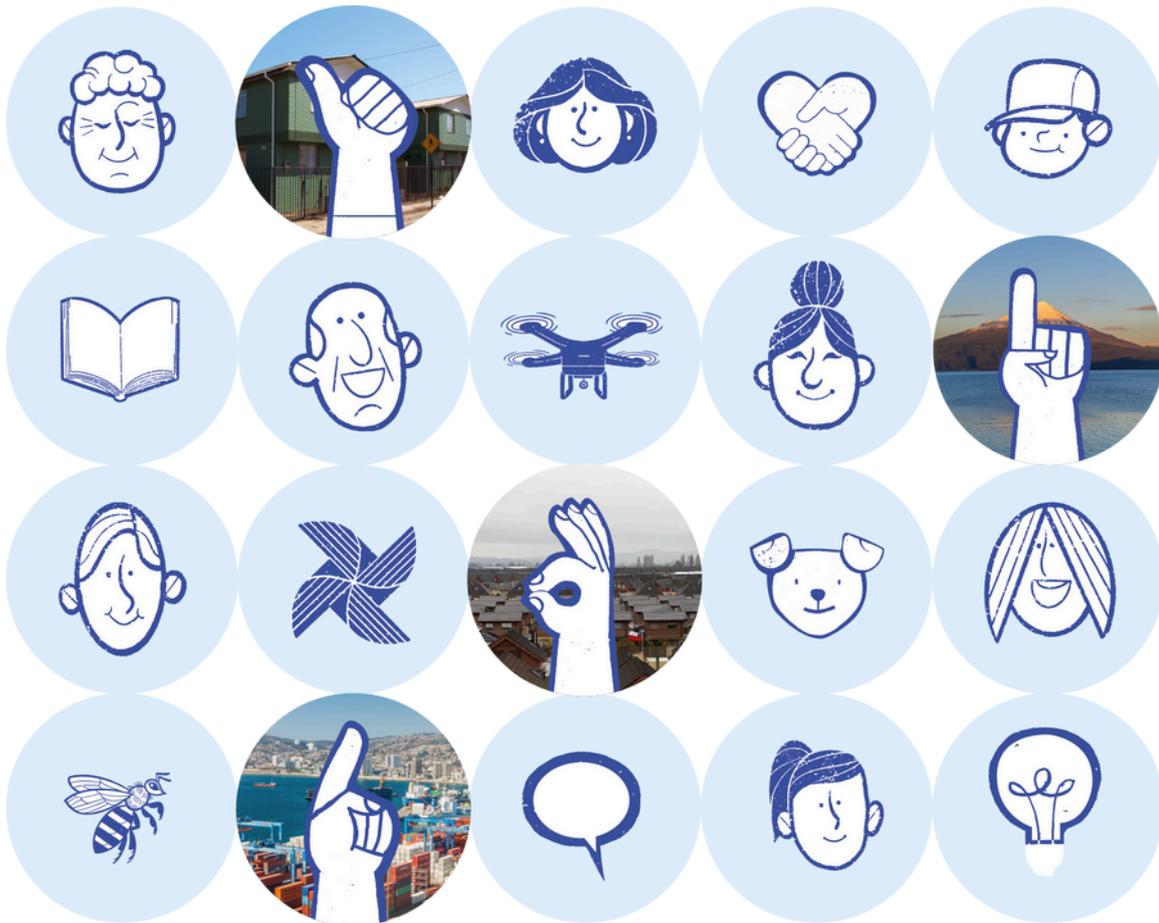




CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025



Informe final Cuenta pública 2024-2025



I. Metodología

La Superintendencia de Seguridad Social, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, llevó a cabo distintos hitos participativos para la elaboración y presentación de su Cuenta Pública correspondiente a la gestión del año 2024.



Dichas instancias se concretaron a través de encuentros online, formularios y difusión a través de redes sociales.



II. Hitos

La Unidad de Gabinete, a través del área de Género, Participación e Inclusión, llevó a cabo los siguientes hitos participativos en el proceso de construcción de la Cuenta Pública:

- Sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de Suseso (realizada el 26 de mayo) en la que las consejeras y consejeros dialogaron respecto del contenido del primer borrador, generando aportes y resolviendo dudas.
- Posteriormente, entre el 26 de mayo y el 9 de junio, estuvo disponible el formulario de observaciones para que la ciudadanía pudiera conocer el documento y hacer llegar sus comentarios, de dicha instancia se recibieron 12 observaciones.





- Finalmente, el día 11 de junio en modalidad online, se llevó a cabo el hito participativo de la Cuenta Pública, donde se presentó el primer borrador y se recibieron aportes. Este espacio entregó también la oportunidad de resolver dudas y dialogar con quienes se conectaron, reflexionando además sobre el rol de la Suseso.

Todos los comentarios recibidos fueron sistematizados y reunidos en el archivo “Sistematización proceso participativo”.



III. Registros de las distintas instancias

→ Atención ciudadana oportuna y de calidad

- "Mi Portal de la Seguridad Social" recibió más de 1.700.000 visitas
- Se tramitaron 185.609 reclamos, 71% de ellos realizados a través de Canal web de SUSESO
- Se emitieron 204.749 dictámenes
- Durante el año 2024 se dio respuesta a 677 solicitudes de acceso a la información pública
- Se brindó asistencia a 161.388 personas a través de la Mesa de Ayuda Telefónica
- Se atendió a un total de 417.131 personas. Esto incluyó la respuesta a 13.738 consultas ciudadanas a través de la modalidad web, con una capacidad de respuesta del 99,9% y un promedio de tramitación de 2,18 días.
- El tiempo promedio de tramitación se redujo considerablemente de 71,1 días corridos en 2023 a 32,7 días corridos en 2024, alcanzando incluso los 31,59 días en diciembre de 2024.

jaime sepúlveda

Cierre y proyecciones

Reafirmamos nuestro sólido compromiso con la **calidad, eficiencia, oportunidad, cercanía y transparencia** en la protección de los derechos de la seguridad social de toda la ciudadanía. Los logros alcanzados durante el año 2024 reflejan nuestra dedicación y esfuerzo continuo por mejorar nuestros procesos y servicios.

Es de gran relevancia para la gestión institucional la **transversalización de un enfoque de género** que se vea reflejado tanto en la regulación como en la fiscalización de las materias propias del quehacer de la Superintendencia.

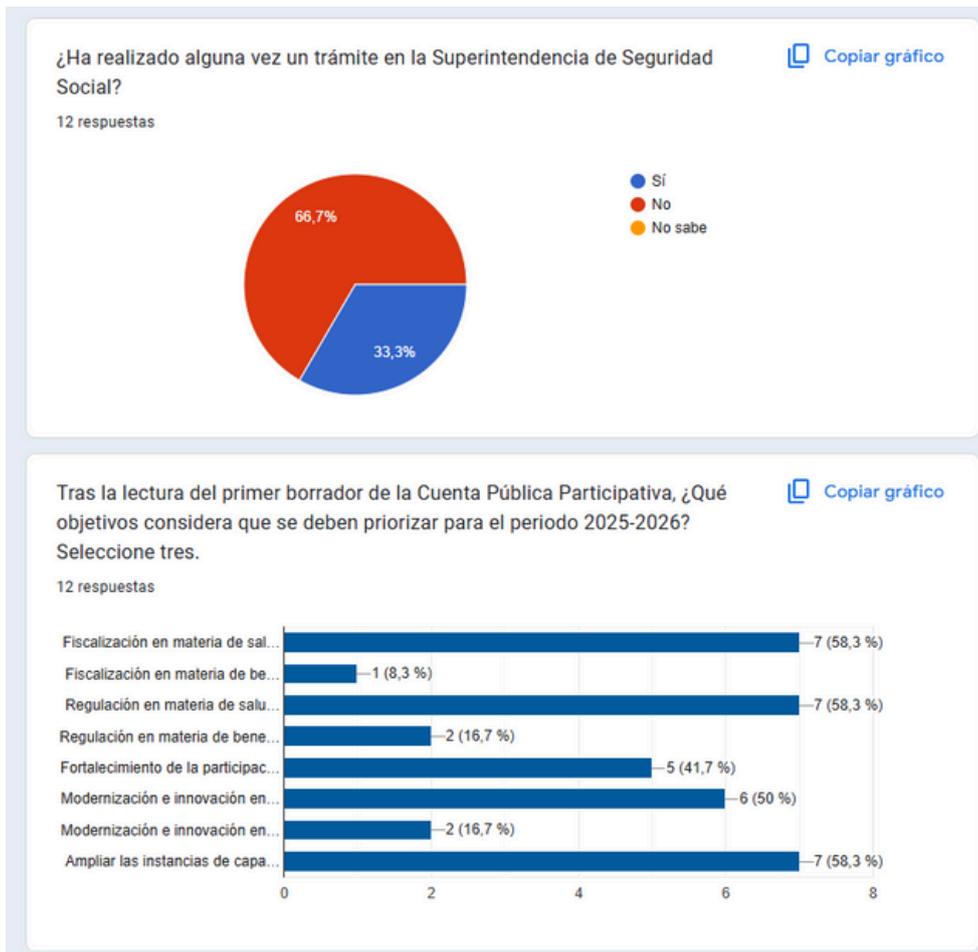
Mirando hacia el futuro, enfrentamos con determinación los desafíos que aún persisten, enfocándonos en la mejora continua de la atención ciudadana, la certeza regulatoria, la efectividad de la fiscalización y la incorporación activa de la participación ciudadana en nuestra gestión. Con el impulso de la innovación tecnológica y la colaboración estratégica, seguiremos trabajando para construir un sistema de seguridad social más justo, equitativo y accesible para todas y todos.

Sesión extraordinaria para revisión del primer borrador, COSOC Suseso.





III. Registros de las distintas instancias



Extracto de respuestas recibidas en el formulario online para revisión del primer borrador.



III. Registros de las distintas instancias

→ Atención ciudadana oportuna y de calidad

"Mi Portal de la Seguridad Social" recibió más de 1.700.000 visitas

Se tramitaron 185.609 reclamos, 71% de ellos realizados a través de Canal web de SUSESO

Se emitieron 204.749 dictámenes

Durante el año 2024 se dio respuesta a 677 solicitudes de acceso a la información pública

Se brindó asistencia a 161.388 personas a través de la Mesa de Ayuda Telefónica

Se atendió a un total de 417.331 personas. Esto incluyó la respuesta a 13.738 consultas ciudadanas a través de la modalidad web, con una capacidad de respuesta del 99,9% y un promedio de tramitación de 2,18 días.

El tiempo promedio de tramitación se redujo considerablemente de 21,1 días corridos en 2023 a 17,2 días corridos en 2024, alcanzando incluso los 33,59 días en diciembre de 2024.

Rodrigo Moya

→ Organigrama

Revisión por apartados

Benjamín Blanco Parra

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025

Hito Participativo
Cuenta Pública
Superintendencia de Seguridad Social

11 de junio 2025

Francisco Candia

Hito participativo de la Cuenta Pública.



III. Registros de las distintas instancias





La superintendente (s) de Seguridad Social, **Patricia Soto Altamirano**, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública gestión 2024 de la Superintendencia de Seguridad Social, instancia en la que se presentarán los avances, logros y desafíos institucionales de este 2025.

"La seguridad social es una herramienta importante para prevenir y reducir la pobreza, la desigualdad, la exclusión social."
Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Jueves 7 de agosto 9:30 horas

Salón de La Contraloría General de la República Teatinos 78, Santiago

Confirmar asistencia al correo jcatalan@suseso.cl (56 2) 2620 4502

INSCRIPCIONES AQUI



Invitación y fotos de la Cuenta Pública.



III. Registros de las distintas instancias



Fotos de la Cuenta Pública.





III. Registros de las distintas instancias

Se puede acceder a los videos institucionales y a la transmisión del hito en los siguientes enlaces:

[Video institucional Cuenta Pública](#)

[Video Cuenta Pública gestión 2024](#)





IV. Contenidos de la Cuenta Pública

- Antecedentes Generales
- Gestión Institucional: Marco General y Ejecución.
- Balances de la Ejecución Presupuestaria y Situación Financiera: 6
- Presupuestos vigentes entre 2021 y 2025
- Organigrama
- Gestión 2024. Asegurando la Correcta Entrega de las Prestaciones de la Seguridad Social.
- Seguridad y Salud en el Trabajo, fiscalización y regulación.
- Beneficios Sociales, fiscalización.
- Administración Financiera de Beneficios Sociales.



IV. Contenidos de la Cuenta Pública

Pública

- Atención Ciudadana Oportuna y de Calidad. Difusión de los Derechos de la Seguridad Social y participación en otras instancias.
- Ejecución de las Modalidades Formales y Específicas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Proyectos Estratégicos y Modernización (Énfasis en la mejora continua).
- Otros avances en desarrollo.

ANEXOS

- ANEXO 1. Mesas de trabajo sobre prevención y vigilancia 2024.
- ANEXO 2: Listado de circulares emitidas de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ANEXO : Listado de circulares emitidas de la Intendencia de Beneficios Sociales.





Cuenta pública participativa gestión 2024

