

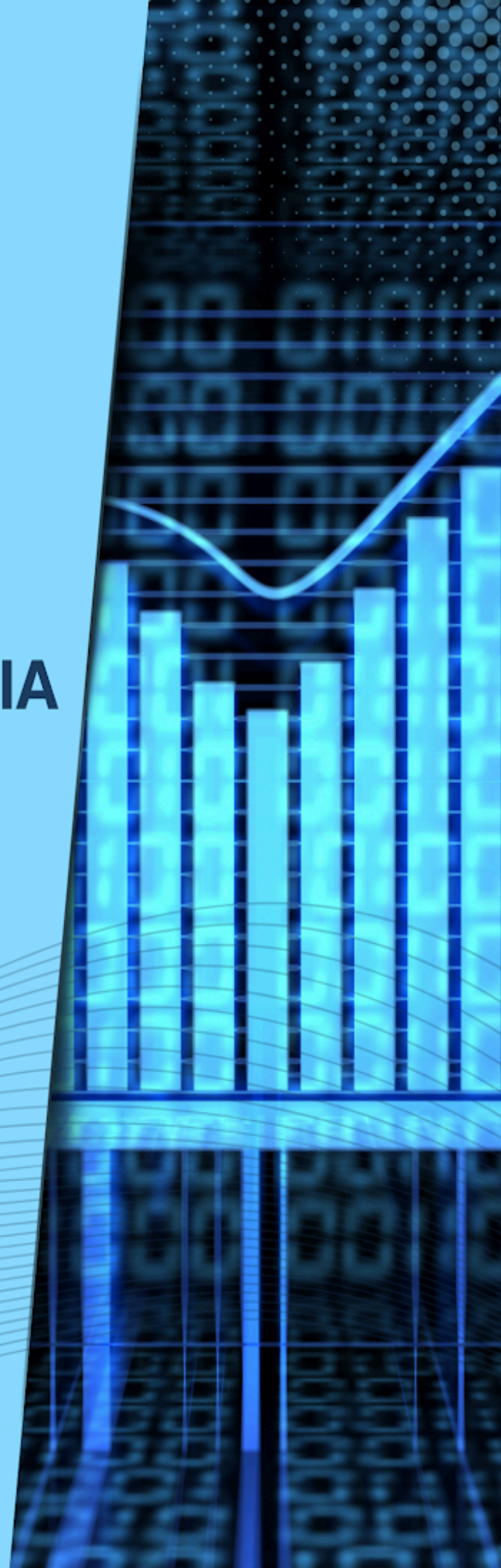


Superintendencia
de Seguridad
Social

Gobierno de Chile

RECLAMACIONES RECIBIDAS Y RESUELTAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

MARZO | 2025



RECLAMACIONES RECIBIDAS Y RESUELTAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

MARZO | 2025

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) tiene entre sus funciones el resolver reclamaciones/presentaciones de la ciudadanía en relación a diferentes materias que son de su competencia. Lo anterior, principalmente en lo que respecta a materias de pronunciamiento de licencias médicas, calificación de origen de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, cálculo de subsidios de incapacidad laboral, entre otros.

En los últimos años, la cantidad de reclamaciones ha registrado un aumento significativo. Mientras que en 2018 este número llegó a 70.358 presentaciones, para 2022 esta cifra casi se triplicó, alcanzando las 197.078. Desde entonces, el número de reclamaciones ingresadas se ha mantenido por sobre las 183.000 anuales. Esta situación ha generado la necesidad institucional de implementar mejoras en la gestión, operación, tecnología y procesos, impulsando acciones de innovación orientadas a responder de mejor forma a la ciudadanía, procurando entregar un servicio con calidad, eficiencia, oportunidad, cercanía, transparencia y empatía.

Es importante señalar que, en el marco del "Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social", se implementó al fin del año 2018 el Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), estableciendo un nuevo modelo operativo que se tradujo en habilitar en forma electrónica todo el flujo de procesos vinculado al ingreso, tramitación, análisis, resolución y notificación de una reclamación.

En virtud de lo anterior, y siguiendo ciertos principios orientadores como son avanzar en la eficiencia (eliminar redundancias y optimizar el acceso a la información), oportunidad (reducir tiempos), calidad (proveer fundamentos sólidos y bien informados), cercanía (potenciar foco en el usuario), y educación (facilitar información que permita cambio cultural); el PAE ha permitido hacer frente al fuerte incremento de reclamaciones antes señaladas de mejor manera.

El presente informe tiene por objetivo poner a disposición de la ciudadanía la información más relevante respecto al proceso de resolución de reclamaciones recibidas en la SUSESO, detallando el número de reclamos¹ ingresados, resueltos y vigentes al 31 de diciembre de 2024.

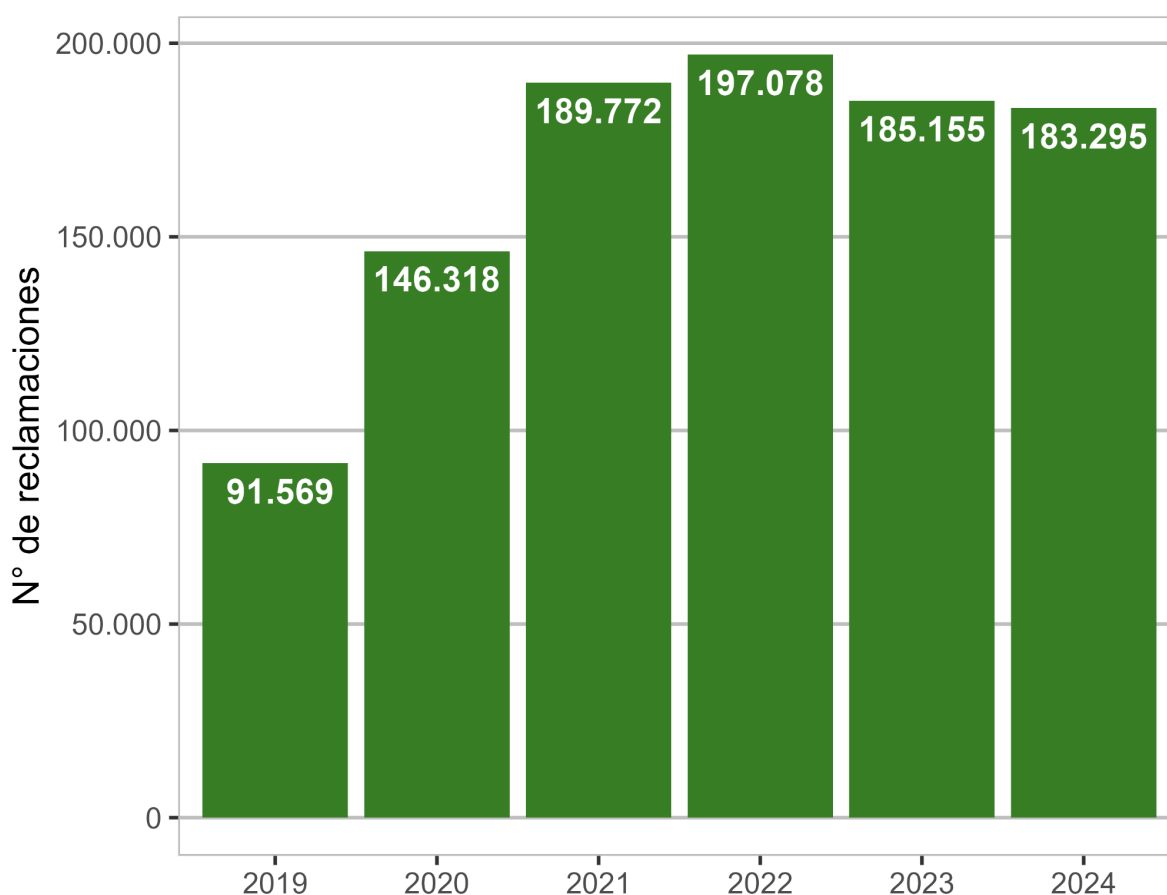
¹ La información presentada corresponde al número de expedientes y no de reclamos. Es importante señalar que una misma persona puede presentar múltiples reclamos por una misma problemática, los cuales son agrupados en un sólo expediente para facilitar su resolución. Como referencia, en el año 2024, el número promedio de reclamos por expediente fue de 1,96, al considerar sólo la materia "licencias médicas", este promedio aumentó a 2,29 reclamos por expediente.

1. Ingresos

En esta sección del informe se presentan las principales estadísticas relativas a las reclamaciones ingresadas, esto es, número de reclamaciones ingresadas por año, materia, y canal de atención.

En el siguiente gráfico se presenta el número de reclamaciones ingresadas por año, desde el año 2019 al año 2024.

Gráfico 1: Número de reclamaciones ingresadas según año



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

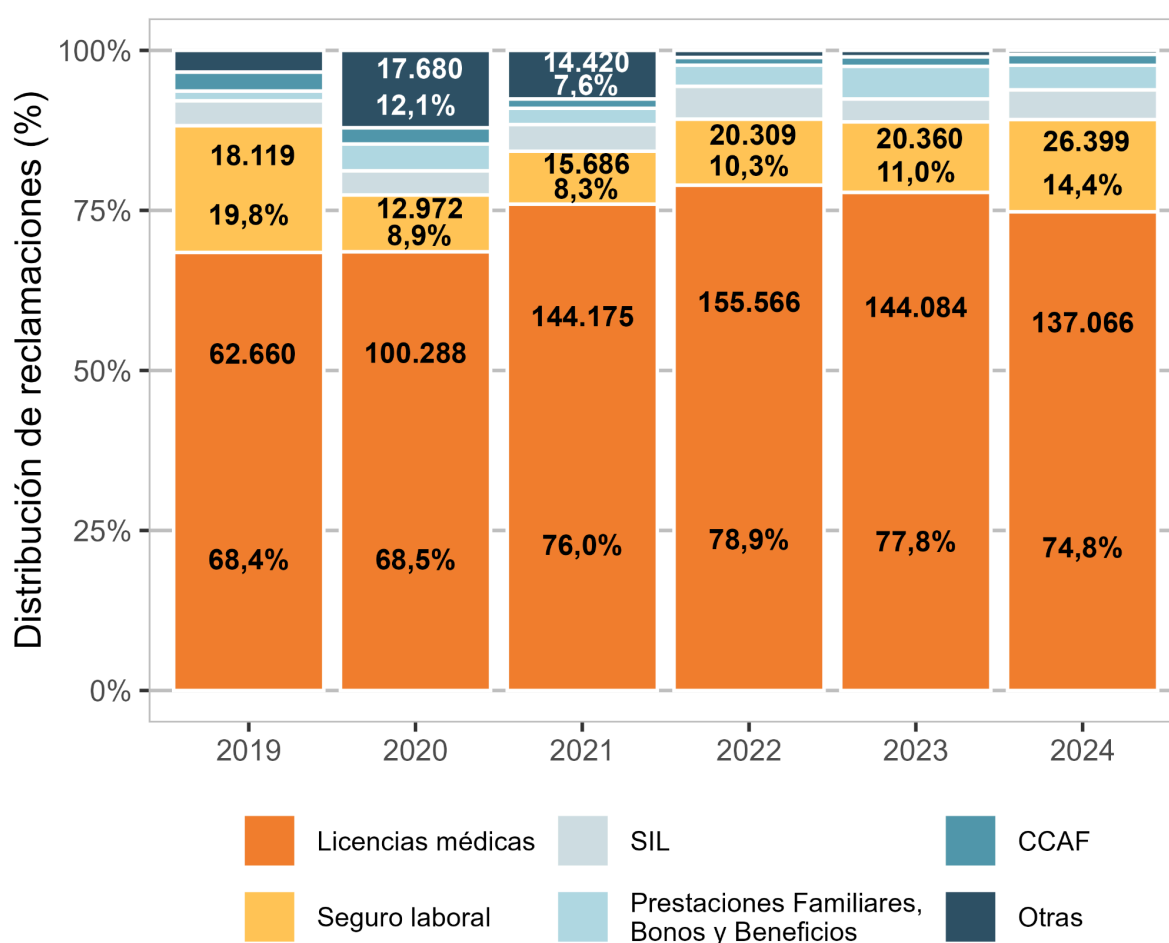
Nota: Para los años 2023 y 2024, se excluyen 104 y 2.315 reclamaciones de recursos de protección o cumplimiento de fallo judicial, ya que no corresponden a procedimientos administrativos.

Se observa que el número de reclamaciones ingresadas ha experimentado un crecimiento importante durante el período analizado, alcanzando su máximo en el año 2022 con un total

de 197.078 reclamaciones ingresadas, lo que representó un incremento de un 115% en el número de reclamaciones al comparar con el año 2019. Durante los años 2023 y 2024, se registró una leve disminución en el número de reclamaciones, aunque estas cifras continúan siendo significativamente superiores a los niveles previos a la pandemia del COVID-19.

Respecto a las principales materias de las reclamaciones recibidas en la SUSESO, el siguiente gráfico muestra su desagregación por año.

Gráfico 2: Número y distribución de las reclamaciones ingresadas según principales materias y año.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Nota: “CCAF” corresponde a reclamaciones relacionadas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y “SIL” a reclamaciones vinculadas al Subsidio por Incapacidad Laboral.

Se observa del gráfico anterior que la materia con mayor cantidad de reclamaciones corresponde a “Licencias médicas”, la cual concentró el 68,4% de los reclamos ingresados en el año 2019, cifra que aumentó a un 76% en el año 2021 y a un 78,9% en el año 2022, para luego

disminuir levemente durante los años 2023 y 2024. Estas variaciones están altamente relacionadas con la variación que experimentó el número de licencias médicas emitidas. A saber; el año 2021, el número de licencias médicas tramitadas² aumentó en casi un 40% respecto del año anterior; el año 2022 continuó en esa senda presentando un crecimiento de un 12,5% respecto al año 2021, mientras que en el año 2023 se registró una disminución de un 12,2%; finalmente, de acuerdo a la información de licencia médica electrónica, se tiene que para el año 2024 el número de licencias médicas aumentó en un 2,0% respecto al año 2023.

La segunda materia con mayor concentración de reclamaciones corresponde al “Seguro laboral”, se observa que para el año 2019, dicha materia concentró el 19,8% de las reclamaciones ingresadas, para luego disminuir en un 28% respecto del año anterior, ello como consecuencia del impacto generado por la pandemia por COVID-19, lo que se tradujo en una disminución en las denuncias por accidentes laborales debido a la menor actividad en muchos sectores económicos. En efecto, la tasa de uso del seguro laboral por accidentes en mutualidades e ISL descendió de 8 denuncias cada 100 trabajadores protegidos³ en el año 2019 a 5,4 denuncias en el año 2020.

En los dos años siguientes, como resultado de la recuperación de los puestos de trabajo asociada al incremento en la actividad económica tras levantarse las medidas de confinamiento, se observa un aumento de las denuncias por accidentes laborales, alcanzando en el año 2023⁴ una tasa de 7,3 denuncias por cada 100 trabajadores protegidos. Esta cifra, se mantiene por debajo de los niveles registrados antes de la pandemia. Sin embargo, se observa que el número de reclamaciones recibidas por esta materia alcanzó los niveles registrados pre pandemia en el año 2022, para luego aumentar considerablemente durante el año 2024 alcanzando las 26.399 reclamaciones.

Por último el alto número de reclamaciones catalogadas en “otras” en el año 2020 y 2021, se explica por los reclamos relacionados a la Licencia Médica Preventiva Parental (LMPP)⁵ que estuvo vigente durante el período de estado de excepción constitucional de catástrofe con motivo de la pandemia del COVID-19⁶.

Las reclamaciones pueden ser presentadas tanto por personas naturales como por personas jurídicas. Durante los años 2019-2024, más del 92% del total de reclamaciones de cada año fueron realizadas por personas naturales.

² De acuerdo a la estadísticas anuales de LM & SIL del año 2023, las cuales corresponden a las licencias médicas tipo 1, 2 o 7 emitidas en formato papel y electrónico. Disponible en: https://www.suseso.cl/607/articles-741922_archivo_01.pdf.

³ La tasa de denuncias por accidentes del trabajo en mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en el periodo 2015 – 2019 fue en promedio de 8,8 denuncias cada 100 trabajadores protegidos.

⁴ Ver documento “Estadísticas de accidentabilidad 2023” lámina 13, https://www.suseso.cl/607/articles-729454_archivo_01.pdf

⁵ Establecida en la ley N°21.247.

⁶ Vigente desde el 18 de marzo de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2021.

En el siguiente gráfico se presenta la evolución de los reclamos según tipo de persona reclamante, esto es, persona natural o jurídica⁷.

Gráfico 3: Número de reclamaciones ingresadas según tipo de persona y año.

Gráficos con escalas diferentes



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Se observa del gráfico anterior que el número de reclamaciones realizadas por personas jurídicas aumentó de 6.771 en el año 2019 a 14.176 en el año 2023, para luego disminuir a 9.918 en el año 2024. Con respecto a la proporción de reclamaciones realizadas por personas

⁷ Por persona natural se entiende aquellos reclamos ingresados por una persona considerada individualmente, ya sean trabajadores y trabajadoras, beneficiarios y beneficiarias de beneficios asistenciales, empleadores que actúan bajo su nombre, entre otros. A su vez, por persona jurídica se entiende aquellos reclamos ingresados por los representantes legales o empresas que actúan a nombre de la entidad pública o privada.

jurídicas, esta pasó del 7,4% del total en el año 2019 al 7,7% en el año 2023, disminuyendo posteriormente al 5,4% del total en el año 2024.

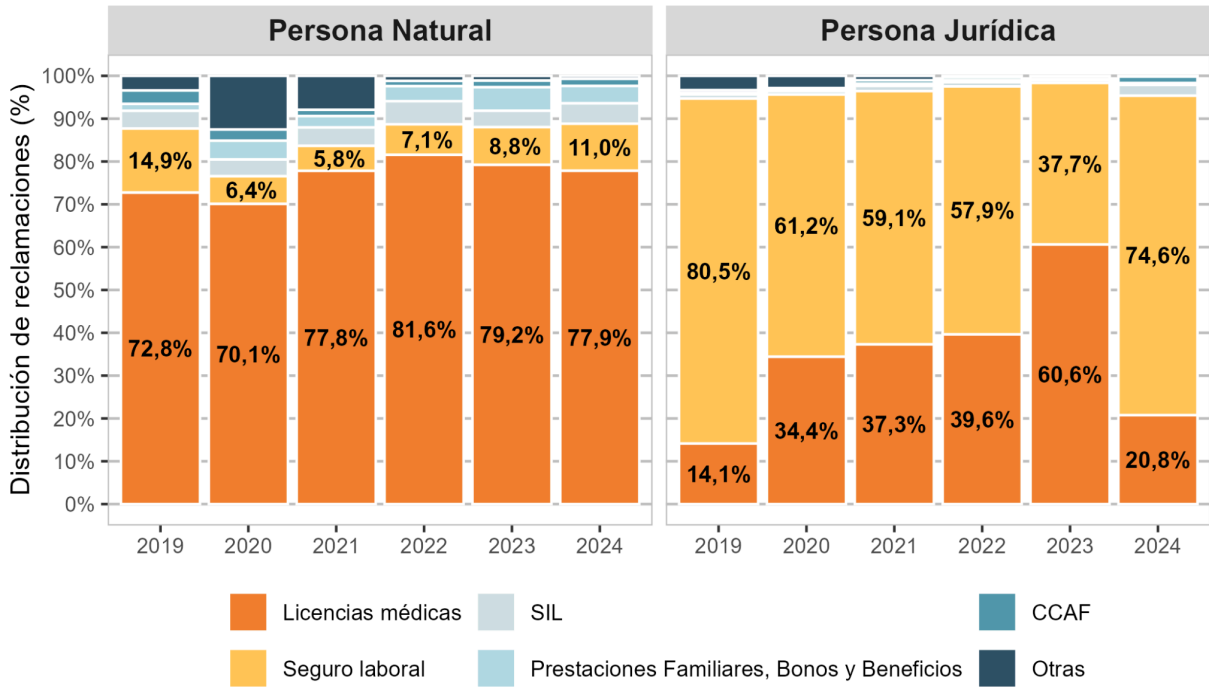
La desagregación según principales materias se muestra en el siguiente gráfico, evidenciando cambios significativos en la distribución a lo largo del tiempo. En el año 2019, el 80,5% de las reclamaciones realizadas por personas jurídicas correspondió a la materia “seguro laboral”, mientras que un 14,1% se concentró en “licencias médicas”. Sin embargo, esta distribución se modificó progresivamente, así para el año 2023 el 37,7% de los reclamos realizados por personas jurídicas correspondió a la materia “seguro laboral”, mientras que la materia “licencias médicas” representó el 60,6% de éstas reclamaciones.

En el año 2024, la distribución de las reclamaciones volvió a experimentar un cambio relevante. El “seguro laboral” concentró el 74,6% del total de reclamaciones interpuestas por personas jurídicas, mientras que las relacionadas con “licencias médicas” se redujeron al 20,8%. Este cambio se explica, en gran medida, por la disminución en el número de reclamaciones por recursos de jerarquía en contra de lo obrado por las COMPIN, las cuales pasaron de 8.159 en el año 2023 a 1.691 en el año 2024.

La disminución en el número de reclamaciones por recurso de jerarquía en contra de lo obrado por las COMPIN, responde a las instrucciones⁸ impartidas por esta Superintendencia sobre los requisitos que debe cumplir una reclamación general interpuesta ante la SUSESO. En particular, el número promedio mensual de reclamaciones ingresadas a la SUSESO por esta causal durante el primer semestre del año 2023, antes del cambio normativo, fue de 1.604, reduciéndose a 303 posterior a su implementación. Para el año 2024, el número promedio mensual descendió aún más, alcanzando 141 reclamaciones.

⁸ Mediante la Circular N° 3751 de 27 de junio de 2023.

Gráfico 4: Distribución de las reclamaciones según tipo de persona, principales materias y año.

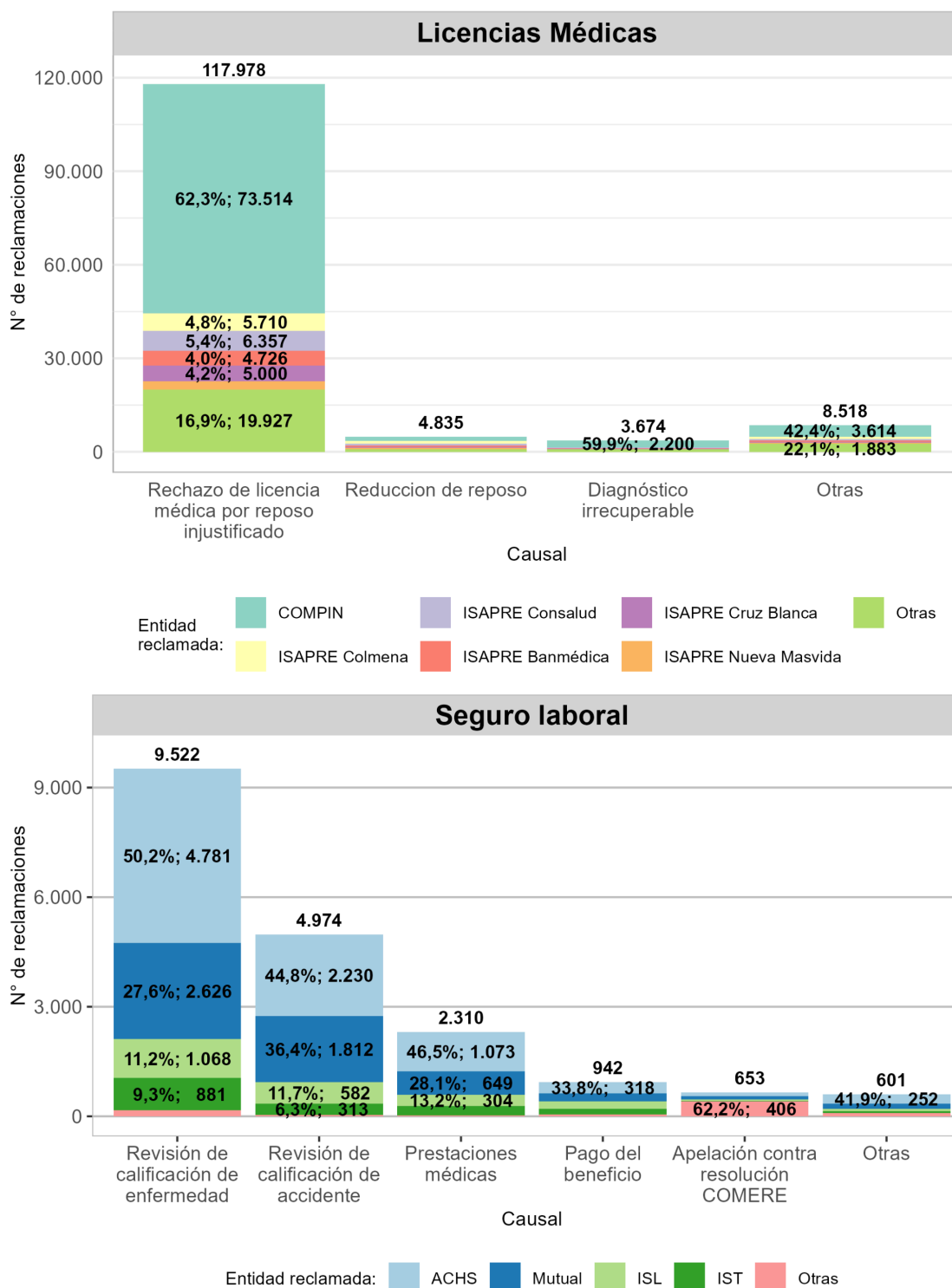


Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Nota: “CCAF” corresponde a reclamaciones relacionadas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y “SIL” a reclamaciones vinculadas al Subsidio por Incapacidad Laboral.

A continuación se presenta información específica de las reclamaciones que realizan tanto las personas naturales como las jurídicas por las materias “Licencias médicas” y “Seguro Laboral”, en el gráfico 4.1 se muestra para el año 2024, en qué causales de reclamo se concentraron los reclamos de las personas naturales y contra quienes reclamaron principalmente, mientras que el gráfico 4.2 se muestra en qué causales de reclamo se concentraron los reclamos de las personas jurídicas, así como también las instituciones que más reclamaciones realizaron.

Gráfico 4.1: Principales causales y entidades por las cuales las personas naturales realizaron reclamaciones en las materias de Licencia Médica y Seguro Laboral, año 2024.
Gráficos con escalas diferentes.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Se observa del gráfico anterior que, en el caso de la materia “Licencias Médicas”, la principal causal de reclamo correspondió al rechazo de licencia médica, siendo la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) la institución con mayor número de reclamaciones. Esta situación es esperable, debido a que de acuerdo a las estadísticas anuales de LM & SIL 2023, el 78% de los cotizantes se concentra en FONASA.

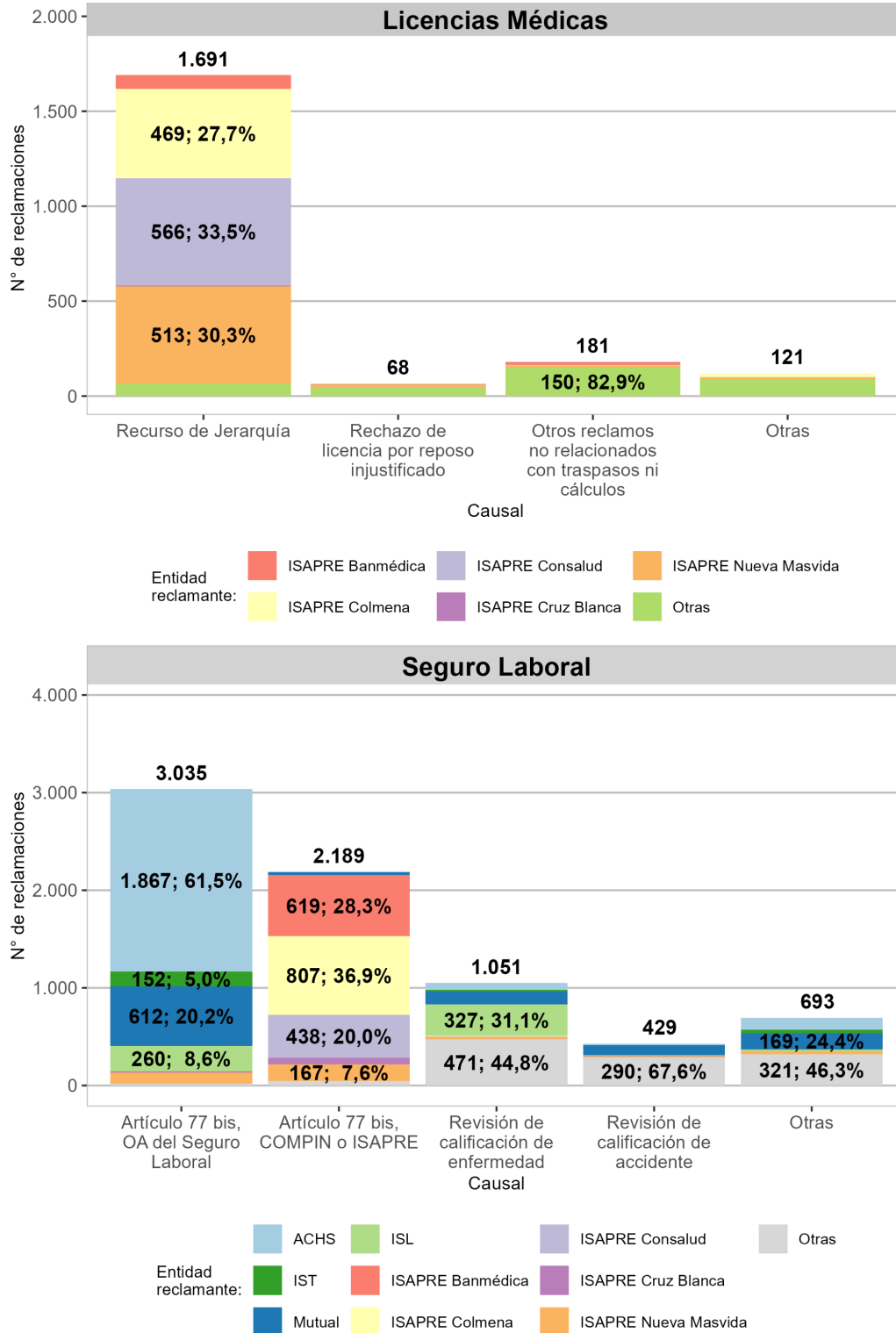
A su vez, el mayor número de reclamaciones en contra de las ISAPRES por esta causal se concentró en Consalud, Colmena, Cruz Blanca y Banmédica, las cuales agruparon en el año 2024⁹ el 20%, 24%, 17% y 22% respectivamente, del total de cotizantes a ISAPRES.

En cuanto al “Seguro Laboral”, los reclamos realizados por personas naturales se concentraron en las causales revisión de calificación de enfermedad o accidente, destacando como principales entidades reclamadas la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), la Mutual de Seguridad CChC (Mutual) y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

Considerando que las personas jurídicas presentan reclamaciones principalmente por las materias “Seguro laboral” y “Licencias médicas”, el siguiente gráfico muestra la desagregación de dichas materias según su causal, así como el nombre de las entidades que realizaron el mayor número de reclamaciones en el año 2024.

⁹ De acuerdo a las estadísticas de cotizantes y cargas de la Superintendencia de Salud, disponible es: <https://www.superdesalud.gob.cl/orientacion-en-salud/radiografia-de-isapres/>

Gráfico 4.2: Principales causales reclamadas por personas jurídicas en las materias de Licencia Médica y Seguro Laboral, según nombre de la institución reclamante y causal de reclamo, año 2024. Gráficos con escalas diferentes.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

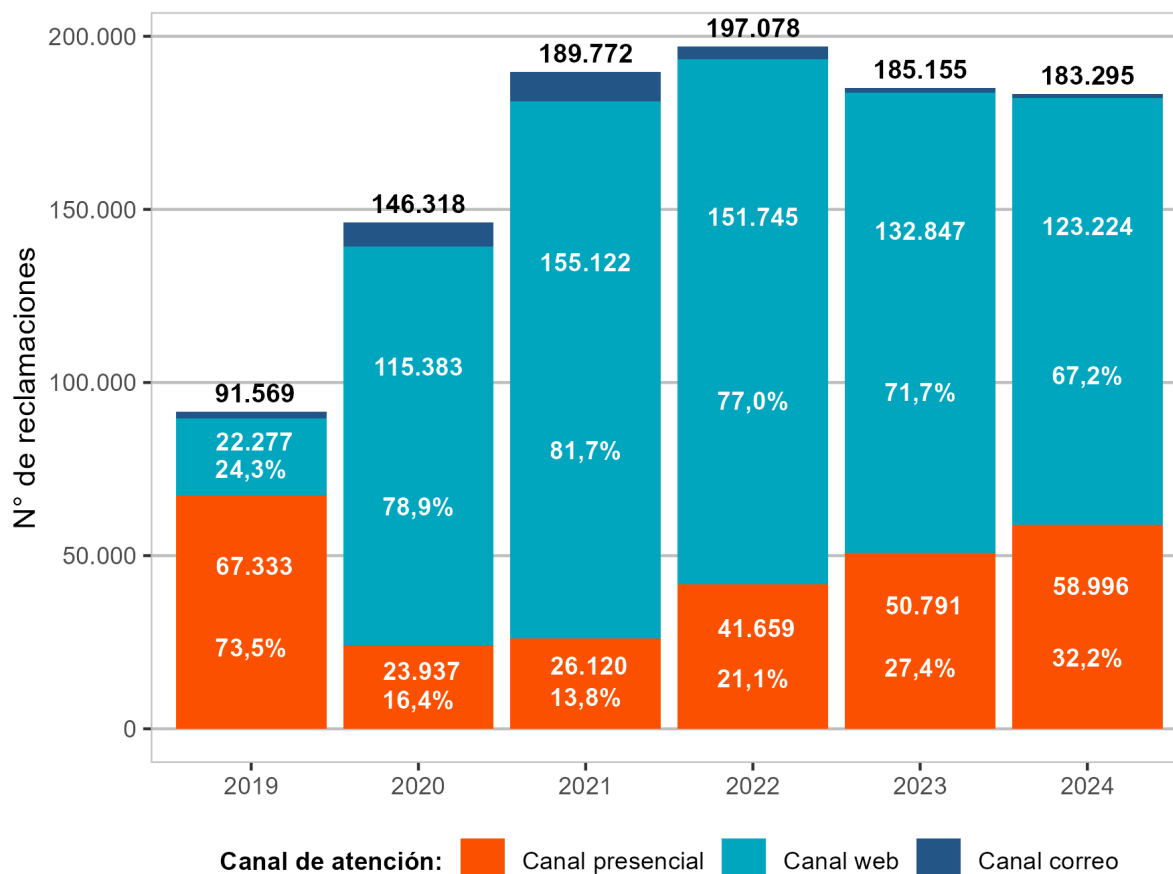
En cuanto a las principales materias reclamadas por las personas jurídicas, se observa que en el caso de la materia “Licencias médicas”, las principales instituciones que interponen reclamaciones son las ISAPRES Consalud, Nueva Masvida y Colmena, las cuales, en su mayoría, presentan recursos de jerarquía en contra de las resoluciones emitidas por las COMPIN.

Para el caso del “Seguro laboral”, las instituciones con mayor número de reclamaciones corresponden a las mutualidades, el ISL y las ISAPRES Banmédica, Colmena, Consalud, Nueva Masvida y Cruz Blanca. Las causales más recurrentes en estas reclamaciones son la “Revisión del origen laboral o común (art. 77 bis de la Ley N°16.744)” y la “Revisión de calificación de enfermedad”.

Al analizar las reclamaciones según principales causales, se observa que para el caso del “Artículo 77 bis, del Seguro Laboral”, la ACHS concentró el 61,5% del total de reclamaciones realizadas por personas jurídicas, cifra que contrasta con su participación a nivel de trabajadores protegidos, la cual alcanzó un 40,9% en el año 2024. Por su parte, en la causal “Artículo 77 bis, COMPIN o ISAPRE”, la mayor cantidad de reclamaciones son realizadas por las ISAPRES Banmédica, Colmena, Consalud, Nueva Masvida y Cruz Blanca, lo que, como se mencionó previamente, se relaciona con la distribución de la cartera de cotizantes del Sistema ISAPRES.

En el siguiente gráfico se desagrega el número de ingresos según tipo de canal, esto es, canal correo, canal presencial o canal web¹⁰.

¹⁰ Canal correo corresponde a los reclamos realizados mediante correo electrónico y correo postal, canal presencial corresponde a los reclamos realizados de forma presencial, canal web corresponde a los reclamos realizados en las plataformas digitales del estado, SUSESO contigo, web o web MiPortal.

Gráfico 5: Número y distribución de las reclamaciones según canal de atención y año.

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Se observa del gráfico anterior un importante cambio desde el año 2020, en la forma en cómo se relaciona la ciudadanía con la SUSESO a la hora de presentar una reclamación. Este cambio obedece a las medidas de confinamiento interpuestas por la autoridad para hacer frente a la pandemia provocada por el COVID-19. De este modo, se observa que mientras en el año 2019 sólo el 24,3% de las reclamaciones se realizaban a través del canal web, en el año 2020 este canal concentró el 78,9% de las reclamaciones, para el año 2021 el canal web continuó aumentando la concentración de reclamos en donde alcanzó el 81,7% del total, en los años siguientes se registró una leve disminución, la cual fue absorbida por el canal presencial, el cual aumentó de un 13,8% en el año 2021 a un 21,1% en el año 2022, 27,4% en el año 2023 y 32,2% en el año 2024.

Con respecto a las reclamaciones realizadas de manera presencial, en el siguiente cuadro se presenta la distribución de éstas según oficina de atención y año. Es importante mencionar que la SUSESO tiene oficinas de atención presencial en todas las capitales regionales del país.

Cuadro 1: Número de reclamaciones presentadas de manera presencial, según oficina de atención y año

Oficina	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Arica	464	191	230	424	506	640
Iquique	1.005	230	418	460	586	1.027
Antofagasta	1.081	293	86	592	724	1.622
Atacama	831	197	20	13	812	1.108
La Serena	1.196	671	706	624	1.549	1.515
Valparaíso	4.844	1.488	1.171	2.349	3.423	4.239
Santiago	32.235	9.769	7.261	17.495	19.322	19.792
Rancagua	2.496	986	746	1.835	2.071	2.162
Maule	1.521	619	998	1.404	1.530	1.901
Nuble	1.336	682	578	1.332	1.609	1.485
Concepción	7.769	2.181	1.144	4.750	6.843	8.214
Temuco	2.977	727	176	536	1.296	1.956
Valdivia	738	459	302	292	571	850
Puerto Montt	825	366	1.218	1.443	1.146	1.342
Coyhaique	224	201	21	128	144	135
Punta Arenas	982	194	150	470	617	597
ChileAtiende	6.782	4.683	10.895	7.512	8.042	10.411
Sin información	27					
Total	67.333	23.937	26.120	41.659	50.791	58.996

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Nota: ChileAtiende incluye las reclamaciones realizadas a través de todas sus oficinas a nivel nacional.

Como era de esperar, la mayoría de los reclamos se concentran en las regiones Metropolitana (Santiago), Biobío (Concepción) y Valparaíso. A su vez, se observa que un porcentaje importante de las reclamaciones se realiza mediante las oficinas de ChileAtiende¹¹, destacándose el año 2021, donde el 42% de los reclamos presenciales se realizaron a través de dichas oficinas. En los años siguientes este porcentaje disminuyó alcanzando un 17,6% en el año 2024.

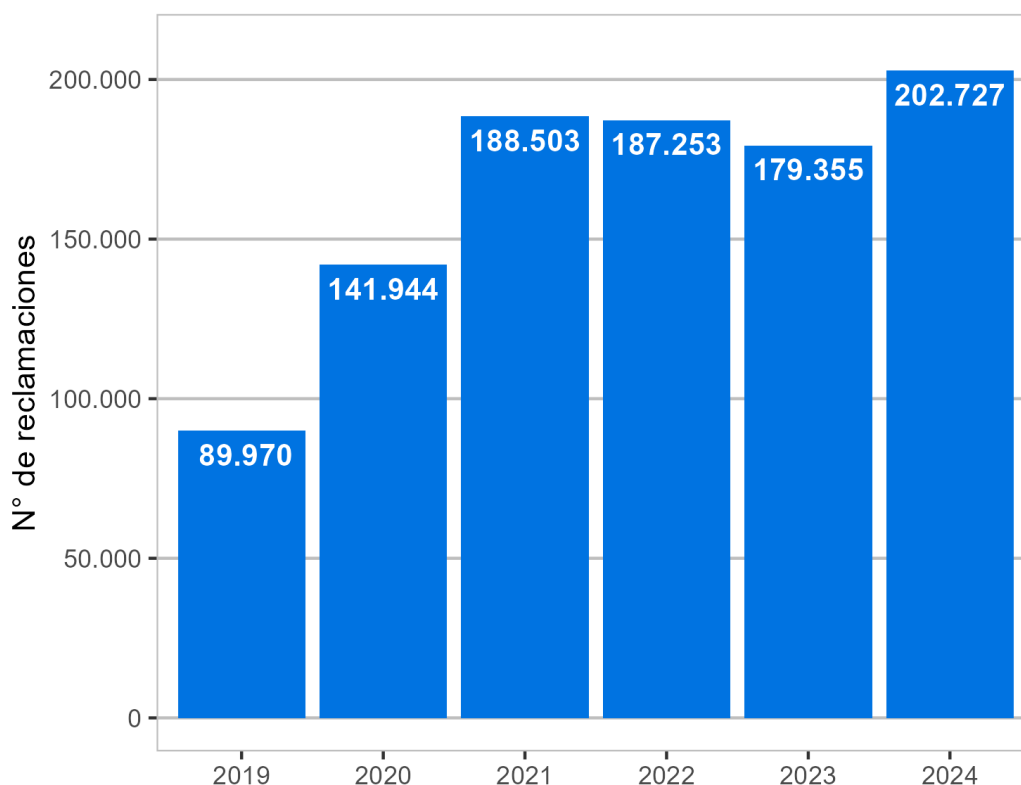
¹¹ Corresponde a todas las oficinas a nivel nacional.

2. Egresos y tiempos de respuesta

En esta sección del informe se presentan las principales estadísticas relativas a los egresos de las reclamaciones, esto es, número de reclamaciones resueltas por año¹², materia, y resultado (acoge o no acoge la reclamación). Adicionalmente, se presentan estadísticas sobre el tiempo de respuesta.

En el siguiente gráfico se presenta el número de reclamaciones cerradas por año de cierre, para el período comprendido por los años 2019-2024. Es importante señalar que se incluye un total de 8.540 reclamaciones en el año 2019 ingresadas y cerradas mediante el sistema anterior al PAE. Asimismo, se excluyen 2.036 reclamaciones cerradas el año 2024, por recursos de protección o cumplimiento de fallo judicial, ya que no corresponden a procedimientos administrativos.

Gráfico 6: Número de reclamaciones cerradas según año de egreso.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

¹² Corresponde a las reclamaciones que fueron cerradas durante el año, sin importar si se generó o no un dictamen al momento del cierre. Es importante señalar que en los casos en que un egreso agrupa varias reclamaciones se consideran todas ellas a la hora de contabilizar los egresos, se utiliza este criterio para tener consistencia con el número de reclamaciones ingresadas, ya que el procedimiento de fusión que agrupa las reclamaciones se realiza posterior al ingreso.

Notas:

1-El año 2019 incluye 8.540 reclamaciones que fueron cerradas en la plataforma anterior al PAE.

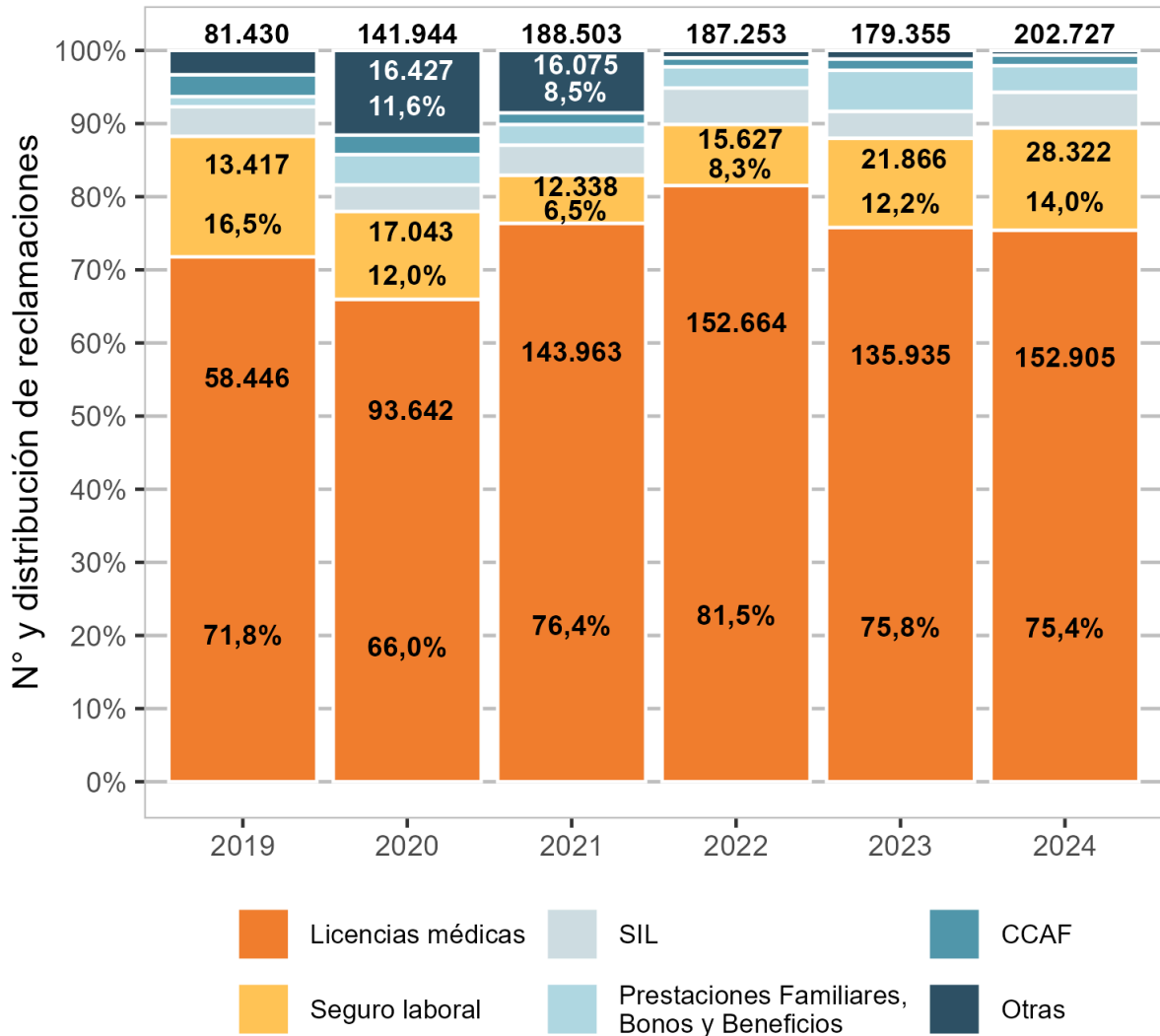
2-El año 2024 excluye 2.036 reclamaciones cerradas por recursos de protección o cumplimiento de fallo judicial, ya que no corresponden a procedimientos administrativos.

Se observa un importante incremento en el número de reclamaciones cerradas, pasando de 89.970 en el año 2019 a 202.727 en el año 2024, lo que representó un crecimiento del 125% en el período. Al comparar con el año 2023, el aumento registrado fue de un 13%. Este crecimiento en la resolución de casos responde a la implementación de diversas medidas institucionales destinadas a optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la gestión de reclamaciones, con el objetivo de mejorar la satisfacción ciudadana. Como resultado, en el año 2024 se alcanzó la mayor cantidad de casos cerrados en la historia de la institución.

De la relación de los gráficos 1 y 6, se evidencia que la tasa de respuesta, definida como la razón entre las reclamaciones cerradas y las ingresadas en cada año, se ha mantenido en niveles superiores al 95% a lo largo de todo el período. Destaca el año 2024, donde la tasa de respuesta alcanzó el 111%, indicando que durante dicho año se resolvieron más casos de los que fueron ingresados, lo que demuestra un esfuerzo significativo por reducir posibles rezagos acumulados de períodos anteriores.

A continuación se presenta el número de casos cerrados según principales materias, el cual excluye los 8.540 casos cerrados en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE.

Gráfico 7: Número de reclamaciones cerradas según año y principales materias.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Notas:

1-“CCAF” corresponde a reclamos relacionados a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y “SIL” a reclamos vinculados al Subsidio por Incapacidad Laboral.

2-Para el año 2019 se excluyen 8.540 reclamaciones que fueron cerradas en la plataforma anterior al PAE.

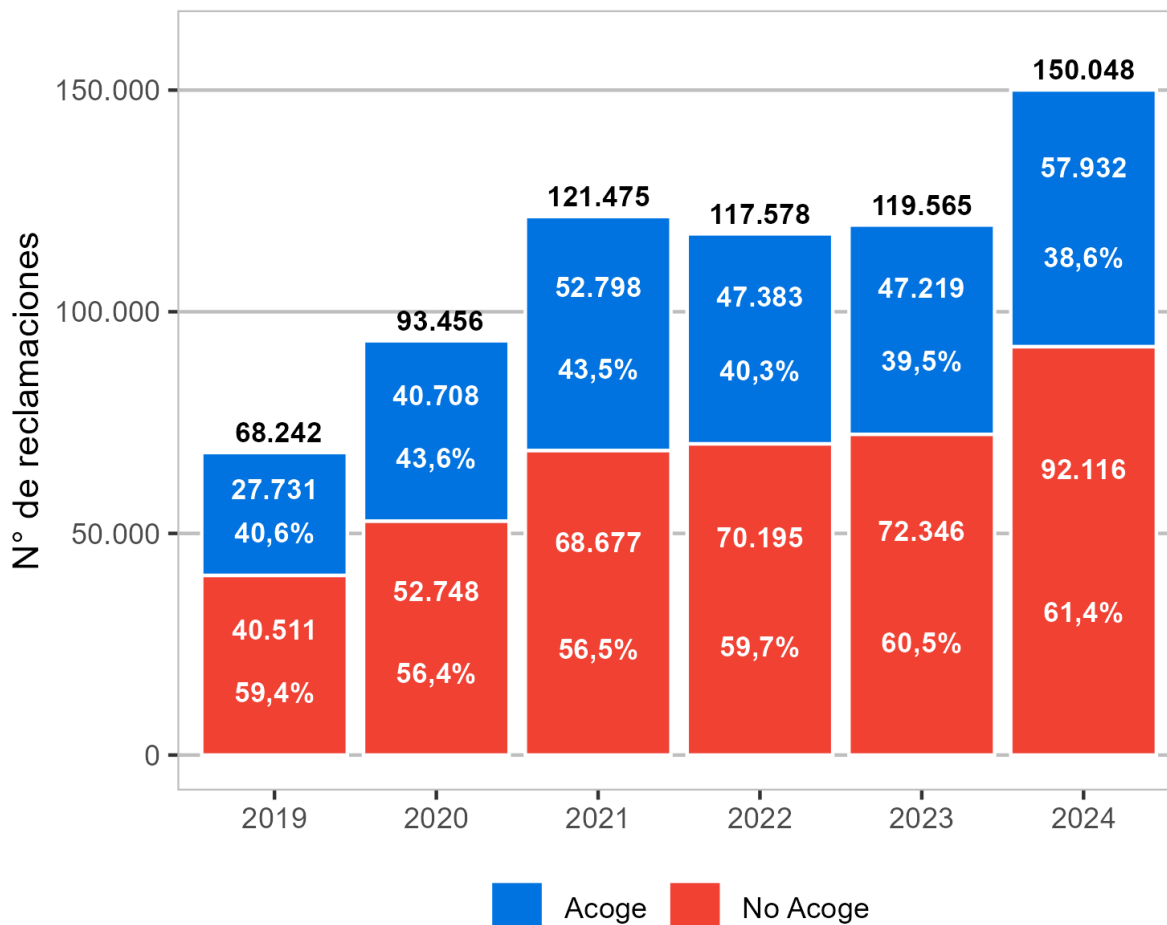
Se observa, como es de esperar, considerando la distribución de las reclamaciones ingresadas, que los egresos se concentran principalmente en la materia “Licencias médicas”, concentrando más del 66% del total de reclamaciones cerradas en cada año, seguido por la materia “Seguro laboral”.

En el siguiente gráfico se presenta el número de reclamaciones respondidas desagregadas según año y resultado, esto es, acoge o no acoge. Las reclamaciones son acogidas o no acogidas sin distinguir entre el tipo de persona que la realizó, por lo tanto cuando se acoge un reclamo realizado por una persona jurídica esto puede implicar que se le niegue la cobertura al trabajador o trabajadora que utilizó el beneficio¹³.

Es importante señalar, que la información no coincide con la presentada en los gráficos 6 y 7, debido a que se excluyen de este análisis las reclamaciones cerradas en la plataforma anterior al PAE y aquellas que fueron cerradas sin ningún tipo de pronunciamiento. En el año 2024 un total de 52.679 reclamaciones, correspondientes al 26% del total de reclamaciones cerradas, fueron resueltas como “sin pronunciamiento” sobre el fondo del reclamo presentado, es decir, que ni se acogió ni se rechazó el reclamo, porque, finalmente, en la resolución no se aborda la procedencia del beneficio. Esto se debe principalmente, a reclamos por materias que no son competencia de esta Superintendencia, reclamos realizados fuera de plazo¹⁴ y a reclamos con antecedentes insuficientes para poder emitir una resolución definitiva.

¹³ Por ejemplo un reclamo de licencias médicas realizado por una persona jurídica en contra de lo dictaminado por la COMPIN, en caso de ser acogido significa que le rechaza la cobertura al trabajador que hizo uso de la referida licencia médica.

¹⁴ Corresponde a los recursos de reposición que pueden interponer los interesados ante esta Superintendencia en contra de lo resuelto, en donde deben aportar nuevos antecedentes, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, contados desde la fecha de notificación de la Resolución, según lo indican los artículos 59 y 25 de la Ley N° 19.880.

Gráfico 8: Número de reclamaciones resueltas según año y tipo de respuesta

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Notas:

1-La categoría "acoge" incluye los casos categorizados como "acoge parcial".

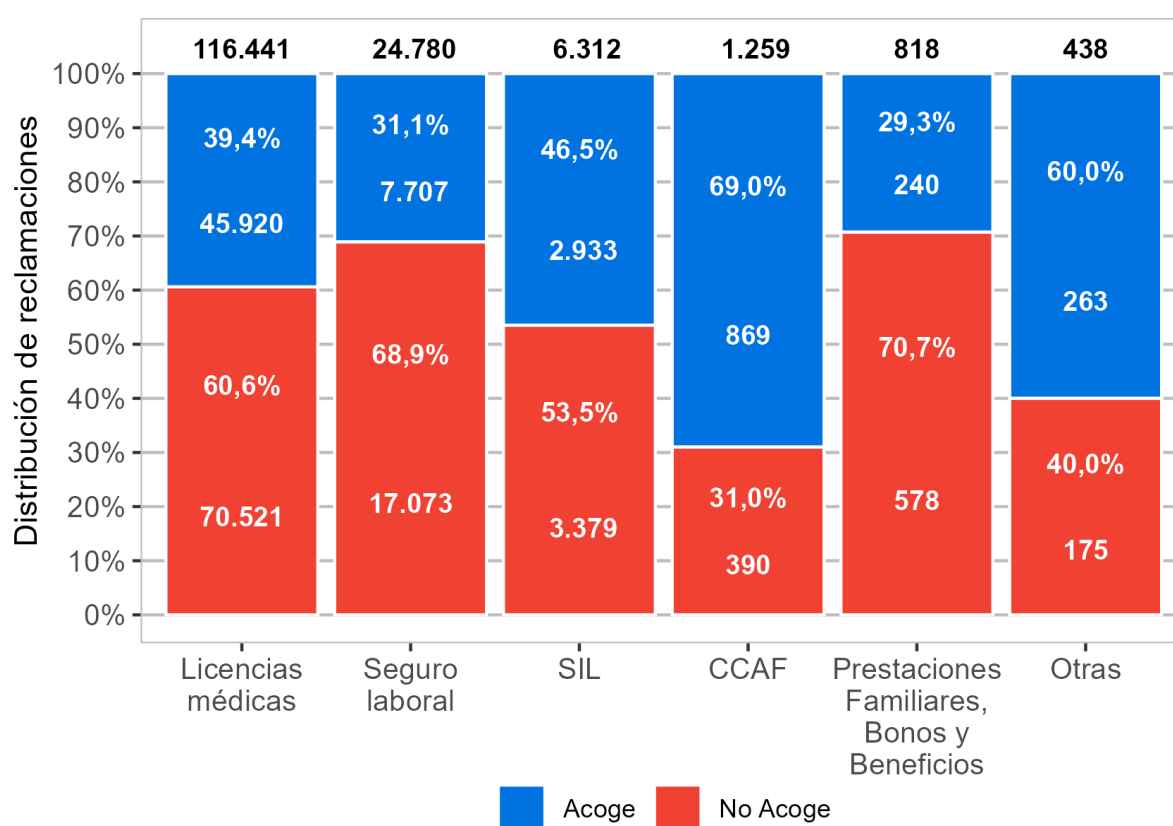
2-Se excluyen de este análisis las reclamaciones cerradas en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE y aquellas que fueron cerradas sin ningún tipo de pronunciamiento.

Se observa del gráfico anterior, tal como se evidenció en el gráfico 6, que el número de casos resueltos en el año 2024 registró la mayor variación interanual del período analizado, con un crecimiento de un 25% con respecto al año 2023. Sin embargo, se observa también que este aumento estuvo acompañado por un incremento en la proporción de reclamaciones rechazadas, alcanzando en el año 2024 su nivel más alto.

A pesar de esta tendencia, es importante destacar que las tasas de aprobación¹⁵ y rechazo han mostrado una relativa estabilidad durante el período analizado, con fluctuaciones interanuales moderadas de ± 3 puntos porcentuales. Esto sugiere que, aunque ha aumentado el volumen de casos resueltos, los criterios aplicados en la resolución de reclamaciones se han mantenido prácticamente inalterados a lo largo del tiempo.

La desagregación según principales materias para los reclamos resueltos en el año 2024, se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico 9: Número de reclamos resueltos según tipo de respuesta y principales materias, año 2024.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Notas:

1-La categoría “acoge” incluye los casos categorizados como “acoge parcial”.

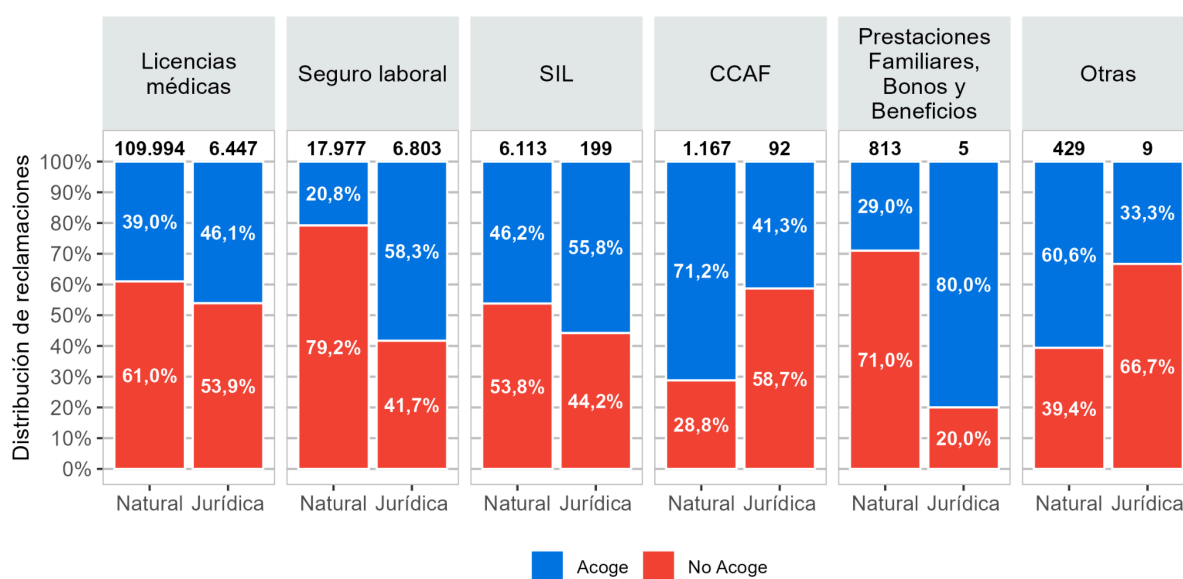
2-Se excluyen de este análisis las reclamaciones cerradas en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE y aquellas que fueron cerradas sin ningún tipo de pronunciamiento.

¹⁵ Medida como la razón entre el número de reclamaciones resueltas con resultado “acoge o acoge parcialmente” y el número total de reclamaciones resueltas en el año.

Se observa que las materias con mayor proporción de reclamos acogidos durante el año 2024 fueron “CCAF”, “Otras¹⁶” y “SIL”, mientras que las con menor proporción son “Prestaciones Familiares, Bonos y Beneficios”, “Seguro laboral” seguido por “Licencias médicas”.

En el siguiente gráfico se presenta la desagregación según principales materias y tipo de persona (natural o jurídica) que realizó la reclamación para el año 2024.

Gráfico 10: Distribución de las reclamaciones cerradas con pronunciamiento según tipo de respuesta, tipo de reclamante y principales materias, año 2024.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Notas:

1-La categoría “acoge” incluye los casos categorizados como “acoge parcial”.

2-Se excluyen de este análisis las reclamaciones cerradas en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE y aquellas que fueron cerradas sin ningún tipo de pronunciamiento.

Se observa del gráfico anterior que la tasa de aprobación de reclamaciones es consistentemente superior para las personas jurídicas en comparación con las personas naturales en todas las materias, a excepción de la CCAF. La desagregación por materia revela que las diferencias más significativas en las tasas de aprobación entre ambos grupos se presentan en “Prestaciones familiares, bonos y beneficios” y “Seguro laboral”

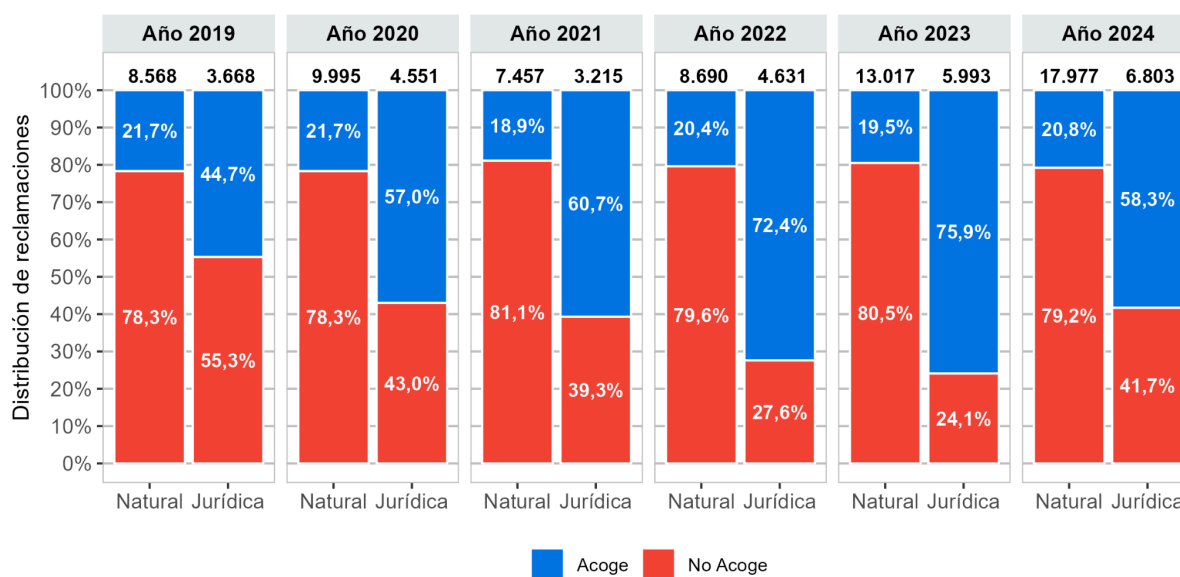
En particular, en la materia “Seguro laboral” la tasa de aprobación alcanzó un 20,8% para las personas naturales y un 58,3% para las personas jurídicas. Este resultado refleja un importante

¹⁶ Dentro de esta categoría se encuentran los reclamos relacionados a subsidios maternales, seguro sanna, licencia médica preventiva parental (LMPP), servicios de bienestar, entre otras.

cambio respecto a lo observado en los años 2022 y 2023, en donde la tasa de aprobación de las reclamaciones realizadas por personas jurídicas superaba el 70%.

La evolución de los resultados de las reclamaciones del “Seguro laboral” realizadas por personas naturales y jurídicas durante el período 2019-2024 se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 10.1: Evolución de la distribución de las reclamaciones cerradas con pronunciamiento del Seguro laboral según tipo de respuesta, tipo de reclamante y años.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Notas:

- 1-La categoría “acoge” incluye los casos categorizados como “acoge parcial”.
- 2-Se excluyen de este análisis las reclamaciones cerradas en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE y aquellas que fueron cerradas sin ningún tipo de pronunciamiento.

Finalmente, en el siguiente cuadro se muestra la distribución del número de casos cerrados según el tramo de días que tardó su resolución. Se excluye de este análisis las reclamaciones cerradas en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE.

Cuadro 2: Número de reclamaciones cerradas, según año y tramo de días corridos que tardó su resolución

Tramo de días	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hasta 30	16.914	89.170	101.707	96.937	80.869	95.371
31-60 días	15.652	24.320	32.265	20.856	22.857	36.975
61-90 días	14.304	10.634	24.068	20.864	18.540	25.312
91-120 días	13.315	5.713	13.873	20.817	16.429	16.817
Más de 120 días	21.245	12.107	16.590	27.779	40.660	28.252
Total	81.430	141.944	188.503	187.253	179.355	202.727
Hasta 30 días/ total	20,8%	62,8%	54,0%	51,8%	45,1%	47,0%
31-120 días/total	53,1%	28,7%	37,2%	33,4%	32,2%	39,0%
Más de 120/ total	26,1%	8,5%	8,8%	14,8%	22,7%	13,9%

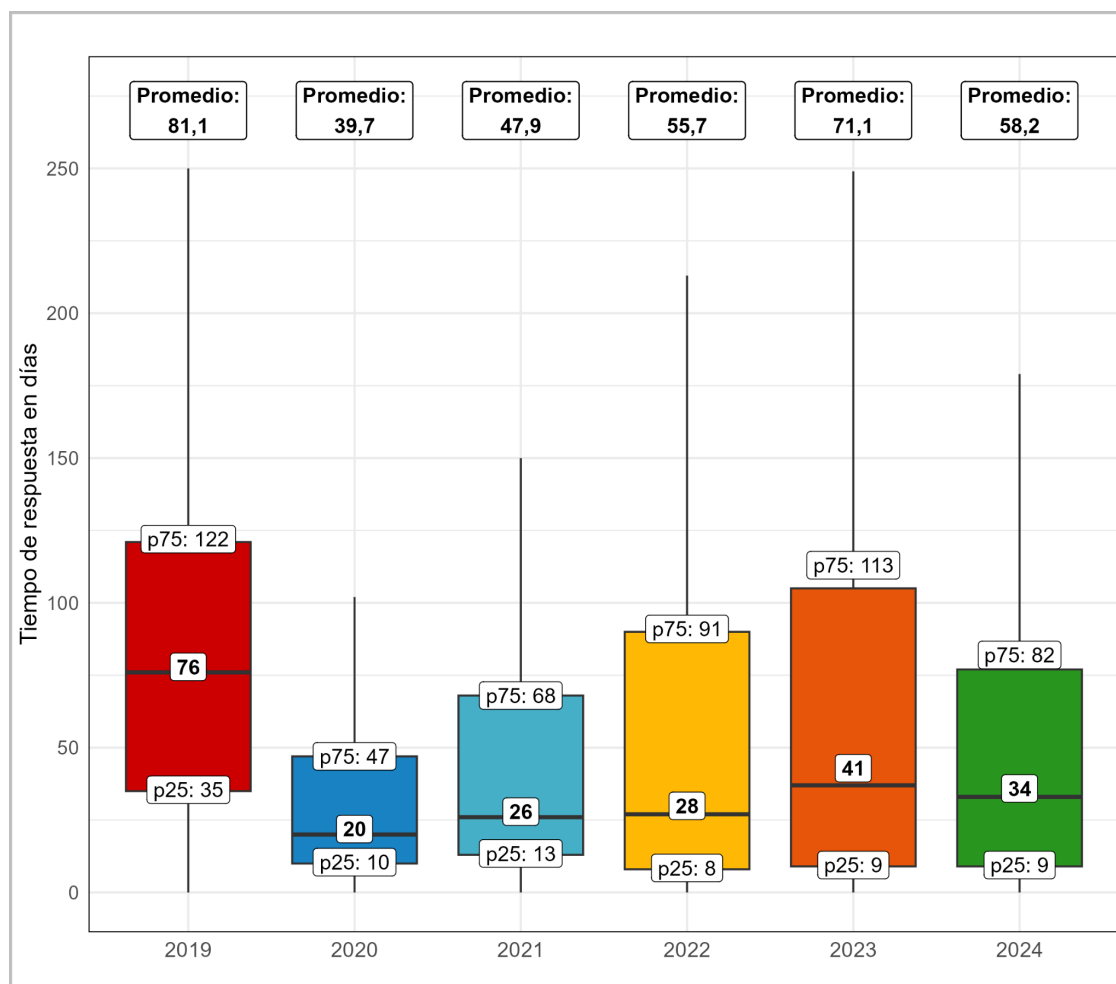
Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Nota: Se excluyen de este análisis las reclamaciones cerradas en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE y aquellas que fueron cerradas sin ningún tipo de pronunciamiento.

Se observa que un alto número de reclamaciones son resueltas en menos de 31 días, principalmente durante el período comprendido entre los años 2020 y 2024, donde dicho tramo concentró más del 45% del total de casos cerrados. A su vez, se aprecia que el tramo de más de 120 días ha ido en aumento de un 8,5% del total de reclamos cerrados en el año 2020 a un 22,7% en el año 2023 para luego disminuir considerablemente durante el año 2024 a un 13,9%.

En el siguiente gráfico se presenta el tiempo promedio de respuesta en días corridos de las reclamaciones cerradas según año de cierre, medido como la diferencia entre la fecha de egreso y la fecha de ingreso de la reclamación.

Gráfico 11: Medidas de tendencia central y dispersión del tiempo de respuesta (promedio, mediana y percentiles) según año de cierre de las reclamaciones



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Nota: Se omite de la visualización gráfica los valores atípicos. Sin embargo, estos valores han sido considerados en el cálculo de todos los estadísticos presentados en el gráfico.

Se observa del gráfico anterior que el número promedio de días de respuesta ha disminuido de 81,1 en el año 2019 a 58,2 en el año 2024. Sin embargo, al analizar la evolución anual, se aprecia que en el año 2020 el tiempo promedio de respuesta disminuyó significativamente respecto al año anterior, llegando a 39,7 días. Luego de esto, hubo un aumento sostenido hasta alcanzar su máximo en 2023, con 71,1 días promedio, y finalmente en el año 2024 se observó nuevamente una importante reducción hasta los mencionados 58,2 días promedio.

El alto número de días promedio de respuesta registrado en el año 2019, se explica principalmente por la implementación del PAE, lo cual significó un importante proceso de transformación en la forma en cómo se realizaba el trabajo. Específicamente implicó implementar un nuevo modelo de atención de usuarios (que se tradujo en ingresos en línea a través de un formulario único electrónico que se ajusta a una matriz de competencias con especificación de causales de reclamación y documentos requeridos); un nuevo modelo de interacción con entidades (que implicó modificar sustancialmente la forma como se solicitan y se responden requerimientos, expresado en la integración de sistemas y procesos para capturar datos) y un nuevo modelo de gestión y resolución de expedientes (pasando a conformar expedientes electrónicos, conformados por documentos electrónicos que transitan por flujos electrónicos, finalizando el proceso con dictámenes electrónicos firmados de manera electrónica y que son notificados, en su gran mayoría, en forma electrónica). Este cambio generó en un inicio, durante el período de adaptación, que la productividad no mejorará de forma inmediata, afectando los tiempos de respuesta. Sin embargo se observa que en el año 2020, cuando los profesionales ya se encontraban familiarizados con el nuevo Sistema, los tiempos de respuesta disminuyeron drásticamente.

Al profundizar en estos resultados, es posible observar diferencias importantes en cómo varían los tiempos de respuesta en cada año (dispersión). Esta dispersión puede visualizarse comparando el tamaño de cada caja y la longitud de sus líneas asociadas. Así, se observa que la mayor dispersión en los tiempos de respuesta se registró en los años 2019 y 2023, mientras que la menor dispersión ocurrió en el año 2020.

Adicionalmente, se puede inferir que la distribución de los tiempos de respuesta en cada año presenta una marcada asimetría positiva (mediana inferior al promedio). Es decir, existen casos extremos que elevan el promedio. Esto se puede apreciar al comparar la mediana (valor que divide los casos en dos grupos iguales) con el promedio, la cual siempre es inferior al promedio. A su vez, la distancia entre la mediana y los límites inferior y superior de cada caja permite apreciar cómo se distribuyeron los casos entre tiempos cortos (menor distancia al límite inferior) y tiempos largos (mayor distancia al límite superior).

Para ilustrar lo anterior, se presentan los siguientes resultados para el año 2024:

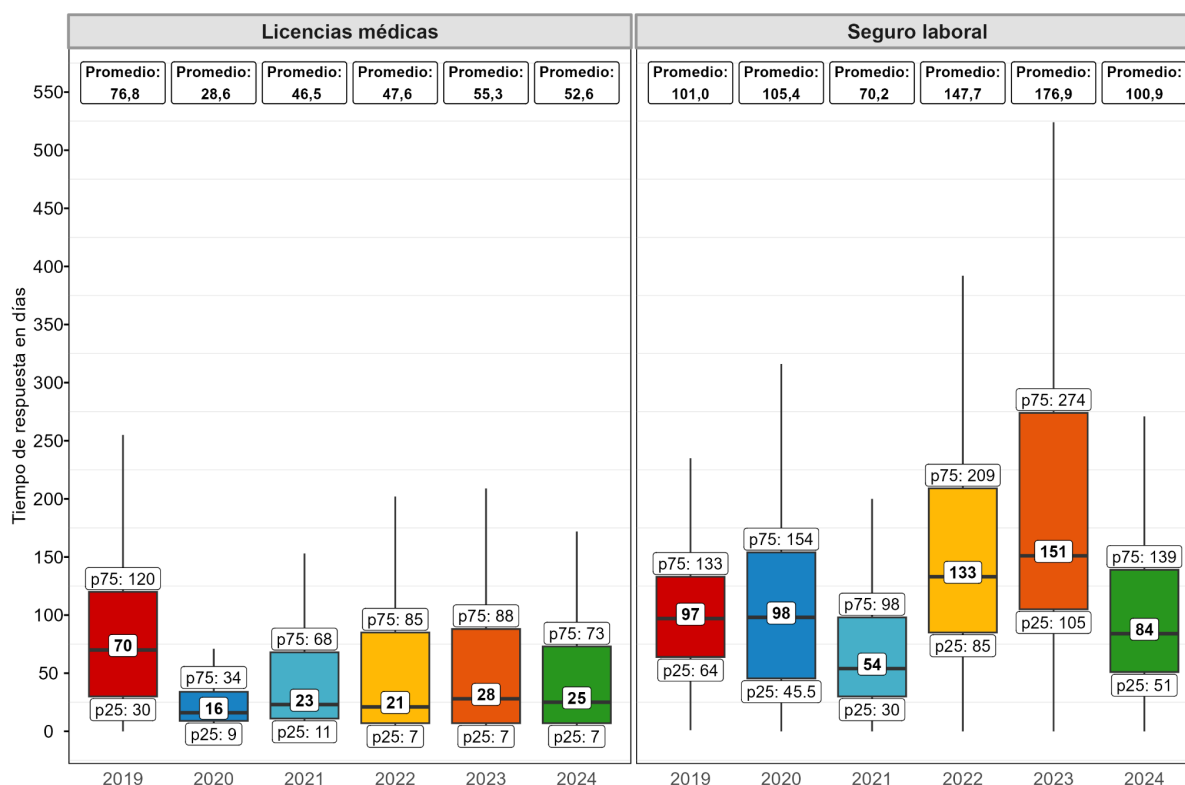
- El 25% de las reclamaciones se respondieron en 9 días o menos (percentil 25).
- El 50% de las reclamaciones se respondieron en 34 días o menos (mediana).
- El 75% de las reclamaciones se respondieron en 82 días o menos (percentil 75).
- La distribución del tiempo de respuesta del año 2024 muestra una clara asimetría positiva, con una fuerte concentración de casos en tiempos bajos y un menor número relativo de casos con tiempos particularmente altos en comparación con los años 2022 y 2023 (percentil 75 de 91 y 113 días respectivamente, versus 82 días en 2024). Esto indica que, aunque persisten casos extremos que elevan el promedio, estos son menos frecuentes o menos extremos en relación a dichos años. Por otro lado, comparado con

los años 2020 y 2021, la distribución de 2024 presenta una mayor diferencia entre el promedio y la mediana, lo que refleja una influencia relativamente mayor de estos casos extremos sobre el promedio.

- Se observa una dispersión, medida por el tamaño de las cajas, superior a la registrada en los años 2020 y 2021, pero menor a la observada en los años 2019, 2022 y 2023.
- Finalmente, excluyendo el periodo de pandemia (2020 y 2021), los tiempos de respuesta en 2024 no sólo muestran una disminución en el número promedio de días, sino también una mayor concentración de los casos con tiempos de respuesta más rápidos.

Para analizar los tiempos de respuesta en las principales materias, específicamente de licencias médicas y seguro laboral, el siguiente gráfico presenta su evolución anual.

Gráfico 12: Medidas de tendencia central y dispersión del tiempo de respuesta (promedio, mediana y percentiles) según principales materias y año de cierre de las reclamaciones



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Nota: Se omite de la visualización gráfica los valores atípicos. Sin embargo, estos valores han sido considerados en el cálculo de todos los estadísticos presentados en el gráfico.

Se observa del gráfico anterior que el tiempo promedio de respuesta es mayor para los casos del Seguro laboral que para los de Licencias médicas en todos los años analizados.

En particular, para Licencias médicas, el tiempo promedio tuvo una disminución considerable desde 76,8 días en 2019 a 28,6 días en 2020, posteriormente experimentó aumentos hasta el año 2023, donde alcanzó los 55,3 días para finalmente disminuir en el año 2024 hasta los 52,6 días promedio.

En cambio, para Seguro laboral, el comportamiento fue más irregular, mostrando importantes aumentos en los años 2022 y 2023, llegando a un máximo de 176,9 días promedio en 2023, y posteriormente registrando una marcada disminución en 2024, alcanzando 100,9 días promedio.

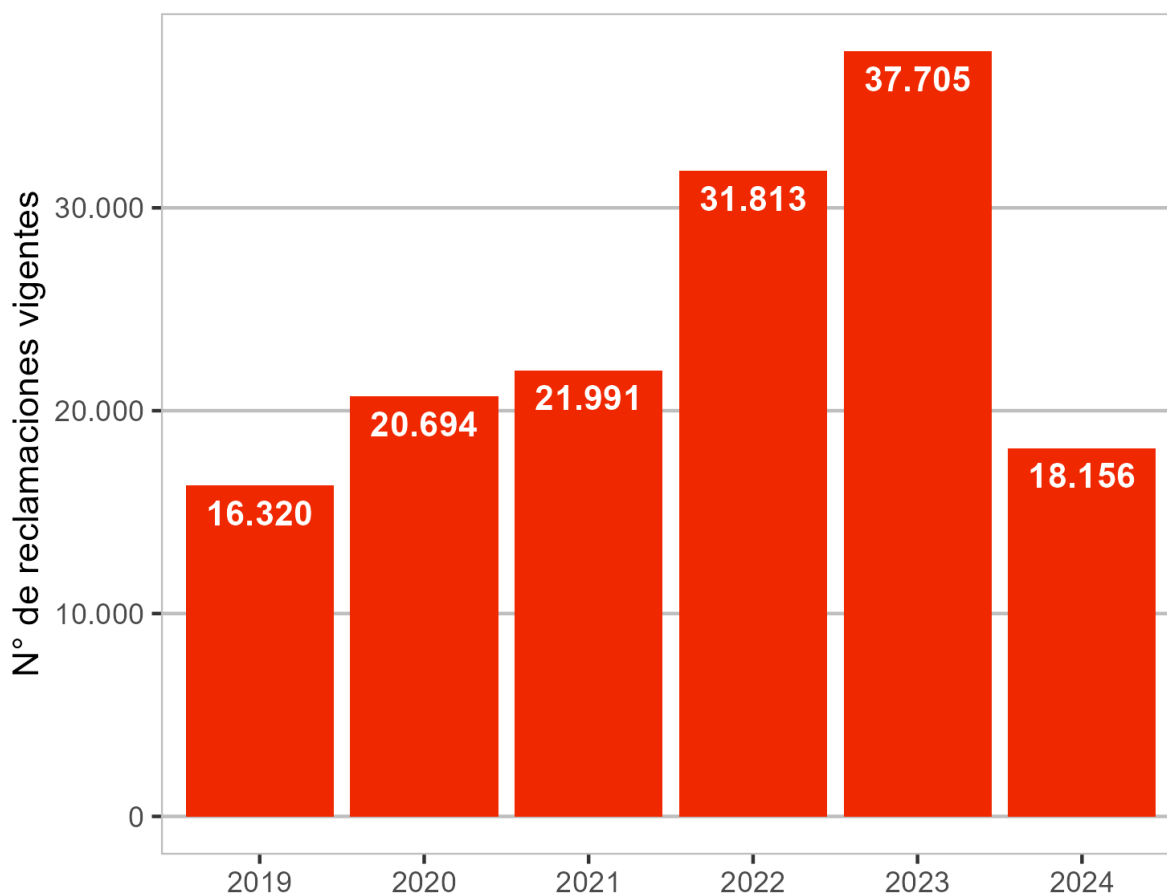
Finalmente, al observar las cajas y sus líneas asociadas, se concluye que los tiempos de respuesta para el seguro laboral presentan mayor dispersión y asimetría en todos los años, con tiempos máximos significativamente más altos que en el caso de las licencias médicas. Además, todos los puntos de referencia (percentil 25, mediana y percentil 75) son consistentemente mayores en el Seguro laboral, indicando que en general estas reclamaciones requieren tiempos considerablemente más largos para resolverse que las licencias médicas. Esto refleja mayor heterogeneidad y presencia frecuente de casos extremos.

3. Vigentes:

Finalmente, en esta sección del informe, se presentan las principales estadísticas relativas a las reclamaciones vigentes, esto es, aquellos reclamos que al 31 de diciembre se encontraban aún sin respuesta. Las reclamaciones vigentes al 31 de diciembre de 2024 ascendieron a 18.156¹⁷, las cuales están siendo revisadas para emitir un pronunciamiento por parte de la SUSESO.

El siguiente gráfico muestra los stock de casos vigentes al 31 de diciembre de cada año, para el periodo 2019 a 2024.

¹⁷ Se excluyen 385 casos de recursos de protección o cumplimiento de fallo judicial, ya que no corresponden a procedimientos administrativos.

Gráfico 13: Número de reclamaciones vigentes al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

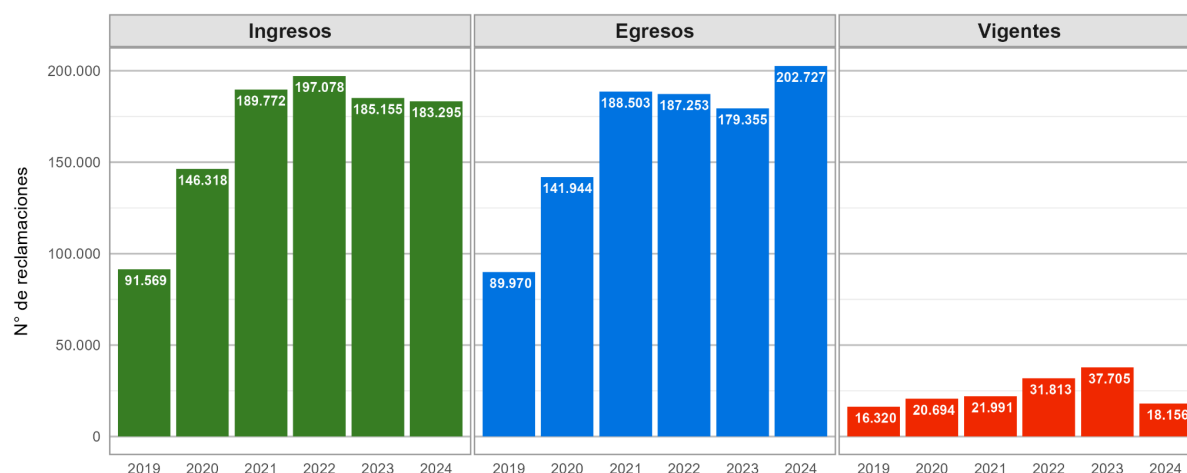
Se observa del gráfico anterior, que el número de reclamaciones vigentes aumentó sostenidamente desde el año 2019 hasta el año 2023, para luego disminuir de manera importante en el año 2024.

Esta disminución en el número de reclamaciones vigentes, fue el resultado de una serie de medidas de corto y mediano plazo que implementó la SUSESO durante los años 2023 y 2024. Estas acciones abarcaron diversas áreas, desde la reorganización de procesos hasta la incorporación de nuevas tecnologías, detalladas a continuación: i) reasignación temporal de funciones de profesionales médicos y abogados para la resolución de casos, ii) redistribución de recursos para aumentar la contratación de servicios que apoye la resolución de las reclamaciones, iii) implementación de procesos de cruces de datos con información de otros servicios públicos que permitió mayor eficiencia en el proceso, iv) mejora en la clasificación de

los casos que permitió optimizar el proceso de asignación de las reclamaciones a los profesionales, v) aplicación de ciencia de datos para la optimización de procesos que permitieron mayor eficiencia en la resolución, vi) levantamiento de un Panel de Gestión de casos que permitió el monitoreo, control y seguimiento de los expedientes y de los indicadores asociados, entre otras.

Considerando que el número de casos vigentes depende, entre otros factores, del número de reclamos ingresados y egresados, a modo de resumen, el siguiente gráfico muestra la evolución de estas tres variables.

Gráfico 14: Número de reclamaciones ingresadas, egresadas y vigentes al 31 de diciembre según año.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

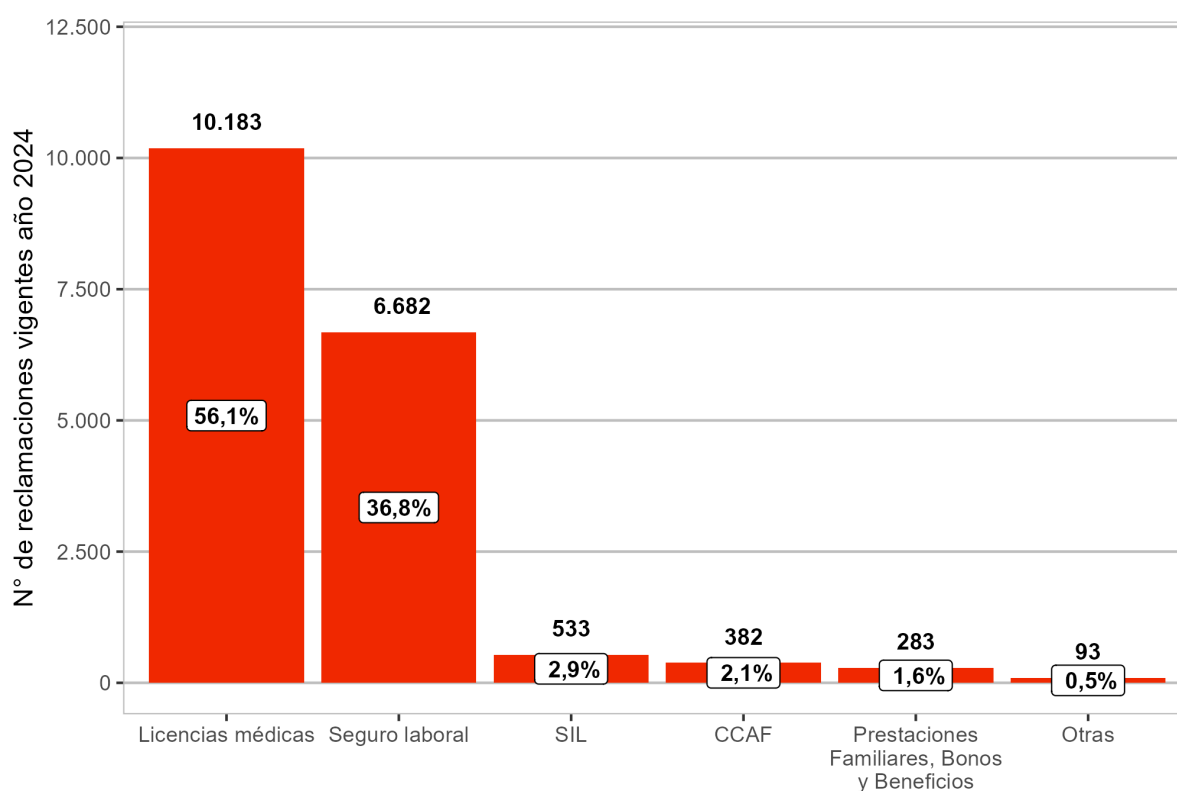
El gráfico anterior muestra que el aumento en el número de reclamaciones ingresadas durante los años 2020 y 2021 (59,8% y 29,7%, respectivamente) fue absorbido en su gran mayoría por la capacidad de respuesta de la Superintendencia. Esto se reflejó en un incremento en el número de egresos en esos mismos años, con aumentos del 57,8% y 32,8%, lo que permitió mantener estable el número de reclamaciones vigentes.

Sin embargo, esta tendencia cambió en los años 2022 y 2023, cuando el número de ingresos continuó en aumento, alcanzando su nivel más alto en el año 2022 con 197.078 reclamaciones ingresadas seguido de 185.155 en el año 2023. Los egresos por su parte, se mantuvieron en niveles elevados pero sin lograr mantener el mismo ritmo de los ingresos, lo que provocó un incremento en el número de reclamaciones vigentes en esos años, con aumentos de un 44,7% y 18,4%, respectivamente.

Finalmente, en el año 2024, esta tendencia al alza se revirtió con una importante disminución del 51,8% en el número de casos vigentes, pasando de 37.705 en el año 2023 a 18.156 en el año 2024.

En el siguiente gráfico se presentan las reclamaciones vigentes al 31 de diciembre de 2024, desagregadas según principales materias.

Gráfico 15: Número de reclamaciones vigentes al 31 de diciembre de 2024 desagregadas según principales materias



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Se observa que las reclamaciones que se encuentran vigentes tienen relación con los reclamos ingresados, concentrando la mayor cantidad de reclamos pendientes las materias Licencias médicas y Seguro laboral. Sin embargo, se observa que los reclamos asociados al Seguro Laboral concentran un porcentaje mayor de los reclamos vigentes (36,8%) que de los ingresos del año 2024 (14,4% ver gráfico 2).

En el siguiente cuadro se desagregan los reclamos vigentes al 31 de diciembre de 2023 y 2024 según tramo de días acumulados, medidos con la diferencia entre el 31 de diciembre de cada año y la fecha de ingreso de la reclamación.

Cuadro 3: Número de reclamaciones vigentes al 31 de diciembre de cada año, según tramo de días acumulados

Tramo días acumulados	31 de diciembre de 2023		31 de diciembre de 2024	
	N° reclamaciones	Distribución %	N° reclamaciones	Distribución %
Hasta 30 días	7.932	21,1%	9.678	53,3%
31-60 días	7.304	19,4%	4.582	25,2%
61-90 días	5.631	14,9%	2.289	12,6%
91-120 días	4.639	12,3%	1.091	6,0%
Más de 120 días	12.162	32,3%	516	2,8%
Total	37.668	100%	18.156	100%

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Al 31 de diciembre de 2024, se registran 18.156 reclamaciones pendientes de resolución. En comparación con las reclamaciones pendientes al 31 de diciembre de 2023, se observa que los tramos “Hasta 30 días” y “Más de 120 días” presentan las mayores variaciones. El primer tramo pasó de concentrar el 21,1% de las reclamaciones vigentes del año 2023 al 53,3% del año 2024, mientras que el tramo “Más de 120 días” disminuyó del 32,3% a tan sólo el 2,8% (516 reclamaciones) en el mismo período.

Finalmente, en el siguiente cuadro se presenta la desagregación de los casos vigentes según tramo de días acumulados y principales materias.

Cuadro 4: Número de reclamaciones vigentes al 31 de diciembre de 2024, según tramo de días acumulados y principales materias

Tramo días acumulados	Licencias médicas	Seguro laboral	SIL	CCAF	Prestaciones Familiares, Bonos y Beneficios	Otras	Total
Hasta 30 días	6.741	2.030	441	218	169	79	9.678
31-60 días	2.180	2.078	69	156	90	9	4.582
61-90 días	874	1.375	16	4	17	3	2.289
91-120 días	238	842	3	1	7		1.091
Más de 120 días	150	357	4	3		2	516

Total	10.183	6.682	533	382	283	93	18.156
Hasta 30 días/ total	66,2%	30,4%	82,7%	57,1%	59,7%	84,9%	53,3%
31-120 días/total	32,3%	64,3%	16,5%	42,1%	40,3%	12,9%	43,9%
Más de 120/ total	1,5%	5,3%	0,8%	0,8%	0,0%	2,2%	2,8%

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 23 de enero de 2025.

Del cuadro anterior se desprende que más del 50% de las reclamaciones vigentes de cada materia, con excepción del Seguro laboral, se concentran en el tramo “Hasta 30 días”.

Con el objetivo de continuar perfeccionando la calidad del servicio, la Superintendencia ha desarrollado un plan de mejora continua orientado a fortalecer la atención ciudadana, con especial énfasis en la resolución de reclamaciones. Este plan contempla la implementación de herramientas tecnológicas que permitan simplificar el ingreso de reclamos en línea y mejorar tanto la oportunidad como la claridad de las respuestas entregadas a los usuarios.

Durante el año 2025, se tiene previsto trabajar en los siguientes aspectos:

- i) Mejorar la facilidad y usabilidad de las herramientas utilizadas para gestionar el trámite en línea de las reclamaciones.
- ii) Poner a disposición herramientas que permitan mejorar los niveles de comprensión de la resolución por medio de la cual se resuelven las reclamaciones.
- iii) Implementar mecanismos automatizados que permitan hacer más eficiente el proceso de resolución de reclamaciones.

Adicionalmente, se busca fortalecer la coordinación y colaboración con las distintas entidades que participan en las etapas previas a la reclamación ante la Superintendencia. El objetivo es definir de manera conjunta los criterios que deben aplicarse de forma temprana en las entidades encargadas de administrar los beneficios para la resolución de los casos. De este modo, se podrá anticipar la doctrina de la Superintendencia desde el inicio del proceso, lo que permitirá, por una parte, reducir los tiempos de respuesta al entregar soluciones en las instancias previas al reclamo en SUSESO y, por otra, evitar un aumento de reclamaciones a través de la vía administrativa.

