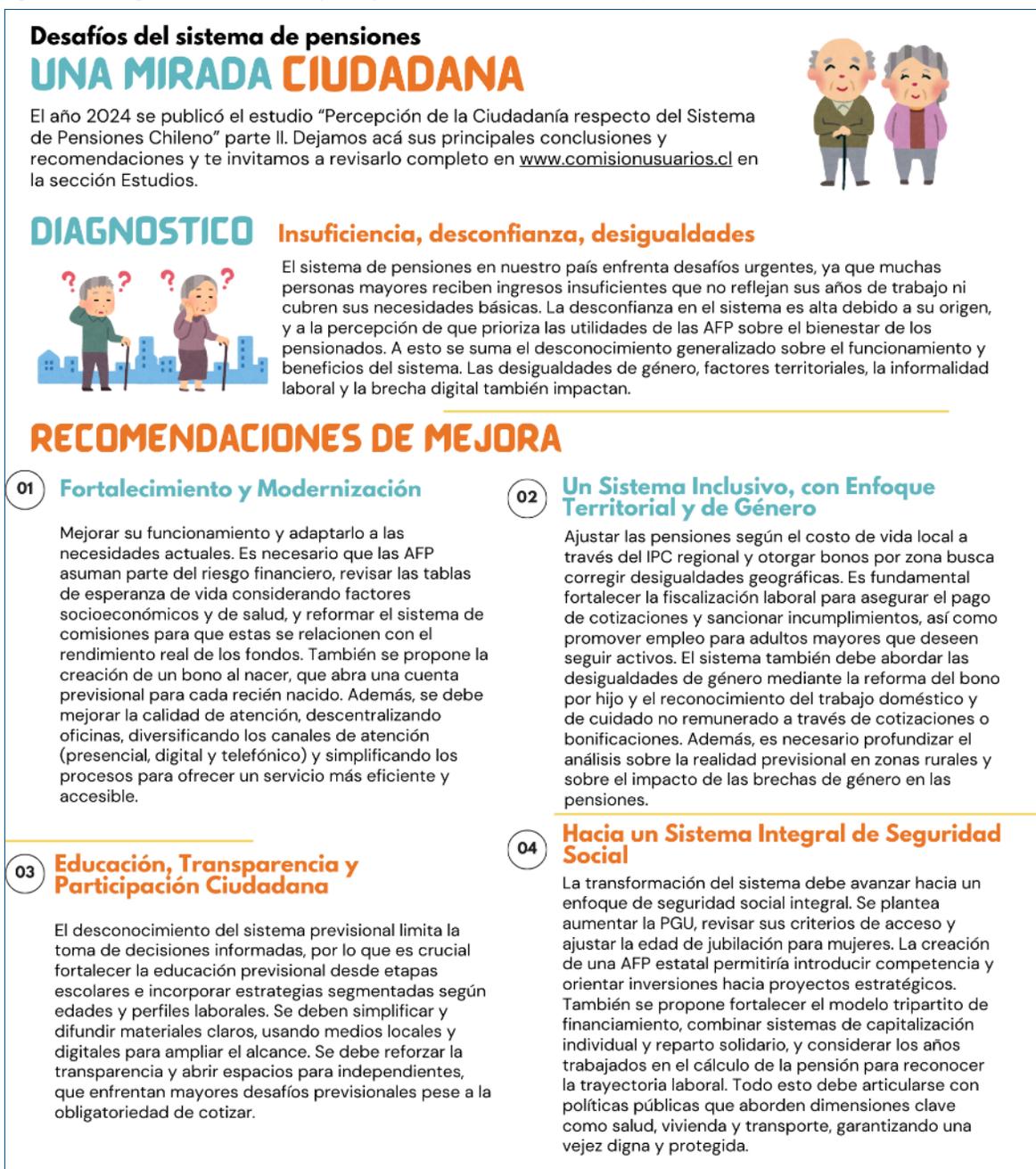
En 2023, la **Comisión** realizó un estudio de percepciones del sistema de pensiones en 8 de las 16 regiones del país. Dicho estudio permitió levantar sugerencias relativas a la cobertura del sistema de pensiones, focalización y segmentación de las/os usuarias/os, equidad, transparencia, institucionalidad, atención a usuarios/as, educación previsional y propuestas de temáticas a considerar para nuevos estudios. Bajo este escenario, la **Comisión** consideró relevante dar continuidad al levantamiento de información en las regiones restantes, incorporando el debate sobre pensiones y otras materias relevantes que no se hayan considerado en el estudio anterior.

En 2024 se realizó el estudio *Percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones chileno, parte II*, adjudicado mediante licitación pública a la consultora Socialis. Este estudio se llevó a cabo en ocho regiones del país: Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Maule, Araucanía, Ñuble, Los Ríos y Aysén, contando en los encuentros ciudadanos, con la presencia de los/as representantes de la **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones**. El mencionado estudio complementa el realizado en 2023 en el resto de las regiones del país, consolidando la presencia de esta **Comisión** en las regiones.

El estudio contó con la participación de 189 personas en el trabajo grupal de los encuentros ciudadanos, y se realizaron entrevistas en profundidad a 9 personas: cinco de ellas expertas en distintos aspectos de los sistemas de pensiones y los desafíos de la vejez, y cuatro personas pensionadas. Los/as participantes de los encuentros ciudadanos representaban distintos sectores de la ciudadanía: personas trabajadoras, personas pensionadas, representantes del sector público y privado, y personas académicas.

El estudio completo puede revisarse en <https://previsionsocial.gob.cl/comision-usuarios/>. A continuación, se presenta un esquema que resume sus principales resultados y fotografías de los encuentros ciudadanos.

Figura 30. Diagrama resumen de principales resultados de estudio (2024)



Fuente. Elaboración de Subsecretaría de Previsión Social en base a estudio *Percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones chileno, parte II* (2024).

Figura 31. Encuentro ciudadano en ciudad de Chillán, Región de Ñuble (09-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 32. Encuentro ciudadano en ciudad de Talca, Región del Maule (11-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 33. Encuentro ciudadano en ciudad de Temuco, Región de La Araucanía (22-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 34. Encuentro ciudadano en ciudad de Valdivia, Región de Los Ríos (24-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 35. Encuentro ciudadano en ciudad de Coyhaique, Región de Aysén (26-07-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 36. Encuentro ciudadano en ciudad de Copiapó, Región de Atacama (06-08-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 37. Encuentro ciudadano en ciudad de Antofagasta, Región de Antofagasta (09-08-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 38. Encuentro ciudadano en ciudad de Iquique, Región de Tarapacá (12-08-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 39. Actividad de presentación de resultados del estudio a autoridades (15-11-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

Figura 40. Actividad de presentación de resultados del estudio a autoridades (15-11-2024)



Fuente. Subsecretaría de Previsión Social (2024).

14. Desafíos para 2025

Estamos concluyendo nuestra gestión como **Comisión**, y han sido años de intenso y diverso trabajo, con encuentros y desencuentros, con acuerdos y desacuerdos, con matices y dicotomías. Sin embargo, podemos decir, al terminar nuestro periodo, que prevaleció el diálogo, el entendimiento y la institucionalidad, con foco predominante en los usuarios del sistema y la población chilena en general. Hemos querido desarrollar nuestro trabajo de manera sistemática, más allá de los compromisos formales. Hemos territorializado la **Comisión**, visitando regiones e impulsando el diálogo y la metodología de nuestra organización en todo el país. Hemos abarcado temas tan diversos como las personas sin derecho a pensión ni a licencia médica (los llamados sin/sin), los cálculos de esperanza de vida, los procesos de pensión, los resultados globales y específicos del sistema y un sinnúmero de temas y problemáticas propias de los usuarios del sistema y de los futuros pensionados. Hemos trabajado de cara al país y a las personas mayores.

Reiteramos en esta cuenta anual, que la innovación es una forma de comprender nuestras labores y contextos en el sistema previsional chileno. Así, reafirmamos durante todo este tiempo nuestra convicción de ser entendidos como una instancia de participación que busca mejorar una de las políticas públicas más trascendentes en el ciclo vital de las personas: el sistema de pensiones.

Desde esta perspectiva, hemos fortalecido la **Comisión** como un espacio formal de participación, debate, diálogo e intercambio de ideas entre sectores del sistema privado, la sociedad civil, las personas trabajadoras y las pensionadas, así como también del ámbito institucional y académico. Por tanto, desarrollamos y mantenemos la sinergia entre actores reunidos para percibir, diagnosticar y concluir de manera conjunta los avances, desafíos y proyecciones del sistema de pensiones, con foco en la ciudadanía.

Este logro no ha estado exento de desacuerdos y discusiones, derivadas de las perspectivas, intereses y visiones que cada integrante posee y defiende. Sin embargo, hemos logrado mantener el diálogo y el respeto por las diferentes posturas. Lo anterior, en un contexto de crispación política en el país y diferencias de visiones y poder entre los actores involucrados, se ha traducido en una constante tensión que ha sido mitigada gracias a las voluntades y cuidados que han primado en este espacio. En este sentido, podemos decir que la **Comisión** continuó funcionando —y lo sigue haciendo— en un clima de respeto, sincero y real.

Es así como, junto con hacernos cargo de este honor, posibilidad e instancia, asumimos también otros requerimientos planteados por nuestro entorno y los cumplimos, continuando con el desafío de avanzar y profundizar la democracia y la legitimidad del

sistema, mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía. En esta oportunidad, seguimos este camino y hacemos un llamado a la próxima **Comisión** a perseverar en esta línea: la del diálogo y la rendición de cuentas ante la ciudadanía, como una vía para mejorar los niveles de transparencia, aun cuando no seamos una instancia formal de la burocracia estatal.

Los desafíos para 2025, al igual que los de años anteriores, no son menores. Se trata de fortalecer la institucionalidad, mejorar el sistema, elevar los niveles de información y transparencia, y garantizar dignidad a las personas pensionadas. En este camino, dejamos planteados algunos de los principales desafíos tanto para esta como para la siguiente **Comisión** que se conforme. Estos son:

- **Colaborar activamente en la puesta en marcha de la reforma de pensiones**, contribuyendo con una observación crítica de su implementación. Esto implica identificar vacíos, problemas, fallas e ineficiencias que puedan surgir, así como relevar y destacar los aciertos del nuevo diseño. En este sentido, el seguimiento a la implementación de la reforma será una tarea clave durante 2025, con énfasis en el cumplimiento de los compromisos establecidos, la elaboración oportuna de los reglamentos asociados y su coherencia con el espíritu del nuevo sistema de pensiones, siempre considerando como eje central a los/as usuarios/as del sistema.
- **Garantizar la continuidad y fortalecimiento de la Comisión en sus roles, atribuciones y funciones**, especialmente en el marco de su nueva institucionalidad. En este contexto, será esencial redoblar los esfuerzos para avanzar hacia una mayor eficacia y consolidación de esta instancia como un espacio relevante de participación, articulación y evaluación del sistema de pensiones.
- **Observar los resultados de la reforma de pensiones desde una perspectiva de equidad**, prestando especial atención a las desigualdades que puedan generarse, en particular aquellas vinculadas al género y al territorio. Identificar y visibilizar las inequidades entre hombres y mujeres, así como las brechas entre regiones, debe constituir una línea de trabajo permanente de esta **Comisión**.
- **Desde esta perspectiva, cobra especial relevancia la educación previsional entendida de manera sistemática**, orientada a explicar tanto a los actuales como a los/as futuros/as pensionados/as los alcances de la reforma, sus derechos, beneficios y formas de acceso, todo ello con un enfoque pedagógico, lenguaje claro y estrategias de difusión masiva adecuadas. En este sentido, será fundamental establecer un diálogo estratégico y sostenido con la Dirección de Educación Previsional —unidad dependiente de la Subsecretaría de Previsión Social— mediante reuniones periódicas e informes permanentes, para fortalecer esta dimensión clave del sistema.



- **Como Comisión, solicitamos a quienes continúen nuestra labor dar continuidad al proceso de territorialización**, visitando regiones, realizando reuniones, encuentros y diálogos que permitan conocer, en todo el país y de primera fuente, la opinión de los diversos actores y personas beneficiarias. De este modo, se podrán aumentar los niveles de visibilidad, reconocimiento y legitimidad de nuestra **Comisión**.

Como podemos observar, los desafíos son significativos y demandan un trabajo constante y comprometido. Por ello, deseamos a la futura **Comisión** el mayor de los éxitos en su gestión durante 2025, en beneficio de los/as usuarios/as del sistema, de los/as futuros/as beneficiarios/as, y del país en su conjunto.

15. Bibliografía

- ChileAtiende (31 de enero de 2025). *Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI)*.
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5185-aporte-previsional-solidario-de-invalidez-apsi>
- ChileAtiende (5 de febrero de 2025). *Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI)*.
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5178-pension-basica-solidaria-de-invalidez-pbsi>
- ChileAtiende (10 de febrero de 2025). *Pensión Garantizada Universal (PGU)*.
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/102077-pension-garantizada-universal-pgu>
- Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones. (2024). *Actas de sesiones*.
<https://previsionsocial.gob.cl/comision-usuarios/>
- Comisión para el Mercado Financiero. (2024). *Informe trimestral APV y APVC, 2024*.
<https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-propertyvalue-48154.html>
- Subsecretaría de Previsión Social. (2024). *Percepción de la ciudadanía respecto del sistema de pensiones chileno, parte II*.
<https://previsionsocial.gob.cl/sps/download/comision-usuarios/estudios-cu/2024-Percepcion-de-la-Ciudadania-respecto-del-Sistema-de-Pensiones-Chileno-parte-II.pdf>
- Superintendencia de Pensiones. (diciembre 2024). *Ficha Estadística Regional del Sistema de Pensiones n.º 15, diciembre 2024*.
<https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-propertyvalue-10480.html>
- Superintendencia de Pensiones. (2024). *Estadísticas y bases de datos, Sistema de Pensiones*. https://www.spensiones.cl/safpstats/stats/.sc.php?_cid=0

16. Glosario

AAFP	Asociación de AFP
AFP	Administradoras de Fondos de Pensiones
AGF	Administradora General de Fondos
Anacpen	Asociación Gremial Nacional de pensionados del Sistema Privado de Pensiones de Chile
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
APV	Ahorro Previsional Voluntario
Capif	Comisión Asesora para la Inclusión Financiera
Capredena	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CCP	Consejo Consultivo Previsional
CMF	Comisión para el Mercado Financiero
CUT	Central Unitaria de Trabajadores
Dipreca	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
FEP	Fondo para la Educación Previsional
INE	Instituto Nacional de Estadística
IPS	Instituto de Previsión Social
ITF	Instrumento Técnico de Focalización
MDSyF	Ministerio de Desarrollo Social y Familia
MEx	Módulos Express ChileAtiende
Mineduc	Ministerio de Educación
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PAFE	Pensión Autofinanciada de Referencia
PAV	Puntos de Atención Virtual
PBSI	Pensión Básica Solidaria de Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria de Vejez
PGU	Pensión Garantizada Universal
PISA	Programme for International Student Assessment
RSH	Registro Social de Hogares
RUT	Rol Único Tributario
SIBS	Sistema Integrado de Beneficios Solidarios
SP	Superintendencia de Pensiones
SUF	Subsidio Familiar Automático
TITRP	Tasa de interés técnica del retiro programado
UTA	Unidades Tributarias Anuales