

# INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS

---

Segundo Semestre 2020

# Índice

---

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Modelo de Atención.....	5
3. Educación Previsional.....	14
4. Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarías.....	15
4.1 Canal Presencial .....	17
4.2 Canal Telefónico .....	18
4.3 Canal Web .....	19
4.4 Canal Postal: .....	20
5. Indicadores de Servicio .....	22
6. Departamento de Servicios al Usuario .....	26
7. Caracterización de las Atenciones.....	34

## 1. Introducción

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, pensando que la evolución de la pandemia nos mantendrá todo el 2021 con una apertura parcial de nuestras oficinas y alternando entre trabajo presencial y teletrabajo.

Si bien el impacto del Covid-19 comenzó en marzo de 2020, en el segundo semestre del año tuvimos que consolidar en ambos departamentos una nueva metodología de trabajo y absorber rápidamente los cambios legales que se transformaron en beneficios de alta demanda e impacto para la ciudadanía y nuestros usuarios.

En el año 2020, solo en el Departamento de Atención de Usuarios atendimos 383.839, consultas. De estas un 59% se registró en el canal web, el cual tuvo un incremento en número de respuestas emitidas de un 1.033%, respecto del año 2019. Este canal absorbió parte de la demanda del canal presencial (ahora con apertura reducida) y las consultas y reclamos por los retiros del 10%.

Todos los analistas de atención de usuarios se abocaron a dar respuesta a este canal ó pasaron a ser parte de un nivel de especialistas en el Call Center.

Algunas estadísticas de los distintos canales de atención:

- El 71% de las consultas atendidas en Canal Web corresponden a Retiro de Fondos, mientras que 13% corresponde a Calidad en la Atención de nuestros regulados.
- Para el Canal Telefónico un 21% de las atenciones corresponden a Retiro de Fondos y otro 17% corresponde a AFC
- En cuanto al Canal Presencial el 22% de las consultas atendidas corresponden a Pensiones del Sistema de Capitalización y un 20% corresponde a Retiro de Fondos.
- El 31% de las consultas atendidas en Canal Postal corresponden a Retiro de Fondos y un 13% corresponde a Calidad en la Atención.

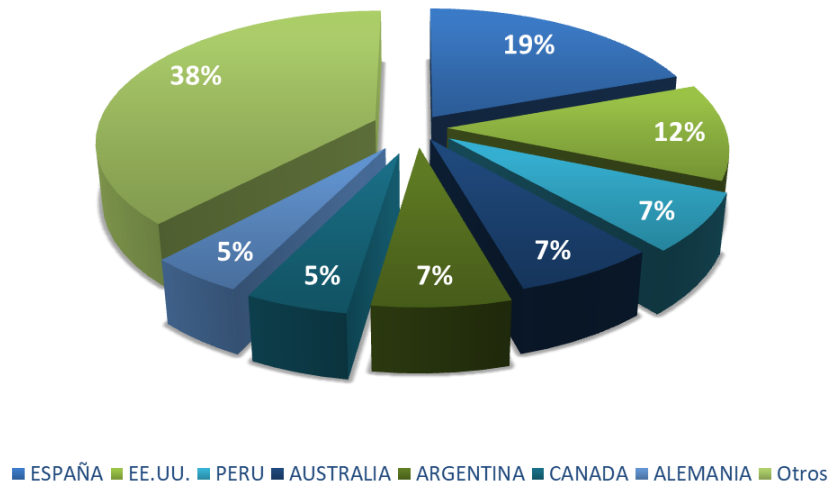
Sin embargo y a pesar del aumento de la demanda, el promedio en responder a consultas recibidas por los canales web, postal y presencial fue de 4 días.

Respecto del Departamento de Servicios al Usuario, para el año 2020, se realizaron 8.598 tramites de convenios internacionales, de los cuales el 15% de los nuevos trámites realizados en el año, corresponden a solicitudes de pensión, el otro 15% corresponde a la emisión de certificados de supervivencia y un 27% de los trámites corresponden a certificados de trabajadores desplazados a Chile desde otro país.

También se emitieron 3.215 certificados de Tasa de Reemplazo líquida para afiliados solicitantes al bono post laboral y 17.253 solicitudes de Garantía Estatal por pensión mínima.

Finalmente, la reforma constitucional que permite el retiro del 10% de los fondos de pensiones también incluyo a afiliados que se encuentran fuera de Chile, de estas 9.690 solicitudes del retiro del 10% desde el exterior fueron recibidas en esta Superintendencia y gestionada por el Departamento de Servicios al Usuario, quienes actúan como organismo de enlace entre los Consultados y las administradoras de fondos de pensiones.

**Grafico N° 1:** Solicitudes de retiro del 10% desde el exterior, apertura por país de origen.



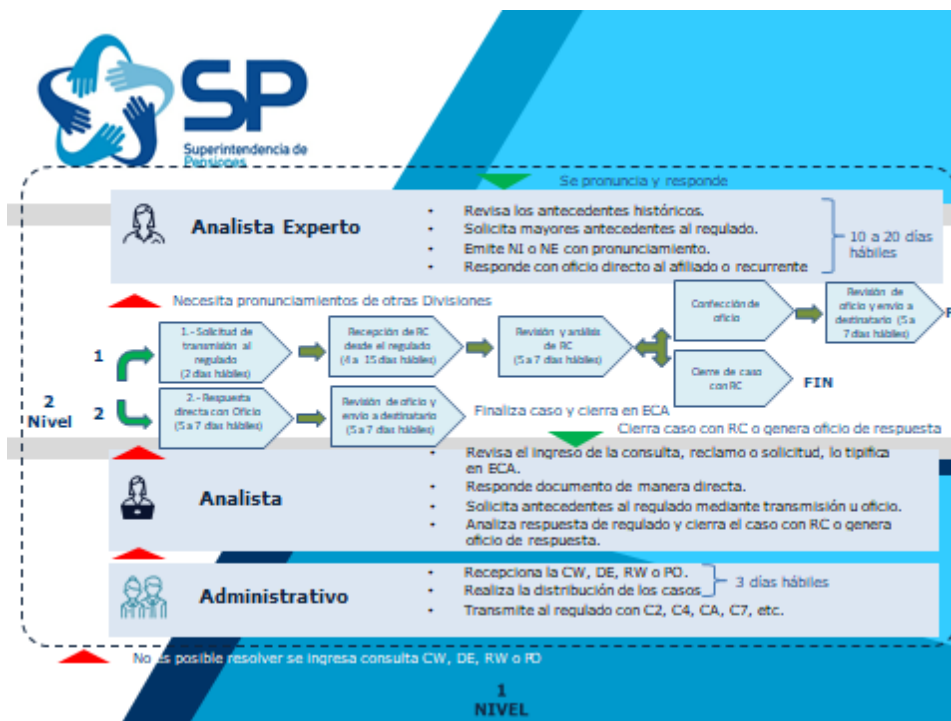
## 2. Modelo de Atención

La misión de la Superintendencia de pensiones establece con claridad la tarea ineludible que cada funcionario e integrante de esta institución debe cumplir y hacer realidad. Por ello, en lo que compete a la División de Atención y Servicio al usuario (DASU) la importancia de su Modelo de Atención, no es otra cosa que trabajar para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y que para esta misión debemos hacernos cargo:

- (1) Entregar una atención de calidad a las personas, orientada a dar respuesta de forma clara y oportuna a sus necesidades.
- (2) Promover una cultura previsional, entregando orientación e información relevante y comprensible, para contribuir a una decisión informada y oportuna.
- (5) Promover la mejora continua de la gestión institucional.

De la misma forma, poder visualizar cada proceso, sus tiempos, dificultades, nos entrega la oportunidad de generar nuevas alternativas que permitan a la DASU centrar su foco en las personas usuarias y establecer una forma más cercana, clara en la entrega de información, en la orientación y en la resolución de problemas.

A continuación se desarrolla el modelo de atención multicanal de la DASU.





## 1. Canal de Atención Presencial

Proceso de Atención

### Sólo Santiago

- En Santiago el/la administrativo de atención de público saluda y da la bienvenida al usuario de acuerdo a las pautas definidas en el protocolo de atención al usuario.
- Luego pregunta al usuario cuál es su requerimiento o motivo de consulta.
- Si la consulta no es de competencia de esta Superintendencia deriva al usuario al organismo competente correspondiente.
- Si es de competencia de esta superintendencia, el/la anfitrión entrega lo requerido, o
- Si la consulta ya tiene una respuesta en el sistema el anfitrión la entrega directamente al usuario, si éste queda conforme se cierra el proceso.
- Lo deriva a los módulos de atención de consultas, reclamos y solicitudes, si no puede ser resuelto en la recepción.
- En este caso entrega un número de atención.
- Si se trata de una consulta de convenios internacionales de seguridad social el anfitrión determina si es ingreso o consulta.
- Si debe ingresar se deriva al módulo de atención de convenios,
- Si corresponde a una solicitud de Fe de Vida o seguimiento de trámite se deriva a los módulos generales de atención o al módulo de atención de convenios.

## Santiago y Regiones

- El/ la analista atiende al usuario según lo establecido en el protocolo de atención al usuario, pudiendo consultar la normativa aplicable, sistemas informáticos disponibles y a otras Divisiones de la SP. Además cuenta con folletería que puede proporcionar al usuario.
- El/la Analista de Atención de Público registra la atención en el Sistema de Estadística de Atención de Público, completando los datos identificatorios del usuario que realiza el requerimiento y del afiliado al cual se refiere la consulta, en caso de quien realice la consulta sea un tercero.
- Finalmente, clasifica el requerimiento según tipificación ECA.
- El/la analista de Atención de Público da respuesta al requerimiento formulado por el usuario (la atención se cierra).
- Antes de ingresar una Presentación on line el analista puede solicitar mayores antecedentes al organismo regulado con el objeto de determinar si procede efectuar un ingreso de reclamo (consultar por resolutividad versus trazabilidad).
- En los casos en que el requerimiento sea de mayor complejidad, la persona aporte todos los antecedentes y se requiera mayor análisis y/o corresponda a una solicitud que debe tramitar la AFP, el o la analista ingresa una PO
- El o la analista de atención de público ingresa PO quedando registrada en el sistema de gestión documental con su clasificación inicial.
- Entrega copia de la presentación ingresada al usuario y finaliza la atención

## 2. Canal Call Center

### Proceso de atención

- Ingreso de la llamada: El llamado del usuario al Call center es recibido por el IVR (plataforma interactiva) que le permite al usuario seleccionar entre algunas opciones de información predefinidas con algunas de las materias más consultadas.
- Si entre las materias que ofrece el IVR, no se encuentra aquella sobre la cual el usuario necesita información o bien, éste requiere realizar una consulta o reclamo por alguna situación específica, puede optar por ser atendido por un operador telefónico.
- El operador telefónico atiende el llamado del usuario utilizando el protocolo de atención definido para ello.

- Si la materia consultada por el usuario es de competencia de la Superintendencia, el operador entrega al usuario la respuesta, apoyándose en la Base de Contenidos, las aplicaciones informáticas disponibles y/o mediante consulta a la Supervisora.
- De no ser materia de esta Superintendencia, lo deriva al servicio que corresponda.
- Si la consulta o reclamo no puede ser respondida por el operador, por tratarse de una situación particular o de mayor complejidad, el usuario puede ser derivado al Nivel 2 Experto que presta soporte para estos casos
- El operador transfiere la llamada, previa consulta a la Supervisora sobre disponibilidad de analistas Nivel 2 de atención.
- Si no hay analistas disponibles, el operador puede ingresar el requerimiento del usuario en el Sistema de Reclamos Call Center, entregándole el número asignado a la consulta o reclamo (RW) e informándole que la respuesta le será notificada a su correo electrónico.
- El/la analista del nivel 2 atiende la consulta o reclamo del usuario y si considera que la situación requiere de mayor análisis o se necesitan antecedentes adicionales, ingresa el caso en el Sistema de Reclamos Call Center, entregándole el número asignado a la consulta o reclamo (RW) e informándole que la respuesta le será notificada a su correo electrónico.
- Los reclamos (RW) ingresados por Nivel 1 y Nivel 2 quedan registrados en el Subsistema Atención Call Center del SGD.

### 3. Canal Web

#### Proceso de Atención

- A él o a la Analista se le asigna un número determinado de consultas Web diarias, información que recibe mediante un correo electrónico, en el que se indica el total de consultas asignadas y el rango en que se ubican en el Sistema de Consultas Internet.
- El número de consultas asignadas lo determina la Coordinadora del Canal Web en base a la capacidad promedio y se modifica de común acuerdo con el o la Analista, cuando existen otras tareas asignadas o cuando se trabaja por primera vez en este canal.
- El o la Analista ingresa en Sistema de Gestión Documental (SGD) al Sistema de Consultas Internet, ubica la Consulta Web que va a trabajar y revisa acuciosamente el contenido de ella.
- Revisa si existen antecedentes previos en el SGD y su contenido, para su consideración al determinar el trámite. Si tiene involucrado se relaciona.



- Se define el trámite que se dará a la consulta, marcando una de las siguientes opciones:
  1. Respuesta directa: Si se determina que es posible dar una respuesta directa, se ingresa en responder directamente la consulta, se confecciona la respuesta en lenguaje ciudadano, se adjunta documentación de respaldo si correspondiere y se envía al correo electrónico registrado en el formulario de ingreso, haciendo un clic en terminar. Para confeccionar la respuesta se pueden consultar las disposiciones legales, el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Normas de Carácter General, Circulares y Resoluciones, en la página Web de la Superintendencia. Asimismo, los Sistemas disponible en Intranet (Ej. desafiliación, garantía estatal, Bono Post laboral, base de datos) y las respuestas predeterminadas.
  2. Distribución a División: La Distribución a una División se hace por Sistema, seleccionando la División de destino en el ítem selección específica de la opción de trámite y el acuse de recibo automático para el recurrente. Quienes reciben las consultas distribuidas son los encargados del ingreso de las consultas Web en la División de destino. Cuando se Distribuye a DASU el requerimiento se ingresa desde el Sistema de consultas Internet a la Bandeja de la Coordinadora de Canal Web, desde donde el o la Analista a quién se le ha autorizado la subrogancia, debe distribuirlo a los encargados de ingresar y Distribuir la correspondencia, quienes con la supervisión de la Coordinadora del Canal Postal ingresan el requerimiento al SGD, de acuerdo al procedimiento establecido para ello.
  3. Derivar a un regulado Si se deriva al regulado (AFP, AFC o IPS) se debe seleccionar la Administradora de destino en la selección específica de la opción de trámite, completar la comunicación preestablecida que recibirá el recurrente y terminar.

NOTA: Las AFP, la AFC y el IPS deben responder las consultas derivadas y cumplir el procedimiento instruido por este Organismo a través de los oficios Nos. 18699 de 2010, 26002 de 2010, 9260 de 2020 y 1583 de 2020.

4. Eliminar la consulta: las consultas o solicitudes repetidas tienen la posibilidad de eliminarse

- Posteriormente, tipifica en la Estadística de Consultas de Atención (ECA).
- Los Administrativos encargados de la distribución de la correspondencia con la supervisión de la jefa de Unidad de Atención Regional Zona Norte y Centro Sur y Coordinadora Postal reciben a través del Sistema de Gestión Documental (SGD), los documentos asociados a las consultas o reclamo distribuidos desde el Sistema de Consultas de Internet y asigna a un Analista para su revisión e instrucción en relación a si se debe transmitir en forma electrónica a un regulado.
- La Coordinadora del Call Center (u otra persona asignada) ingresa al Subsistema Atención Call Center, revisa el contenido de cada reclamo, clasifica el Tema-Subtema- Subclasificación (datos obligatorios) y lo involucra. Si ya tiene involucrado, lo relaciona con éste. Revisa si existen antecedentes previos en el SGD y su contenido, para efectos de determinar si la consulta o reclamo se puede responder directamente; se debe distribuir a DASU u otras Divisiones de la SP o derivar directamente a regulados (esta opción está habilitada sólo para las AFP).
- Los documentos (RW) que son distribuidos a DASU u otras Divisiones a través de la opción “SP Distr.Divisiones” ingresan a la cuenta SGD de la Coordinadora del Call Center, desde donde ésta los distribuye a los Administrativos encargados de ingresar y Distribuir la correspondencia, de acuerdo al procedimiento establecido.

#### 4. Canal postal

##### Proceso de Atención

- Los documentos ingresados en SGD (consultas, reclamos, solicitudes, notas Internas o Electrónicas con información de documentos escalados y copia de oficios emitidos por otras Divisiones de la SP) son recepcionados por los Administrativos encargados de la distribución de la correspondencia quienes bajo la supervisión de la jefa de Unidad de Atención Regional Zona Norte y Centro Sur y Coordinadora Postal verifican si son de competencia de la DASU, o de otra División, o bien, no son de competencia de la Superintendencia.
- Este proceso debe desarrollarse en un plazo de 3 días hábiles a contar del ingreso en el SGD.
- Se recepciona, además, las Notas Internas o Electrónicas provenientes de la Intendencia de Fiscalización que contienen información sobre casos escalados.  
(CE)

- Los documentos que no son de competencia de la SP y los que son de competencia de la División Atención y Servicios al Usuario son asignados a Un Analista.
- El resto es transferido a la División correspondiente mediante una nota electrónica a través del SGD.
- Este proceso debe ser realizado en un plazo de 3 días hábiles.
- Quincenalmente y en forma automática se genera un Boletín de documentos con respuestas pendientes por División enviado al/la Jefe/a de la DASU y los Jefes (as) de las otras Divisiones de la SP.
- El/la Jefe/a de la DASU realizará las gestiones necesarias para el cumplimiento del plazo de respuesta (20 o 18 días hábiles) por parte de las Divisiones correspondientes.
- Los documentos de competencia de la División Atención y Servicios al Usuario son asignados dependiendo (entre otros factores) de la temática a un Analista para su análisis, quién determinará si corresponde transmitir a uno de los organismos fiscalizados (AFP, IPS o AFC) para posterior respuesta al recurrente.
- El plazo para entregar la instrucción al/los administrativos encargados de la transmisión electrónica es de dos días hábiles a contar del día siguiente al de la distribución.
- El/la analista registra el requerimiento en el SGD (ECA) completando los datos identificatorios del ciudadano que realiza el requerimiento.
- Reclasifica el requerimiento según tipificación ECA. La tipificación debe ser realizada al momento de recibir la documentación y determinar el proceso que se realizará.
- El/la analista, en caso de requerimientos que fueron transmitidos a la AFP, queda a la espera de la respuesta. Los plazos dependen del regulado al que se le transmita la consulta y van desde los 4 a 15 días hábiles.
- Una vez recibida la respuesta por parte del regulado es analizada, evaluando si resuelve o no el requerimiento.
- Para analizar el requerimiento puede consultar la normativa vigente y sistemas informáticos disponibles.
- En el caso de que se trate de un requerimiento asociado a uno anterior, lo analiza y en caso de requerir más antecedentes de los regulados debe solicitarlos a través oficio, correo electrónico o una nueva transmisión electrónica. Para este análisis tiene un plazo entre 5 y 7 días hábiles.

- En el caso que el analista requiera de información adicional o pronunciamiento legal o normativo de otras divisiones de la SP para dar respuesta al requerimiento del usuario, lo solicita a través de notas internas o electrónicas.
- No se requiere emitir respuesta por parte de la SP, en el caso que el analista determine que la respuesta emitida por el regulado cumple con el requerimiento efectuado por el usuario. No obstante, debe clasificar el requerimiento según tipificación ECA, en el SGD, antes de finalizar el caso.
- Se requiere emitir respuesta por parte de la SP, en los siguientes casos:
  1. El requerimiento realizado por el usuario fue ingresado a través de otro organismo público.
  2. Cuando el regulado no entregó una respuesta satisfactoria o se requiere complementarla o se detectó una irregularidad de su parte.
  3. Cuando el requerimiento esté asociado a uno anterior.
  4. Cuando el usuario lo solicite expresamente.
- Si el analista determina que para emitir una respuesta definitiva al usuario necesita la revisión y análisis por parte de la Intendencia de Fiscalización, envía una Nota Electrónica o Interna solicitándolo y la marca en SGD con el código correspondiente caso escalado (CE).
- Luego, confecciona, ingresa y registra el oficio con acuse de recibo para el usuario (respuesta parcial), y queda a la espera del informe que emita la Intendencia de Fiscalización correspondiente para concluir con el análisis del caso y enviar la respuesta definitiva al usuario.
- La Jefatura responsable de la Intendencia de Fiscalización, por su parte, en un plazo no superior a 10 días hábiles, una vez efectuada su revisión y análisis, envía el informe correspondiente a través del SGD, vía NI o NE, la cual es distribuida al analista responsable del caso.
- La jefatura responsable de la DASU, controla aquellos casos que se encuentran pendientes de respuesta por parte de la Intendencia de Fiscalización a través del Boletín quincenal de documentos con respuesta pendientes obtenidos desde el SGD.
- El analista con la información recibida prepara el oficio con la respuesta definitiva para el usuario.

- El analista reclasifica el requerimiento según tipificación ECA, confecciona el oficio con respuesta total y lo ingresa al SGD tomando el correspondiente número local. Este proceso será elaborado en un plazo de 5 a 7 días hábiles.
- El oficio debe ser revisado y visado por la Jefatura de Departamento Atención de Usuarios y Jefatura de División de Atención y Servicios al Usuario, en caso de observaciones devuelve el oficio para su corrección por GENOF. Este proceso debe ser realizado en un plazo de 5 a 7 días hábiles.

### 3. Educación Previsional

Como División de Atención y Servicios al Usuario de la Superintendencia de Pensiones también trabajamos para contribuir con la adecuada toma de decisiones de las y los usuarios, generando y fomentando una cultura y educación respecto de los temas relativos a la previsión social a través de la entrega de información clara y oportuna.

De este modo, generamos alianzas de trabajo con distintas instituciones públicas y privadas para la realización de charlas, conversatorios y/o seminarios, llegando de esta forma a una mayor cantidad de usuarias y usuarios de diversos perfiles.

En 2020 el departamento de Atención de usuarios realizó 88 charlas y exposiciones, con un total de 2.884 asistentes. El 88,64% se hizo en regiones. Asimismo, para el mismo periodo, el departamento de Servicios al usuario realizó charlas a usuarios de América del Norte; Europa y Asia Pacífico con 322 participantes. Asimismo llevo a cabo 122 Atenciones en la jornada virtual a consultas de chilenos residentes en el exterior organizada por la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile

Dada la contingencia actual, nos encontramos gestionando estas actividades a través de plataformas virtuales. No obstante, una vez concluidas las medidas de restricción sanitaria, esta modalidad será complementada con el modelo presencial.

Algunas de las instituciones con las que se trabajó durante el año 2020 fueron: Hospedería del Hogar de Cristo, Cámara Chilena de la Construcción, Instituto de Previsión Social, Servicio de Impuestos Internos, Metro S.A., Hospital San Borja, Universidad Andrés Bello, Universidad de Valparaíso, Municipalidad de Valparaíso, Servicio Nacional de Aduanas, entre otras.

#### 4. Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarias

La Superintendencia de Pensiones tiene habilitado cuatro canales de atención, donde los Usuarios y Usuarias 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 en periodo de contingencia sanitasen son los días Lunes, Miércoles y Viernes de 09:00 a 12:00 horas en regiones  
  
Y de Lunes a Viernes de 09:00 a 12:00 horas en la oficina de Santiago
- 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 Bernardo O'Higgins 1449, torre 2, local 8, Santiago de Chile.

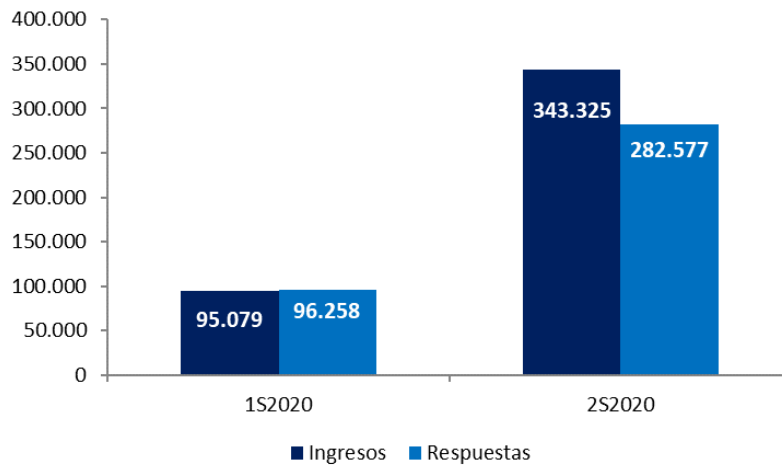
#### 4. Canales de Atención

Para el periodo enero a diciembre de 2020 y considerando todos los canales de atención, se acumulan 817.239 interacciones (ingresos y respuestas) con nuestros usuarios, de las cuales un 54% corresponden a ingresos y un 46% a respuestas.

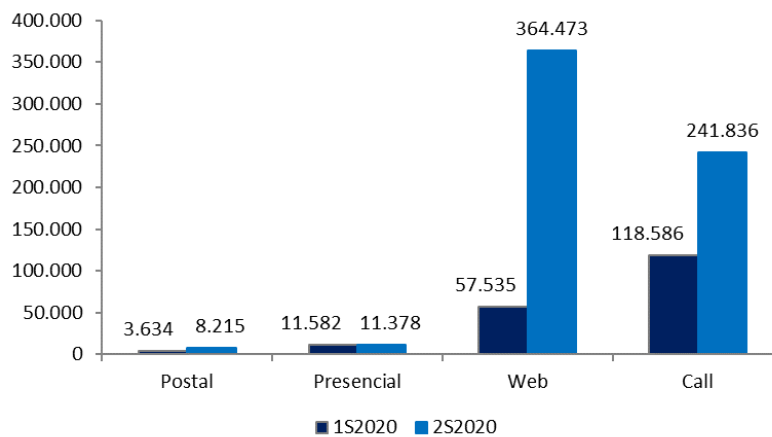
Comparativamente, el segundo semestre registro un crecimiento de un 261,1% para los ingresos y de un 193,6% para las respuestas.

A continuación se presenta la distribución semestral de ingresos y respuestas y el total de las interacciones por canal de atención.

**Grafico N° 2:** Comparativo primer y segundo semestre, ingresos y respuestas

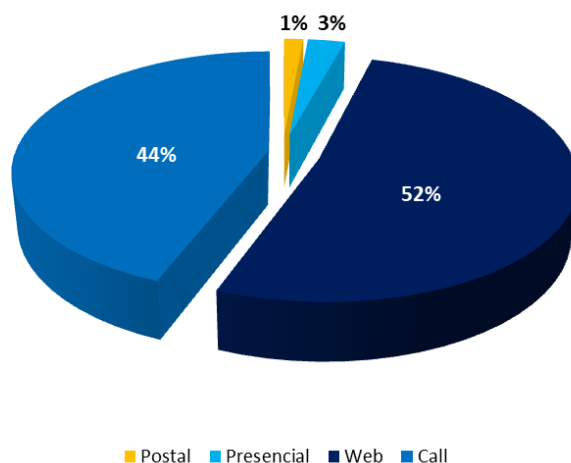


**Grafico N° 3:** Comparativo interacciones primer y segundo semestre, canales de atención,





**Grafico N° 4:** Distribución total anual de las consultas por canal de atención.



Mención aparte es el canal presencial, pues debido a la contingencia sanitaria la atención se debió acotar de 5 a 3 días y el horario de atención de público se redujo de 25 a 15 horas a la semana, lo cual si bien redujo el número de atenciones proporcionalmente se mantiene en relación a lo que se venía atendiendo en periodo pre pandemia.

A continuación, se desarrolla cada uno de los canales de atención:

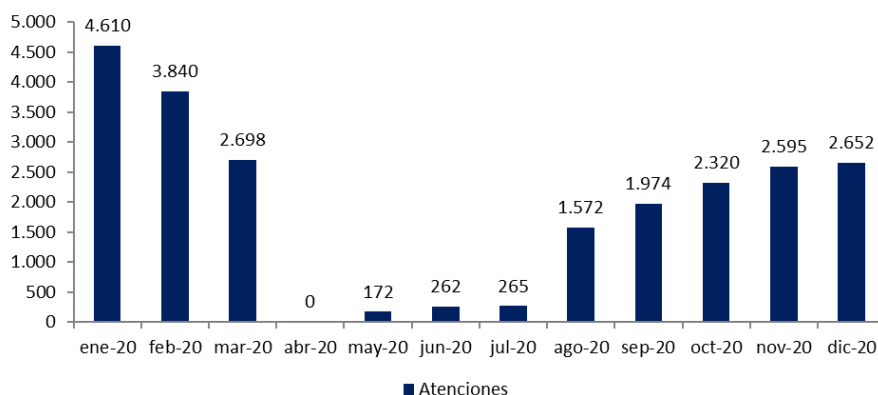
#### 4.1 Canal Presencial

A contar del 18 de marzo del 2020 y 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 a cerrar las oficinas de atención de público desde el 20 de marzo y todo el mes de abril, iniciando sus atenciones de manera gradual a contar de mayo, en aquellas regiones que no tenían cuarentena.

Actualmente, las oficinas regionales restringieron sus horarios de atención de cinco a tres días a la semana. Asimismo, el horario se acoto en 2 horas, quedando desde las 9:00 hrs. a 12:00 hrs. Ahora bien, el funcionamiento de las oficinas regionales de atención de usuarios está sujeto a las contingencias sanitarias y a los criterios de exclusión definidos por la autoridad respecto de los analistas de atención de usuarios.

El canal presencial, para el periodo enero - diciembre de 2020 acumuló 22.960 atenciones, El primer y segundo semestre representaron un 50,4% y un 49,6% de las atenciones, respectivamente.

**Grafico N° 5:** Canal Presencial, distribución mensual de atenciones.

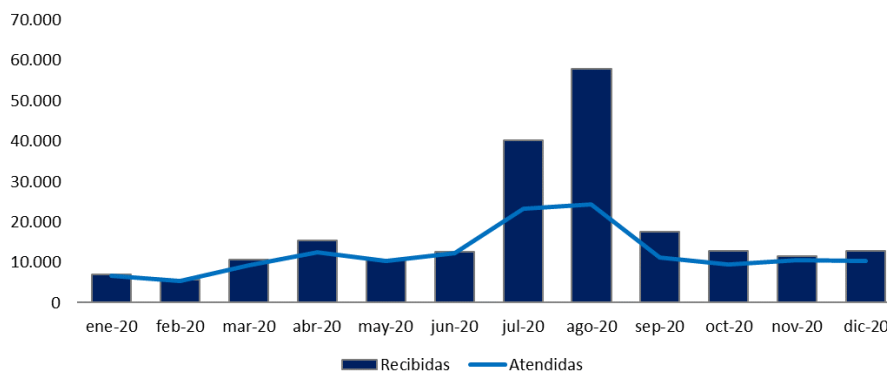


## 4.2 Canal Telefónico

### N° de llamadas recibidas y atendidas

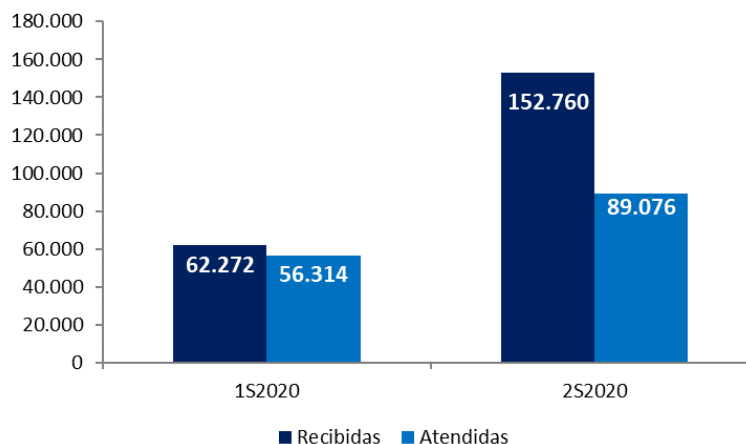
El canal telefónico, para el periodo enero - diciembre de 2020 acumuló 215.032 llamadas recibidas y 145.390 llamadas atendidas.

**Grafico N° 6:** Canal Telefónico, distribución mensual de llamadas recibidas y atendidas



Para el periodo segundo semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento total de un 103,9%, un 145,3% en las llamadas recibidas y un 58,2% de las atendidas.

**Grafico N° 7:** Canal Telefónico, distribución semestral de llamadas recibidas y atendidas



### 4.3 Canal Web

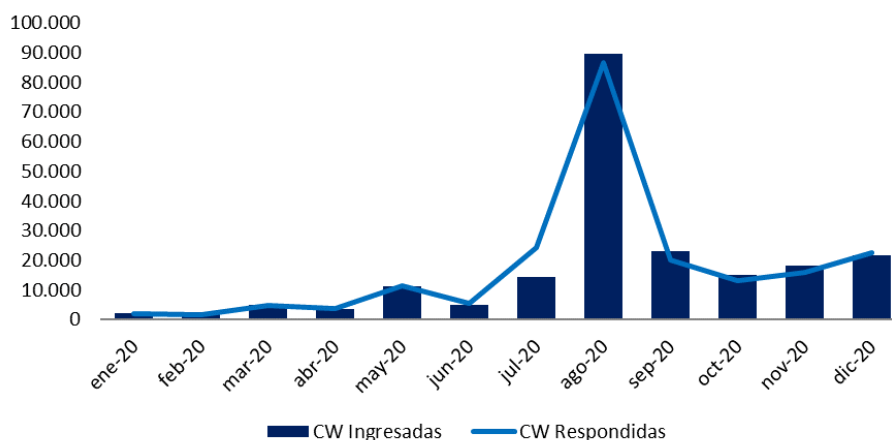
#### N° de consultas ingresadas y respondidas

El canal web, para el periodo enero - diciembre de 2020 acumula 211.747 ingresos y 210.261 respuestas. Representando un 49,8% y un 50,2% respectivamente.

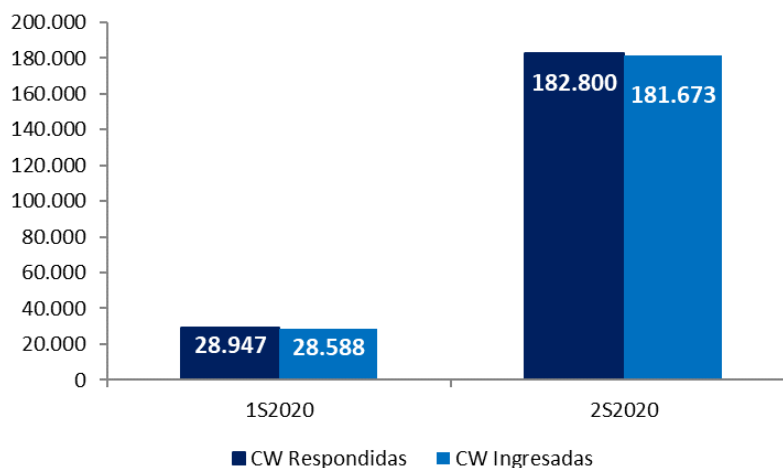
Para el periodo segundo semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento total (ingresos y respuestas) de un 533,5% (pasando de 57.535 a 364.473).

Individualmente, los ingresos registraron un crecimiento de 535,5% (pasando de 28.588 a 181.673) y las respuestas un 531,5% (pasando de 28.947 a 182.800).

**Grafico N° 8:** Canal Web, distribución mensual de consultas ingresadas y respondidas.



**Grafico N° 9:** Canal Web, distribución semestral de consultas ingresadas y respondidas.



#### 4.4 Canal Postal:

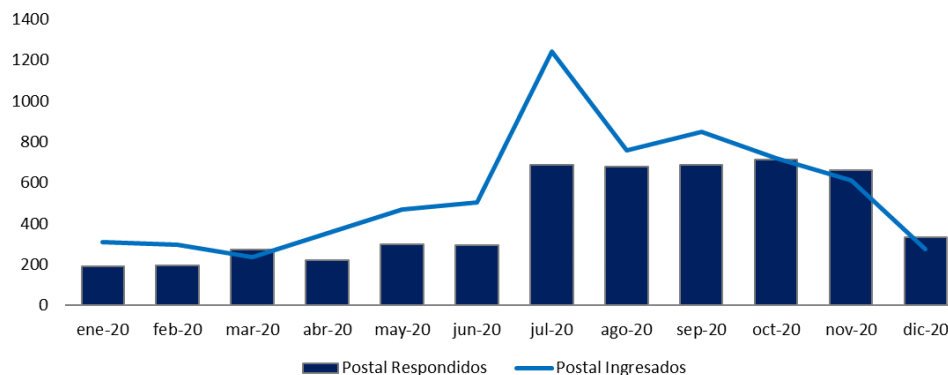
##### N° de documentos ingresados y respondidas

El canal postal, para el periodo enero - diciembre de 2020 acumula 11. 849 interacciones, de las cuales 6.621 corresponden a ingresos y a 5.228 respuestas. Representando un 55,9% y un 44,1% respectivamente.

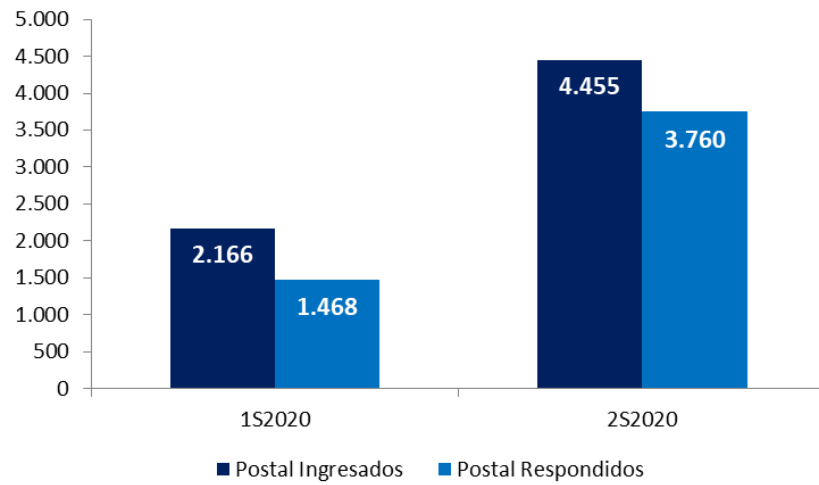
Para el periodo segundo semestre de 2020, respecto del semestre anterior, el canal experimentó un crecimiento total (ingresos y respuestas) de un 126,1% (pasando de 3.634 a 8.215).

Individualmente, los ingresos registraron un crecimiento de 105,7% (pasando de 2.166 a 4.455) y las respuestas un 156,1% (pasando de 1.468 a 3.760).

**Grafico N° 10:** Canal Postal, distribución mensual de consultas ingresadas y respondidas.



**Grafico N° 11:** Canal Postal, distribución semestral de consultas ingresadas y respondidas.



## 5. 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.

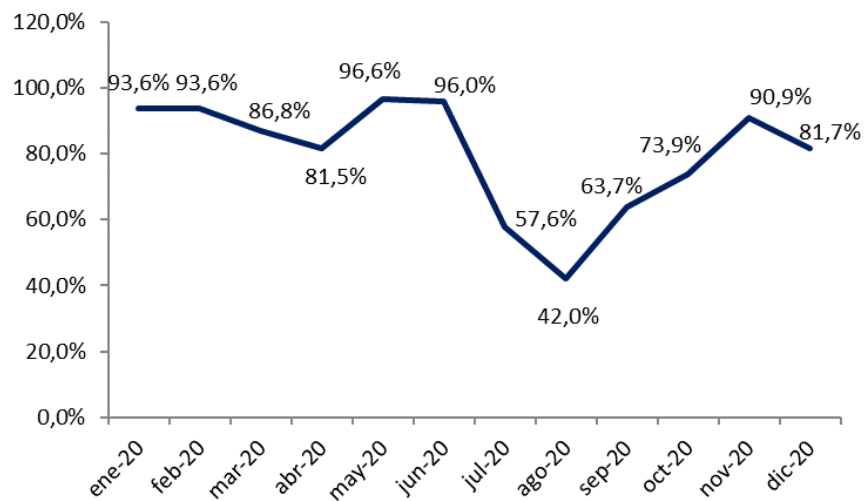
- a. Canal Telefónico-nivel de atención: representa el porcentaje de llamadas que realizan los Usuarios y Usuarías que logran ser atendidas, antes de que el usuario corte por considerar demasiado el tiempo de espera o por otro motivo que lo hace desistir de la llamada.
- b. Canal Internet-tiempo promedio 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.
- c. 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.

## 5.1 Canal Telefónico

### Nivel de Atención promedio

El nivel de atención promedio para el segundo semestre fue de un 68,3% siendo noviembre, el mes con una mejor evaluación 90,9%. Comparativamente, para el semestre anterior el nivel de atención experimento un descenso, con un crecimiento del (-) 25,22%.

**Grafico N° 12:** Canal Telefónico, distribución mensual del nivel de atención promedio.

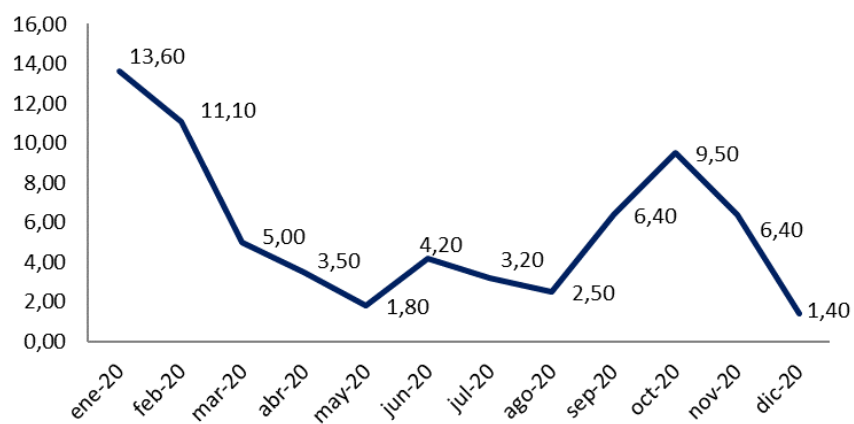


## 5.2 Canal Web

### Canal web, tiempo promedio de respuesta

El indicador del promedio de respuesta (sumatoria tiempos de respuesta/n° de consultas respondidas) para el segundo semestre fue de 4,9 días. Comparativamente, para el semestre anterior el tiempo promedio de respuesta experimento un descenso, con un crecimiento del (-) 25,22%. Pasando de 6,53 a 4,9 días

**Grafico N° 13:** Canal Web, distribución mensual tiempo promedio de respuesta.



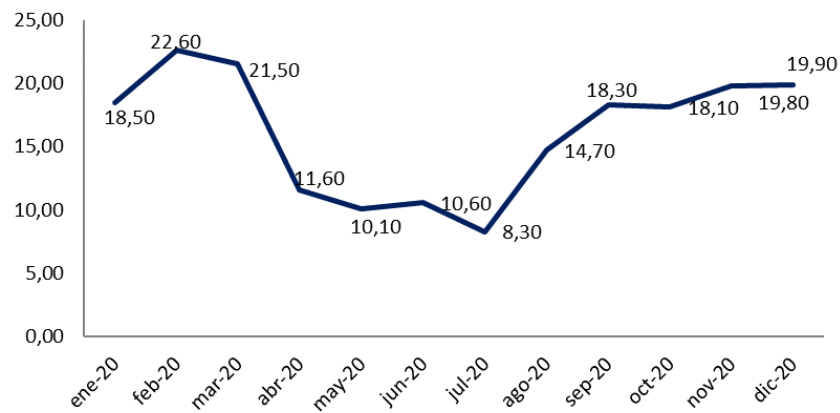


### 5.3 Canal Postal:

#### Canal Postal, tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta para el segundo semestre fue de 16,5 días, siendo julio, el mes con un mejor registro, 8,3 días. Comparativamente, respecto del semestre anterior el tiempo de respuesta experimento un aumento, con un crecimiento 4,43%, pasando de 15,8 a 16,5 días.

**Grafico N° 14:** Canal Postal, distribución mensual tiempo promedio de respuesta.



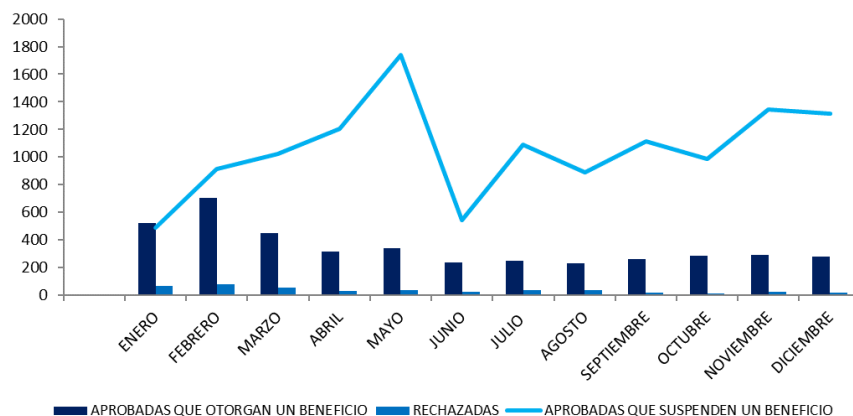
## 6. Departamento de Servicios al Usuario

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

Para el segundo semestre de 2020, se tramitaron 8.478 solicitudes de Garantía Estatal. El mes con la mayor frecuencia de tramitaciones fue noviembre con 1.656 solicitudes, correspondientes al 19,5% del total semestral. Respecto del semestre anterior las solicitudes tuvieron un crecimiento del (-) 3,4%

Ahora bien, de las 8.478 solicitudes tramitadas en el segundo semestre, un 75,4% corresponde a solicitudes aprobadas que suspenden un beneficio, un 24,4% a solicitudes aprobadas que otorgan un beneficio y un 2,2% a solicitudes rechazadas.

**Grafico N° 15:** Tramitaciones de Garantía Estatal, distribución mensual



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

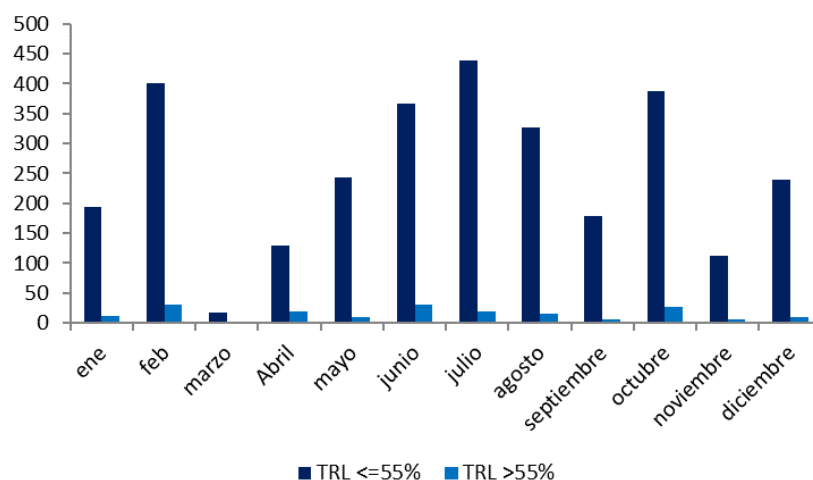
Para el segundo semestre de 2020, se tramitaron 1.764 solicitudes de Cálculo de tasa de reemplazo. El mes con la mayor frecuencia de tramitaciones fue julio con 457 solicitudes, correspondientes al 26% del total semestral.

Ahora bien, de las 1.764 solicitudes tramitadas un 95% corresponde a solicitudes de tasa de reemplazo con un porcentaje inferior al 55% de reemplazo, mientras que un 5% a solicitudes con un reemplazo superior al 55%.

Durante el año 2020, se incorporaron mejoras en el sitio web respecto de los formularios que los servicios deben ingresar para solicitar el cálculo de la tasa de reemplazo.

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 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° 16:** Cálculo de tasa de reemplazo – Bono Post Laboral, distribución mensual

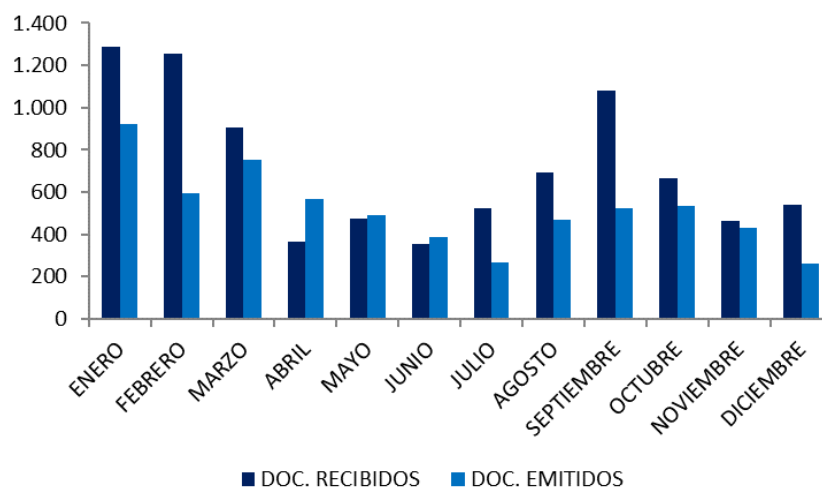


### 6.3 Trámites en aplicación de los convenios internacionales de seguridad social

En 2020, se procesaron 6.452 tramites en el marco de los convenios internacionales de seguridad social. El mes con la mayor frecuencia de tramitaciones fue septiembre con 1.286 documentos recibidos y 916 oficios emitidos. Enero de 2020 representa el 15% del total de las tramitaciones anuales.

Comparativamente, el segundo semestre de 2020 presenta un crecimiento negativo de un (-) 22%, (-) 14% en documentos recibidos y (-) 32% en documentos emitidos.

**Grafico N° 17:** Trámites en aplicación de los convenios internacionales de seguridad social



Los Oficios correspondientes a trámites de pensión, antes de la contingencia del COVID-19, 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 por el sistema de gestión documental de la Superintendencia, cambiando el despacho a vía email a dichas instituciones. Asimismo, se implementó que las AFP remitieran en forma electrónica la documentación relacionada con los trámites de pensión que van a otro país.

Cabe mencionar, que antes de la contingencia del covid-19, el envío y recepción de los trámites de Convenio, con los diferentes países, se realizaba a través del correo postal, a excepción de Argentina. Producto de la contingencia y ante la imposibilidad de efectuar el despacho de documentación física y con la finalidad de dar continuidad con los trámites en aplicación a los Convenios de Seguridad Social, se remitió un correo electrónico a los organismos de enlace de los siguientes países con los cuales existe un Convenio de Seguridad Social vigente: Alemania, Austria, Australia, Argentina, Bélgica, Canadá, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Perú, Suecia, Holanda, Noruega, Uruguay, planteando las siguientes propuestas, de acuerdo a los trámites que se indican:

### 6.3.1 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 les ofreció la alternativa de chequear por medio de una planilla a las personas que deseen confirmar si han fallecido, especificando el número de la cédula de identidad chilena (RUT); los nombres; apellidos paterno y materno, del asegurado. Posteriormente, esta Superintendencia devuelve la misma planilla informando quienes se encuentran fallecidos, previa consulta con el Servicio de Registro Civil e Identificación. Todo esto en un plazo que acordado entre las partes.

### 6.3.2 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 en forma electrónica. De igual forma, se informó que esta Superintendencia se encuentra en condiciones de recibir dicha documentación por correo electrónico.

### 6.3.3 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, enviemos la respectiva autorización utilizando un Oficio conductor, en reemplazo de los formularios.

Respecto a las propuestas planteadas, a la fecha del presente informe se envía la documentación a través de correo electrónico con : Alemania, Bélgica, Brasil, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Perú y Uruguay, quienes acogieron todas nuestras propuestas y, además informaron que no suspenderían las pensiones a los residentes en Chile.

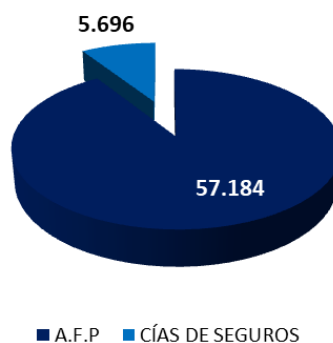
Aquellos Oficios destinados a los Organismos de Enlace de otros países con los cuales no se ha podido tomar contacto o no aceptaron el envío por email, se comenzaron a despachar en el mes de agosto de 2020, producto de que oficina de partes comenzó a funcionar.

#### 6.4 Bono de Invierno y aguinaldos

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

Los primeros días de mayo, se recibieron los archivos de las solicitudes de autorización del pago del citado beneficio por parte de las instituciones antes referidas a través de un sistema electrónico, el cual se valida automáticamente con la base de datos del archivo de garantía estatal de esta Superintendencia. Una vez comprobado que el archivo de la institución no presenta errores, se transmite electrónicamente a la Tesorería General de la República.

**Grafico N° 18:** Bonos de invierno, periodo de pago mayo 2020.



## 6.5 Aguinaldo de Fiestas Patrias

En el mes de septiembre, las AFP y Cía. de Seguros de Vida, deben pagar el Aguinaldo de Fiestas Patrias a pensionados que perciban garantía estatal por pensión mínima, que al 31 de agosto de 2020, cuenten con una Resolución de Garantía Estatal, emitida y vigente.

A continuación se muestra la estadística total de beneficiarios con garantía estatal a quienes se autorizó el pago de Aguinaldo de Fiestas Patrias, en septiembre de 2020.

**Tabla N° 1:** Aguinaldo de fiestas patrias, periodo septiembre 2020.

<b>Aguinaldo de Fiestas Patrias</b>
<b>Beneficiarios Totales</b>
94.818

## 6.6 Aguinaldo de Navidad

En el mes de diciembre, las AFP y Cía. de Seguros de Vida, deben pagar el Aguinaldo de Navidad a pensionados que perciban garantía estatal por pensión mínima, que al 30 de noviembre de 2020, cuenten con una Resolución de Garantía Estatal, emitida y vigente.

A continuación se muestra la estadística total de beneficiarios:

**Tabla N° 2:** Aguinaldo de Navidad, periodo de pago mayo 2020.

<b>Aguinaldo de Navidad</b>
<b>Beneficiarios Totales</b>
91.575

## 6.7 Garantía Estatal por Quiebra.

Hasta agosto del año 2020, dos analistas estuvieron capacitándose con el proceso de emisión de resoluciones y cálculo de la planilla de pago de Garantía Estatal por Quiebra.

A partir del mes de noviembre este Departamento se hizo cargo de este proceso, que consiste en la emisión de resoluciones de cuota mortuoria; resoluciones de extinción; resoluciones de sobrevivencia y cálculo del pago de la Garantía Estatal por Quiebra. Esta nómina de pago se envía al IPS, junto con los pagos retroactivos.

El número de resoluciones que se emitieron en noviembre y diciembre son:

**Tabla N° 3:** Garantía estatal por Quiebra, periodo 2020.

<b>Garantía Estatal por Quiebra</b>			
	<b>Resoluciones de extinción</b>	<b>Resoluciones de cuota mortuoria</b>	<b>Resolución de sobrevivencia</b>
nov-20	14	4	2
dic-20	12	3	11

En noviembre y diciembre se calculó la planilla de pago para 2.356 pensionados, respectivamente, las que se envían mensualmente al IPS. También se realizó el pago retroactivo en noviembre para 3 pensionados y en diciembre para 11 pensionados.

#### 6.8 SOLICITUDES DE RETIRO DEL 10% DE RESIDENTES EN EL EXTRANJERO, A TRAVÉS DE LOS CONSULADOS.

Producto de la Ley N° 21.248 promulgada el día viernes 24 de julio de 2020 y la Ley N° 21.295 promulgada el día viernes 04 de diciembre de 2020, esta Superintendencia se hizo cargo de recibir las solicitudes de retiro del 10% recibidas en los consulados, derivadas desde el Ministerio de Relaciones Exteriores- Dirección de Servicio Consulares, para remitirlas a Previred quien se encarga de enviarlas a la AFP respectiva. Producto de lo cual, a contar del 13 de octubre cuatro analistas de este Departamento asumieron la referida tarea, que se describe más adelante.

Este trámite consiste en descargar diariamente un archivo electrónico del sistema de la Dirección de Servicios Consulares (SAC), correspondiente a la solicitud de retiro del 10%, guardar dicho archivo en una carpeta, y remitir a Previred. Conjuntamente, deben completar los datos de identificación del solicitante en una planilla, para mantener una estadística actualizada de las solicitudes recibidas, cuyo archivo es puesto a disposición de las analistas de atención de usuarios para apoyo en sus atenciones.

A continuación se muestra el número de solicitudes transmitidas a Previred por este departamento, desde el 13.10. 2020 al 31.12.2020.



**Tabla N° 4:** Número de solicitudes de retiro de 10% desde el extranjero enviadas a las AFP.

Mes/2020	N° de solicitudes
Octubre (1)	1.453
Noviembre	2.592
Diciembre	4.774
Total	8.819

(1) desde 13.10.2020

### TAREAS Y DESAFÍOS REALIZADOS

1. Se implementó dejar a disposición de las analistas de atención al usuario un archivo que se actualiza semanalmente, con las solicitudes que se reciben de los Consulados y se envían a PREVIRED.
2. Debido al gran volumen de solicitudes, la última semana de diciembre se contrataron dos estudiantes en práctica.
3. A mediados de diciembre, la Dirección de Servicios Consulares del MRE, comenzó a enviar los originales de las solicitudes de retiro del 10% con carta poder, para que esta documentación se remita a las respectivas AFP. Esta tarea ha sido absorbida por una analista de Convenio, y consiste en recibir originales, revisar que esté bien digitalizada la documentación por Oficina de partes y coordinar con las AFP para que retiren los originales. A continuación, se adjunta estadística de las solicitudes recibidas y de los oficios emitidos hasta el 31.12.2020:

**Tabla N° 5:** Número de originales de solicitudes de retiro 10% con carta poder recibidas desde el extranjero y remitidas a las AFP.

Administradora	N° Solicitudes	N° Oficios
AFP Capital	23	2
AFP Cuprum	10	1
AFP Habitat	38	1
AFP Modelo	15	1
AFP Planvital	26	1
AFP Provida	191	11
Totales	303	17

## 7. Caracterización de las Atenciones

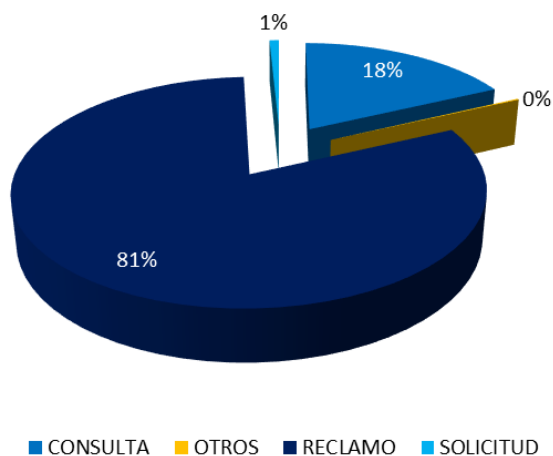
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolas según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, género del usuario, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los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

### 7.1 Tipología de Atenciones

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

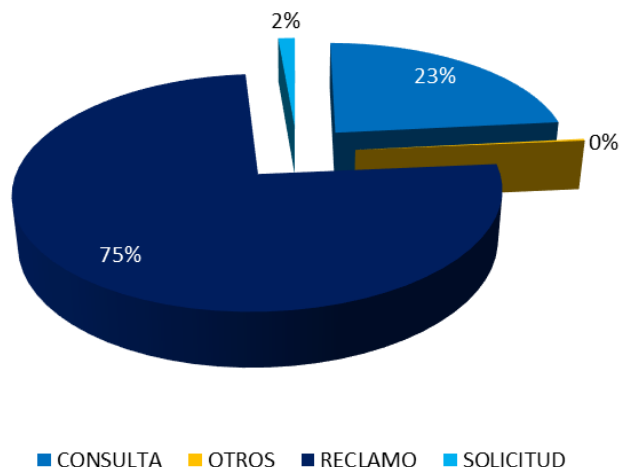
Las atenciones al usuario en el segundo semestre 2020 son mayoritariamente reclamos y consultas, representando un 81% y 18% respectivamente. Ambas categorías acumulan un 99% respecto del total.

**Grafico N° 20:** Tipología de las atenciones, distribución porcentual segundo semestre 2020.



Ahora bien, respecto de las atenciones al usuario anual 2020, estas también son mayoritariamente reclamos y consultas, representando un 75% y 23% respectivamente. Ambas categorías acumulan un 98% respecto del total.

**Grafico N° 21:** Tipología de las atenciones, distribución porcentual anual 2020.



## 7.2 Caracterización por Género

Durante el segundo semestre de 2020, los usuarios que se acercaron a consultar de forma presencial a las oficinas de la Superintendencia de Pensiones, corresponden en un 51% a hombres y a un 49% de mujeres.

## 7.3 Temas de mayor interés

Los temas más consultado este semestre fueron los de: Fondos, Administradora Fondos de Cesantía, Calidad de Atención, pensiones y otros.

**Grafico N° 22:** Ranking de temas frecuentes de consultas.

