

# INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS

---

Primer Semestre 2020

# Índice

---

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarías.....	4
2.1 Canal Presencial .....	6
2.2 Canal Telefónico .....	8
2.3 Canal Web .....	9
2.4 Canal Postal: .....	10
3. Indicadores de Servicio .....	11
3.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.....	12
3.2 Canal Telefónico .....	13
3.3 Canal Web .....	14
3.4 Canal Postal: .....	15
4. Caracterización de las Atenciones.....	20
4.1 Tipología de Atenciones .....	20
4.2 Caracterización por Género .....	21
4.3 Temas de mayor interés.....	21

## 1. Introducción

El presente informe contempla el trabajo realizado en la División de atención y Servicios al Usuario de la Superintendencia de Pensiones para el período comprendido entre Enero 2020 a Junio 2020.

Por lo anterior sólo un 33% del período se realizó en contexto de gestión de normalidad y que permita poder efectuar algunas comparaciones con igual período del año anterior.

El impacto del Covid-19, principalmente por las medidas sanitarias y de desplazamiento que trajo consigo, nos forzó a repensar la metodología y acercamiento a los usuarios debiendo adaptar los canales de atención, principalmente asumiendo desde los canales Web y Telefónico, las atenciones del canal presencial (cerrado en abril y con apertura paulatina a partir del mes de mayo),

Por otra parte la demanda se ha visto incrementadas por al menos dos situaciones masivas de cambio de fondos y por las consultas y reclamos asociados a los beneficios de las leyes de Protección al Empleo.

Actualmente gran parte de la División de Atención y Servicios al Usuario se encuentra con teletrabajo, por lo que se han implementado diversas acciones para mantener la continuidad operacional de la atención, por citar algunos: atención por videollamadas, habilitación de un nivel de especialistas en el call center y reforzamiento del canal web.

Como División de Atención y Servicios al Usuario, la cual está compuesta por los Departamentos de Atención al Usuario y de Servicios al Usuario, mantenemos el compromiso de una satisfacción total del usuario, pensando que estaremos la primera mitad de 2020 en contingencia y la segunda mitad con una apertura paulatina y sujeta a la evolución de la pandemia.

## 2. Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarías

La Superintendencia de Pensiones tiene habilitado cuatro canales de atención, donde los Usuarios y Usuarías del sistema de pensiones y del seguro de cesantía pueden solicitar atención.

- a. Canal Presencial : A través de sus oficinas de atención de público de Santiago, Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.  
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 14 horas en Santiago y regiones, salvo en la oficina de Concepción que es de Lunes a Viernes de 8:40 a 13:30 horas.
- b. Canal Telefónico: A través de número telefónico 600 831 2012, de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas.
- c. Canal Internet : A través de su sitio web [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), las 24 horas del día de lunes a domingo.
- d. Canal postal : Recepción de correo en la dirección postal de la oficina de partes de la Superintendencia de Pensiones, Avenida Libertador

Para el periodo enero a junio de 2020 y considerando todos los canales de atención, se acumulan 107.209 consultas. Siendo mayo el periodo con mayor frecuencia 22.787.

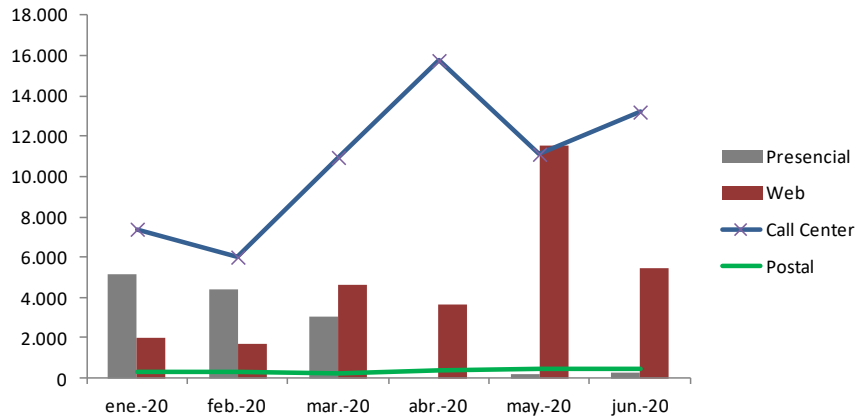
Considerando la situación sanitaria actual por el impacto del virus COVID-19, el canal que ha sufrido un mayor impacto en número de atenciones es el presencial. Disminuyendo su participación desde un 36,5% (respecto del total de los canales) para el periodo enero de 2020, a un 1,3% en junio.

**Tabla N° 1:** Canales de atención, distribución mensual de atenciones, total semestre y participación.

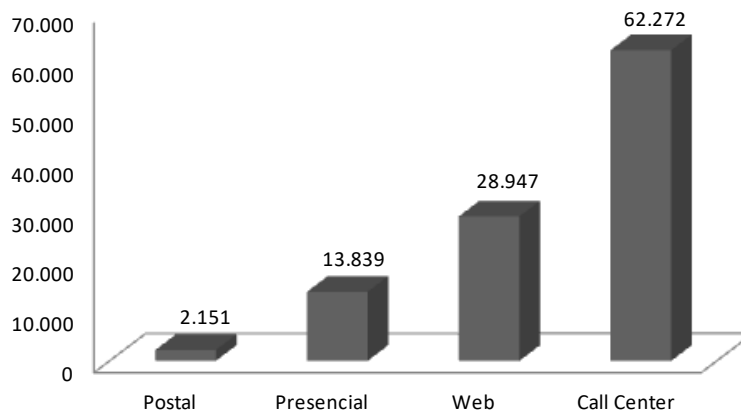
CANAL	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	Total	Participación %
Postal	309	296	234	352	470	490	2.151	2
Presencial	5.434	4.928	3.043	0	172	262	13.839	13
Web	2.021	1.661	4.646	3.635	11.505	5.479	28.947	27
Call Center	7.084	5.713	10.719	15.404	10.640	12.712	62.272	58
Total	14.848	12.598	18.642	19.391	22.787	18.943	107.209	100

El canal con la mayor participación, corresponde al call center, representando un 58%, respecto del total de las atenciones.

**Grafico N° 1:** Canales de atención, distribución mensual de atenciones



**Grafico N° 2:** Canales de atención, acumulado semestral de atenciones



## 2.1 Canal Presencial

A contar del 18 de marzo del 2020, producto de la pandemia por Covid 19, el Gobierno de Chile declaró estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública en el territorio chileno. Lo que posteriormente conllevaría a que la autoridad de la Superintendencia, decidiera el cierre de las oficinas de atención de público desde el 20 de marzo y todo el mes de abril, iniciando reaperturas graduales a contar de mayo, en

aquellas Regiones sin cuarentena. Estas oficinas tienen atención tres días a la semana y en horario reducido de 9 a 12 horas.

El día 01 de junio de 2020, se dispuso la apertura de la oficina regional de Valparaíso, esta apertura duro 2 semanas, hasta que se decreto cuarentena para la comuna de Viña del Mar. Se alcanzaron a atender 21 usuarios. Lo mismo sucedió en Iquique, que alcanzó a estar operativa solo unos días.

Asimismo y por la cuarentena decretada en Rancagua, se cerró la oficina de dicha ciudad, quedando al 30 de junio en funcionamiento las oficinas regionales en las ciudades de: Arica, Coquimbo y Chillán. La oficina de Santiago alcanzó a atender solo un día.

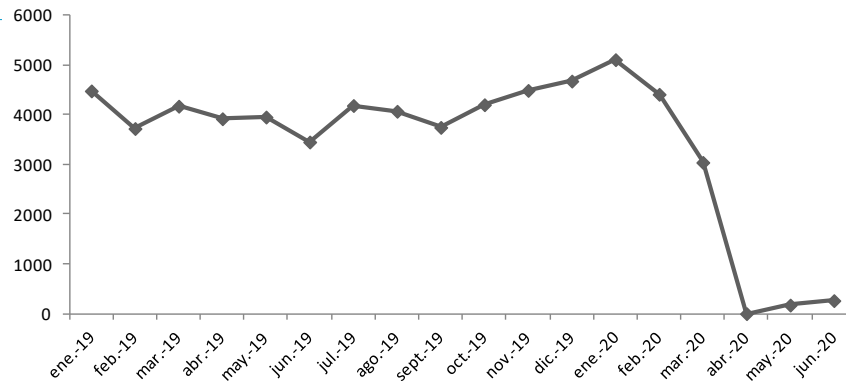
No obstante, a pesar de las medidas sanitarias en el marco del COVID-19, este canal tuvo crecimiento. Al día 30 de junio, registró 262 atenciones, las cuales reflejan un crecimiento de un 52,3% respecto de mayo.

El canal presencial, para el periodo enero - junio de 2020 acumula 13.839 atenciones.

**Tabla N° 2:** Canal Presencial, distribución mensual de atenciones con apertura regional.

Regiones	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	Total 1S
Arica y Parinacota	164	352	207	0	33	91	847
Tarapacá	146	57	97	0	5	0	305
Antofagasta	187	61	117	0	0	0	365
Atacama	98	38	59	0	0	0	195
Coquimbo	121	155	99	0	15	33	423
Valparaiso	351	245	177	0	0	21	794
Region Metropolitana	2.715	2.716	1301	0	4	0	6.736
Libertador B. Ohiggins	416	198	291	0	105	85	1.095
Maule	128	33	49	0	0	0	210
Ñuble	151	92	93	0	10	32	378
BioBio	226	335	199	0	0	0	760
La Araucanía	363	359	172	0	0	0	894
Los Ríos	120	75	53	0	0	0	248
Los Lagos	124	83	63	0	0	0	270
Aysén	66	69	29	0	0	0	164
Magallanes	58	60	37	0	0	0	155
Total	5434	4928	3043	0	172	262	13.839

**Grafico N° 3:** Canal Presencial, distribución mensual de atenciones.



## 2.2 Canal Telefónico

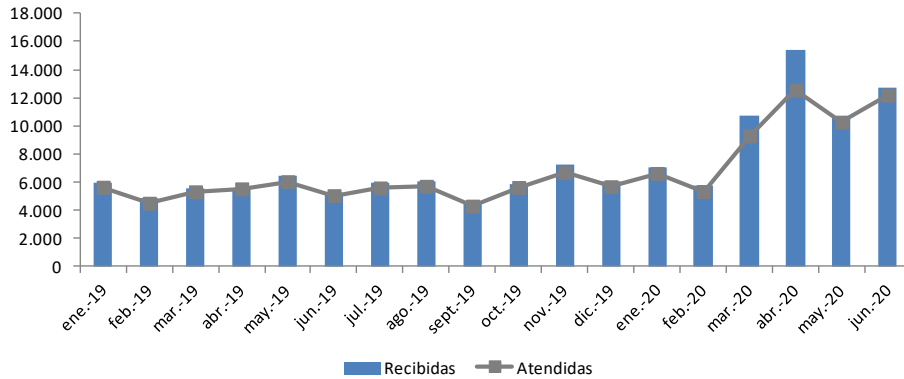
### N° de Llamadas recibidas y atendidas

El canal telefónico, para el periodo enero - junio de 2020 acumula 12.712 llamadas recibidas y 12.200 llamadas atendidas.

Para el periodo primer semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento de un 74% en las llamadas recibidas y un 67% de las atendidas. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento un crecimiento del 85,15% y del 75,3 de las llamadas recibidas y atendidas respectivamente.

**Grafico N° 4:** Canal Telefónico, distribución mensual de llamadas recibidas y atendidas





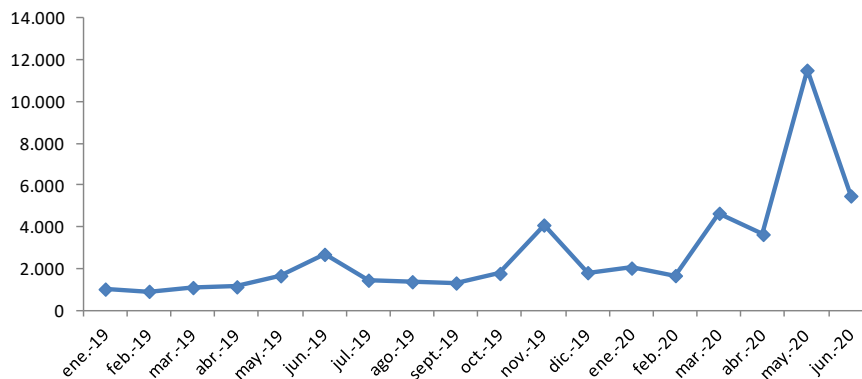
## 2.3 Canal Web

### N° de consultas ingresadas.

El canal web, para el periodo enero - junio de 2020 acumula 28.947 ingresos y 28.050 respuestas.

Para el periodo primer semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento en los ingresos de consultas de un 146,19%. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento un crecimiento del 66,16%.

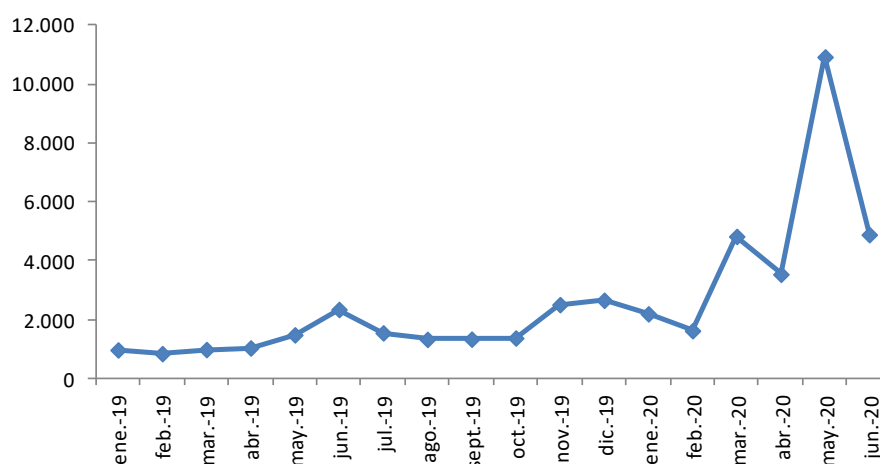
**Grafico N° 5:** Canal Web, distribución mensual de consultas ingresadas.



### Canal web, N° de respuestas emitidas.

Respecto de las respuestas, para el periodo primer semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento de un 159,15%. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento un crecimiento del 262,78%.

**Grafico N° 6:** Canal Web, distribución mensual de respuestas emitidas.

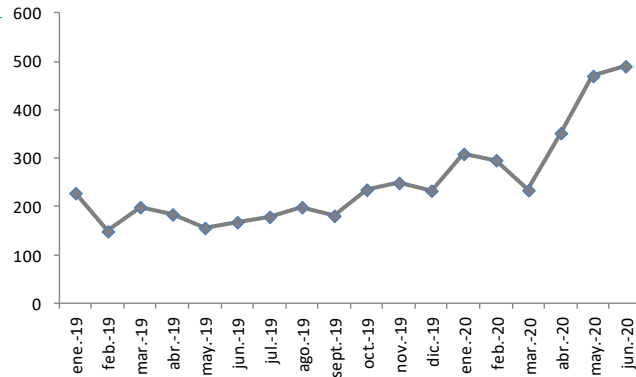


## 2.4 Canal Postal:

### N° de documentos ingresados

El canal postal, para el periodo enero - junio de 2020 acumula 2.151 ingresos. Para el periodo primer semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento en los ingresos de consultas de un 68,67%. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento un crecimiento del 98,43%.

**Grafico N° 7:** Canal Postal, distribución mensual de documentos ingresados.

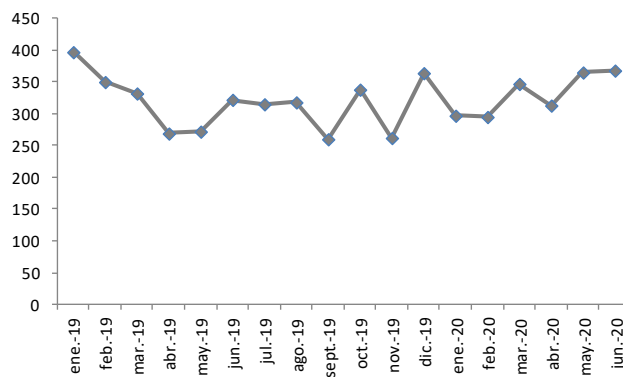


### Canal Postal, N° de respuestas emitidas.

El canal postal, para el periodo enero - junio de 2020 acumula 1.985 respuestas.

Para el periodo primer semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento de un 6,89%. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento un crecimiento del 2,21%.

**Grafico N° 8:** Canal Postal, distribución mensual de respuestas emitidas.



### 3. Indicadores de Servicio

Para medir la calidad de servicio que entrega cada uno de los canales de atención habilitados, existe para cada uno de ellos un indicador principal, sin perjuicio que existen otros indicadores de seguimiento interno de la gestión de servicio al usuario en la Superintendencia de Pensiones.

- a. Canal Presencial-tiempo promedio de espera: representa el tiempo, medido en minutos, que espera en promedio todo usuario para ser atendido en un módulo de la oficina de atención de público de Santiago. Este tiempo es medido desde el instante en que el usuario saca número de atención hasta que es llamado para ser atendido en un módulo de atención de público.
- b. Canal Telefónico-nivel de atención: representa el porcentaje de llamadas que realizan los Usuarios y Usuarías al 600 831 2012 que logran ser atendidas, antes de que el usuario corte por considerar demasiado el tiempo de espera o por otro motivo que lo hace desistir de la llamada.
- c. Canal Internet-tiempo promedio de respuesta: representa el tiempo promedio, medido en días hábiles, que demora la Superintendencia en responder a una consulta realizada por un usuario a través del sitio web [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl). Este tiempo es medido desde la fecha en que es ingresada la consulta en el sitio web hasta la fecha del envío de la respuesta desde la Superintendencia al email del usuario.
- d. Canal Postal-tiempo promedio de respuesta: representa el tiempo promedio, medido en días hábiles, que demora la Superintendencia en responder a una consulta realizada por un usuario a través de una carta dirigida a la dirección postal de la Superintendencia. Este tiempo es medido desde la fecha en que la carta es ingresada a la oficina de partes hasta que es despachado el oficio de respuesta a la dirección del usuario.

### 3.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

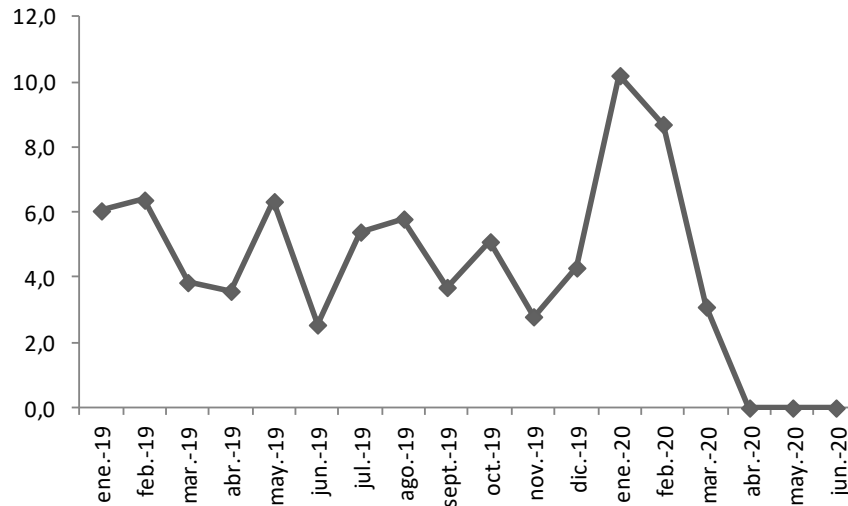
Este indicador se vio afectado por la medida de cuarentena a causa del COVID-19.

La oficina de atención de público de Santiago, tuvo un cierre paulatino desde marzo de 2020, a partir de abril y hasta la fecha dicha oficina se mantiene cerrada.

Sin embargo lo anterior, de igual forma se expone el indicador: En el primer semestre de 2020 considerando los resultados de enero, febrero y marzo, se registró un promedio mensual de espera de 7,3 minutos, lo que representa un crecimiento del 62,36% respecto al semestre anterior, donde el promedio de espera fue de 4,5 minutos.

Ahora bien, y respecto del mismo semestre del año 2019 se registro un crecimiento de un 53,06%, pasando desde 4,8 a 7,3 minutos.

**Grafico N° 9:** Canal Presencial, distribución mensual de tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.



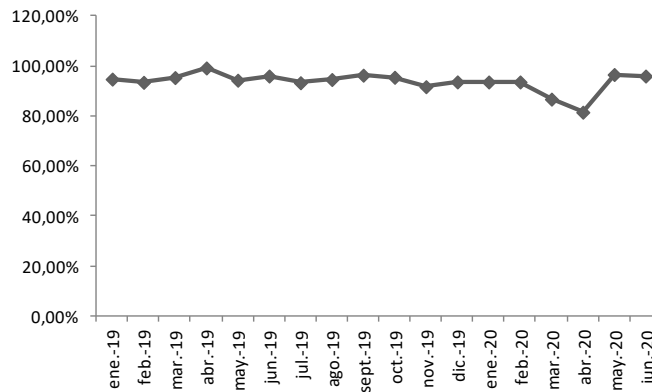
### 3.2 Canal Telefónico

#### Nivel de Atención promedio

El nivel de atención para el primer semestre fue de un 91,3%, siendo mayo, el con una mejor evaluación 96,59%. Comparativamente, para el semestre anterior el nivel de

atención experimento un leve descenso, con un crecimiento del (-) 3%. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento también un descenso del (-) 4,36%.

**Grafico N° 10:** Canal Telefónico, distribución mensual del nivel de atención promedio.

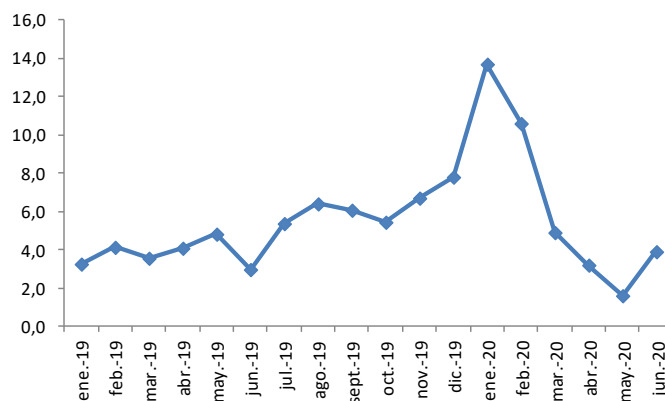


### 3.3 Canal Web

#### Canal web, tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta para el primer semestre fue de 6,3 días, siendo mayo, el con un mejor registro, 1,6 días. Comparativamente, para el semestre anterior el tiempo de respuesta experimento un leve ascenso, con un crecimiento del 0.32%.

**Grafico N° 11:** Canal Web, distribución mensual tiempo promedio de respuesta.

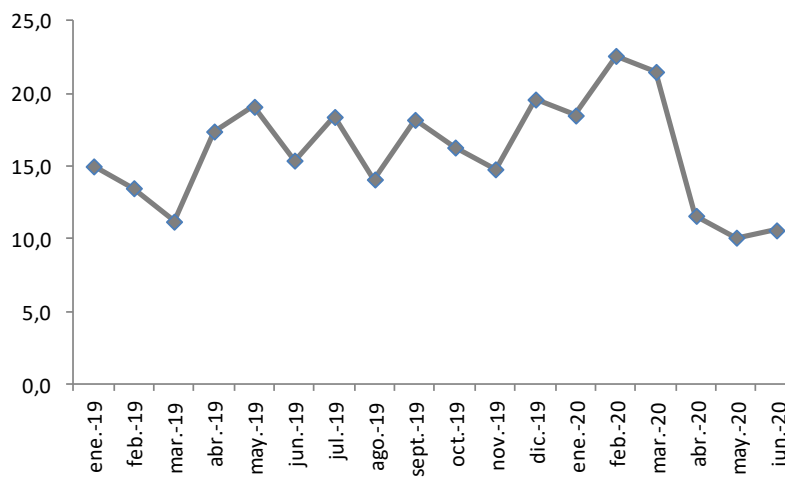


### 3.4 Canal Postal:

#### Canal Postal, tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta para el primer semestre fue de 15,8 días, siendo mayo, el con un mejor registro, 10,1 días. Comparativamente, respecto del semestre anterior el tiempo de respuesta experimento una mejora, con un crecimiento negativo de un (-) 6,41%. Asimismo, para el mismo periodo del año 2019, experimento un crecimiento del 3,60%.

**Grafico N° 12:** Canal Postal, distribución mensual tiempo promedio de respuesta.



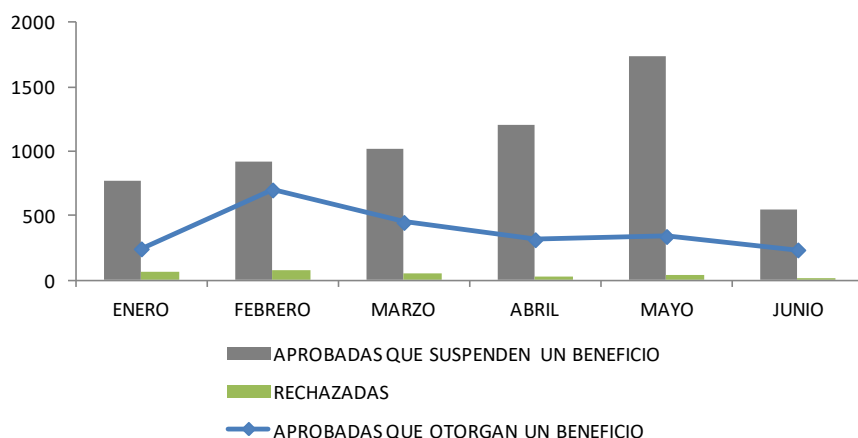
## 4. Departamento de Servicios al Usuario

### 4.1 Tramitación de solicitudes de Garantía Estatal por Pensión Mínima

Para el primer semestre de 2020, se tramitaron 8.775 solicitudes de Garantía Estatal. El mes con la mayor frecuencia de tramitaciones fue Mayo con 2.121 solicitudes, correspondientes al 24% del total semestral.

Ahora bien, de las 2.121 solicitudes tramitadas un 70,6% corresponde a solicitudes aprobadas que suspenden un beneficio, un 26,1% a solicitudes aprobadas que otorgan un beneficio y un 3,26 a solicitudes rechazadas.

**Grafico N° 13:** Tramitaciones de Garantía Estatal, distribución mensual



### 4.2 Cálculo de la tasa de reemplazo Bono Post Laboral

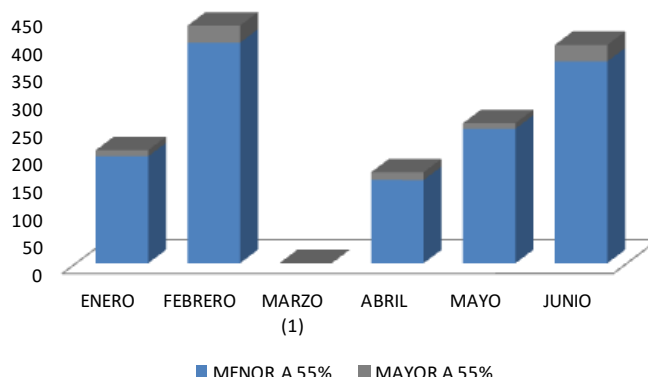
Para el primer semestre de 2020, se tramitaron 1.451 solicitudes de Cálculo de tasa de reemplazo. El mes con la mayor frecuencia de tramitaciones fue febrero con 431 solicitudes, correspondientes al 30% del total semestral.

Ahora bien, de las 1.451 solicitudes tramitadas un 93,38% corresponde a solicitudes de tasa de reemplazo con un porcentaje inferior al 55% de reemplazo, mientras que un 6,62% a solicitudes con un reemplazo superior al 55%.

A raíz de la cuarentena decretada para la comuna de Santiago, en el marco de la Pandemia por el Covid-19 y ante la dificultad del despacho físico de los certificados de de tasa de reemplazo, se implementó la emisión de un oficio electrónico, en reemplazo del certificado, el que contiene toda la información del referido documento con firma electrónica, siendo despachado vía email.



**Grafico N° 14:** Cálculo de tasa de reemplazo – Bono Post Laboral, distribución mensual



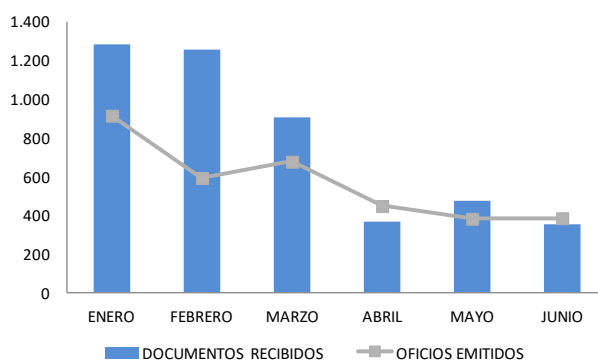
Nota: (1) En marzo/2020, se emitieron certificados pero no se alcanzaron a despachar debido a la contingencia sanitaria Covid-19. Desde el 09/04/2020 son los que se están emitiendo, a través de oficios.

### 4.3 Trámites en aplicación de los convenios internacionales de seguridad social

Para el primer semestre de 2020, se procesaron 8.042 tramites en el marco de los convenios internacionales de seguridad social. El mes con la mayor frecuencia de tramitaciones fue enero con 1.286 documentos recibidos y 916 oficios emitidos. Enero de 2020 representa el 27,3% del total de las tramitaciones semestrales.

Considerando que no está en funcionamiento la oficina de partes de la Superintendencia, los 5 analistas de Convenios Internacionales se dedicaron a trabajar los documentos pendientes, que al 16 de marzo eran 1.135. A la fecha de confección de este informe 06 de julio, los documentos pendientes han disminuido a 146, un 87%.

**Grafico N° 15:** Trámites en aplicación de Convenios Internacionales, distribución mensual



Los Oficios correspondientes a solicitudes de pensión, antes de la contingencia, se despachaban físicamente a las AFP e IPS. Al implementarse el teletrabajo, y ante la dificultad del despacho físico de dichos oficios, se implementó la emisión del Oficio electrónico, y el despacho vía email a dichas instituciones. Asimismo, se implementó que las AFP remitieran en forma electrónica las solicitudes de pensión que van a otro país.

Aquellos Oficios destinados a los Organismos de Enlace de otros países con los cuales no se ha podido tomar contacto o no han aceptado el envío por email, se están emitiendo proyectos de oficios, los cuales serán guardados, hasta poder remitirlos por correo postal o por correo electrónico.

Cabe mencionar, que el envío y recepción de los trámites de Convenio con los diferentes países se realizaba a través del correo postal, a excepción de Argentina, ya que con ellos se utiliza un aplicativo electrónico llamado SITO. Por esta razón, considerando que no contamos con el despacho de documentación física, desde la contingencia del covid-19, con la finalidad de dar continuidad con los trámites en aplicación a los Convenios de Seguridad Social, se tomo contacto para dar continuidad a los trámites de convenios, a los organismos de enlace de los diferentes países, que son: Alemania, Austria, Australia, Argentina, Bélgica, Canadá, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Perú, Suecia, Holanda, Noruega, Uruguay, planteando las siguientes propuestas, mientras dure la contingencia mundial del Covid-19, de acuerdo a los trámites que se indican:

- Acreditación de Supervivencia para los pensionados.

Se informó a los referidos Organismos que esta Superintendencia instruyó a las instituciones competentes chilenas, AFP e IPS, que las pensiones que se exportan al extranjero no se pueden suspender por no disponer de un certificado de supervivencia. Asimismo, se solicitó a cada Organismo estudiar la factibilidad de considerar la misma disposición, y no suspender los pagos de pensión a los pensionados residentes en Chile que perciben una pensión desde su país.

Además, se ofreció la alternativa de enviarnos por correo electrónico, una planilla Excel con el listado de las personas que deseen confirmar si han fallecido, especificando el número de la cédula de identidad chilena (RUT); nombres; apellidos paterno y materno, del asegurado. Posteriormente, esta Superintendencia devolvería la misma planilla informando quienes se encuentran fallecidos, previa consulta con el Servicio de Registro Civil e Identificación. Todo esto en un plazo que acordemos entre las partes.

- Solicitudes de Pensión.

Respecto de las solicitudes de pensión y/o requerimientos de certificación de períodos de seguros, como también los resultados de dichos trámites, se solicitó a los Organismos evaluar la posibilidad de que dicha documentación se pudiera remitir una dirección de correo electrónico. De igual

modo, se informó que esta Superintendencia se encuentra en condiciones de recibir dicha documentación en el correo: [ofpartesvirtual@spensiones.cl](mailto:ofpartesvirtual@spensiones.cl)

- Certificación de desplazamiento.

Referente a los certificados de desplazamiento que los empleadores solicitan, y que son formularios acordados entre las partes que no son electrónicos, se propuso a los Organismos de enlace, que esta Superintendencia procedería a autorizar los desplazamientos a través de un Oficio que contendría la misma información que llevan los certificados, cuya copia podría ser despachada a su organismo, al correo electrónico que ellos informen.

Por otra parte, respecto a la autorización de los certificados de prórroga de desplazamiento, se sugirió a los Organismos de Enlace y a la Subsecretaría de Previsión Social que por este período, se envíe la respectiva autorización utilizando un Oficio conductor, en reemplazo de los formularios.

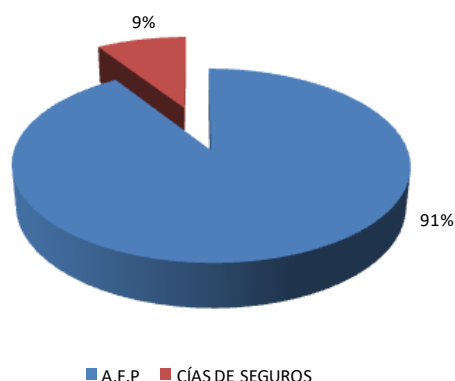
Respecto a nuestras propuestas, a la fecha del presente informe estamos operando con: Alemania, Bélgica, Brasil, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Perú y Uruguay, quienes acogieron todas nuestras propuestas e informan que no van a suspender el pago de las pensiones a los residentes en Chile.

#### 4.4 Bono de Invierno y aguinaldos

En mayo, las AFP y Cía. de Seguros de Vida, deben pagar el beneficio Bono de Invierno a pensionados que perciban garantía estatal por pensión mínima y que tengan 65 años al primer día de mayo.

A continuación, se muestra el número de beneficiarios con garantía estatal a quienes esta Superintendencia autorizó el pago del bono de invierno:

**Grafico N° 16:** Bonos de invierno y aguinaldos, periodo de pago mayo 2020.



## 5. Caracterización de las Atenciones

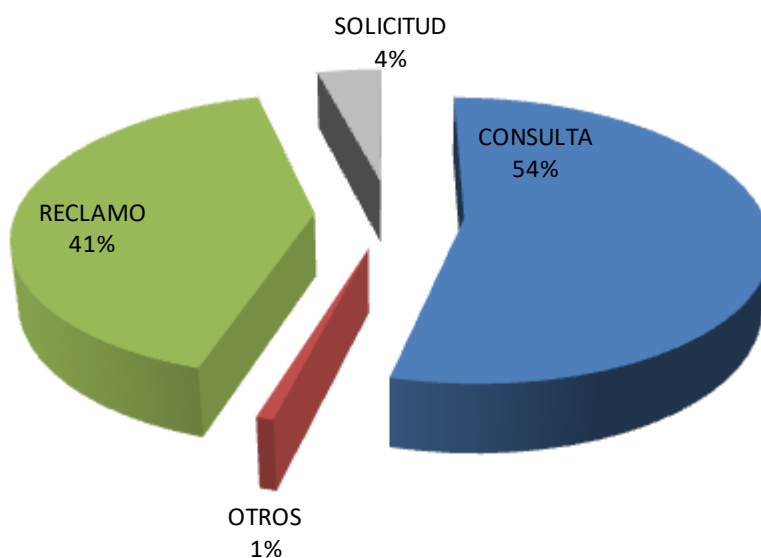
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolas según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, género del usuario, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

### 5.1 Tipología de Atenciones

Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el primer semestre 2020 son mayoritariamente consultas y reclamos representando un 54% y 41% respectivamente. Ambas categorías acumulan un 95% respecto del total.

**Grafico N° 17:** Tipología de las atenciones, distribución porcentual.



## 5.2 Caracterización por Género

Durante el primer semestre de 2020, los usuarios que se acercaron a consultar de forma presencial a las oficinas de la Superintendencia de Pensiones, corresponden en un 60% a hombres y a un 40% de mujeres.

## 5.3 Temas de mayor interés

Los temas más consultado este semestre fueron los de: Calidad de Atención, pensiones, fondos, cotizaciones y afiliación.

**Tabla N° 3:** Ranking de temas frecuentes de consultas.

N°	TEMAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
1	Calidad de Atención	260	35	888	310	7.989	1.284	10.766
2	Pensiones del Sistema de Capitalización	1.642	1.402	1.315	825	745	963	6.892
3	Fondos	344	294	1.786	638	765	737	4.564
5	Cotizaciones	682	622	528	348	292	392	2.864
4	Afiliación	863	665	561	177	199	239	2.704
6	Convenios Internacionales de SS	937	764	546	113	157	170	2.687
7	AFC	108	129	238	424	649	705	2.253
8	Beneficios del Pilar Solidario	488	456	323	145	126	151	1.689
9	Otros Beneficios Sistema de Capitalización	399	397	278	178	150	233	1.635
10	Modalidades de Pensión	200	262	245	109	93	114	1.023

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 90% del total de atenciones del semestre.

**División Atención y Servicios al Usuario:**

Informe Semestral de Atención de Usuarios y Usuarías,  
primer semestre 2020.