

Reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones

Noviembre 2023

INDICE

Página

INDICE

I.	Presentación	3
II.	Reclamos ingresados en la Superintendencia de Pensiones	4
2.1	Definición y evolución de los reclamos	4
2.2	Perfil de los involucrados	5
2.3	Reclamos según canal de atención	6
2.4	Distribución regional de los reclamos	7
2.5	Reclamos según temas y subtemas	7
2.6	Tramitación de reclamos	8
	Anexo	10

I. Presentación

El presente informe constituye el primer informe anual sobre reclamos ingresados a la Superintendencia de Pensiones (SP) a través de los canales dispuestos para este fin. En esta primera versión se presenta la información de los reclamos ingresados durante el año 2022.

La primera sección constituye esta presentación. En la segunda sección se analizan los reclamos ingresados según distintas variables de caracterización. En términos del proceso de gestión de los reclamos, una vez ingresado un reclamo, este es analizado para su resolución por parte de la División de Atención y Servicios al Usuario (DASU), el cual, si se relaciona con una materia específica, es derivado internamente a la División pertinente para su análisis y posterior resolución. Si la materia reclamada no es competencia de la Superintendencia, el reclamo es derivado a otros servicios públicos¹.

¹ Los datos para la elaboración de esta sección provienen del Sistema de Estadísticas de Consultas y Atenciones (ECA) de la Superintendencia de Pensiones. Este sistema no incluye los reclamos ingresados directamente a las Divisiones a través de la Oficina de Partes.

II. Reclamos ingresados en la Superintendencia de Pensiones

2.1 Definición y evolución de los reclamos

La noción de reclamo está asociada a la insatisfacción del usuario con la atención brindada por una institución regulada o por la Superintendencia de Pensiones o a la insatisfacción o disconformidad con el Sistema de Pensiones o el Seguro de Cesantía o con la regulación existente (una norma o ley específica que le afecta).

En el año 2022 se registraron 60.858 atenciones de usuarios, de las cuales 22.379 correspondieron a reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace² y 187 a reclamos contra la Superintendencia de Pensiones. La Tabla N°1 presenta las atenciones distribuidas según tipo o motivo por el cual el usuario solicitó atención. Del total de atenciones, los reclamos representaron el 37,1%.

Tabla N°1
Número y porcentaje (%) de atenciones a usuarios según tipo de atención

(enero 2022 - diciembre 2022)

Origen	N°	%
Consulta	33.114	54,4%
Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace	22.379	36,8%
Trámite	4.589	7,5%
Otro Servicio	558	0,9%
Reclamo contra la Superintendencia de Pensiones	187	0,3%
Felicitaciones/Agradecimientos	23	0,0%
Sugerencia/Cambio normativo	8	0,0%
Total	60.858	100,0%

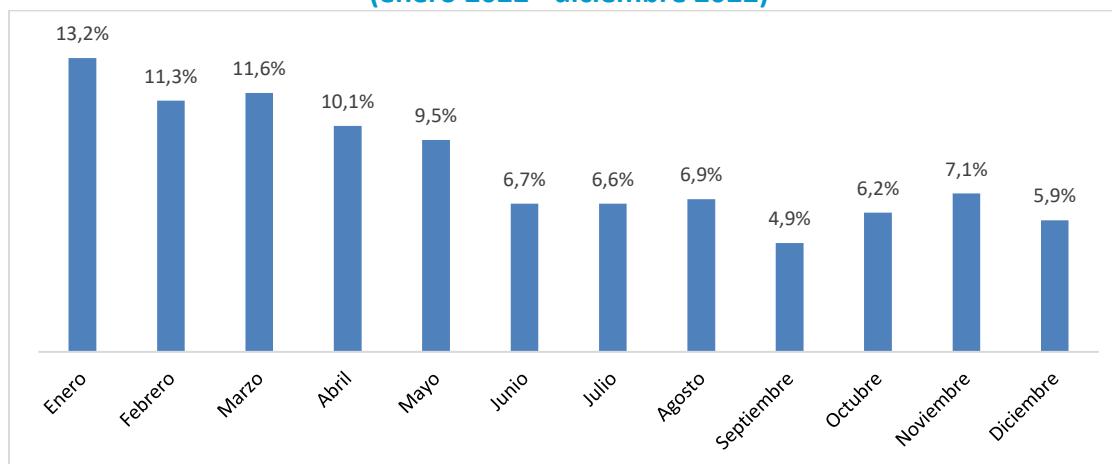
Fuente: Superintendencia de Pensiones

En el gráfico N°1 se presenta la distribución mensual de los reclamos contra el regulado y organismo de enlace y reclamos contra la Superintendencia de Pensiones durante el año 2022, observándose que el mayor número se registró en el mes de enero (13,2%), con una tendencia a la baja durante el año. Destaca la disminución en el mes de febrero (11,3%) y

² El organismo de enlace es el organismo de coordinación e información entre las instituciones de los países que intervienen en la aplicación de un convenio internacional de Seguridad Social. En Chile el organismo de enlace es la Superintendencia de Pensiones.

un leve aumento en marzo (11,6%), acorde con los períodos habituales de vacaciones y reinicio general de actividades, respectivamente.

Gráfico N°1
Porcentaje de reclamos por mes
 (enero 2022 - diciembre 2022)



Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.2 Perfil de los involucrados

Los involucrados son las personas afectadas por las anomalías expresadas en el reclamo contra el regulado y organismo de enlace y contra la Superintendencia de Pensiones. Estos corresponden mayoritariamente a afiliados no pensionados (91,7%). Del total de los involucrados que generaron el total de reclamos anteriormente señalado, el 68,8% fueron hombres y el 31,2% mujeres.

Tabla N°2
Número y porcentaje (%) de reclamos según perfil del involucrado
 (enero 2022 - diciembre 2022)

Perfil involucrado	N°	%
Afiliado no pensionado	20.684	91,7%
Fallecido	554	2,5%
Pensionado	284	1,3%
Imponente	247	1,1%
No Afiliado	176	0,8%
Sin Información	621	2,8%
Total	22.566	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Cabe señalar que una persona puede interponer uno o más reclamos de distintas materias. Durante 2022, 16.067 personas ingresaron 22.488 reclamos³, ya sean estos recurrentes o involucrados. De ellas, 12.378 ingresó un único reclamo (77,0%), mientras que 2.375 personas (14,8%) y 713 personas (4,4%) ingresaron dos y tres reclamos, respectivamente (Tabla N°3).

Tabla N°3

Número y porcentaje (%) de personas que han ingresado reclamos (enero 2022 - diciembre 2022)

N° reclamos por persona	% personas	N° personas
1	77,0%	12.378
2	14,8%	2.375
3	4,4%	713
4 o más reclamos	3,7%	601
Total	100,0%	16.067

*El número máximo de reclamos es 29.

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.3 Reclamos según canal de atención

Según canal de atención, el 73,5% del total de reclamos ingresó a través del canal digital, seguido por los canales presencial y postal, los cuales alcanzaron un 21,3% y 3,9%, respectivamente.

Tabla N°4

Número y porcentaje de reclamos ingresados (%) según canal de atención (enero 2022 - diciembre 2022)

Canal	N°	%
Web	16.593	73,5%
Presencial	4.801	21,3%
Postal	877	3,9%
Telefónico	295	1,3%
Total	22.566	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

³ La diferencia entre esta cifra y el total de reclamos ingresados durante 2022 corresponden a reclamos que no se pueden asociar a un RUT, pudiendo ser personas extranjeras.

2.4 Distribución regional de los reclamos⁴

Respecto a la distribución de reclamos por región, la Tabla N°5 muestra que las regiones Metropolitana, Valparaíso, Bío Bío y Lib. Gral. Bernardo O'Higgins concentran el mayor número de reclamos, con porcentajes de 33,6%, 6,9%, 3,7% y 3,6%, respectivamente. Las regiones de Magallanes y de la Antártica chilena, Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo y Atacama registran el menor número de reclamos durante el periodo analizado.

Tabla N°5
Número y porcentaje (%) de reclamos según región
 (enero 2022 - diciembre 2022).

Region	N°	%
Tarapacá	225	1,0%
Antofagasta	406	1,8%
Atacama	145	0,6%
Coquimbo	551	2,4%
Valparaíso	1.547	6,9%
Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	815	3,6%
Maule	515	2,3%
Bío Bío	825	3,7%
La Araucanía	378	1,7%
Los Lagos	548	2,4%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	107	0,5%
Magallanes y de la Antártica Chilena	109	0,5%
Metropolitana	7.584	33,6%
Los Ríos	240	1,1%
Arica y Parinacota	233	1,0%
Ñuble	288	1,3%
Sin información*	8.050	35,7%
Total	22.566	100,0%

*Esta categoría se explica por la no obligatoriedad de reportar el campo región durante el año 2022.

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.5 Reclamos según temas y subtemas

Al momento de su ingreso los reclamos se clasifican en tres categorías: temas, subtemas y subclasificación, las cuales van especificando con mayor detalle la materia reclamada.

⁴ Se reporta la región del recurrente, persona que presenta el reclamo, pudiendo ser afectado directo o intermediario.

La Tabla N°6 muestra que los temas más frecuentes de los reclamos contra el regulado y el organismo de enlace son AFP (81,0%), Pensión Garantizada Universal (5,6%) y Comisiones Médicas y Ergonómica (3,6%). Le siguen AFC e IPS con 2,5% cada uno. En total concentran el 95,2% de los reclamos. Para estos temas, los principales subtemas son: Fondos, Pago PGU, Calificación de Invalidez, Beneficio y Pago Pensiones, respectivamente.

En el caso de los reclamos contra la Superintendencia, el principal subtema es problemáticas generales, seguido en menor medida por canales de atención, producto estratégico y convenios internacionales.

El detalle de ambos tipos de reclamos se observa en el Anexo Sección II.

Tabla N°6
Número y porcentaje (%) de reclamos según tipo de reclamo y tema
(enero 2022 - diciembre 2022)

Tema	Reclamo contra el Regulado y Organismo de Enlace		Reclamo contra la Superintendencia	
	N°	%	N°	%
AFC	559	2,5%	0	0,0%
AFP	18.117	81,0%	0	0,0%
Asesores Previsionales	78	0,3%	0	0,0%
Comisiones Médicas y Ergonómica	814	3,6%	0	0,0%
Convenio Internacional	343	1,5%	0	0,0%
IPS	555	2,5%	0	0,0%
Ley Enfermos Terminales	188	0,8%	0	0,0%
Pensión Garantizada Universal (PGU)	1.244	5,6%	0	0,0%
Pilar Solidario	455	2,0%	0	0,0%
Superintendencia	4	0,0%	187	100,0%
Sin información	22	0,1%	0	0,0%
Total	22.379	100,0%	187	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

2.6 Tramitación de reclamos

Una vez que los reclamos ingresan a la Superintendencia a través de los distintos canales de atención habilitados, su tramitación consiste primeramente en su registro en el Sistema de Estadísticas y Consulta de Atención ECA, para ser analizados por la División de Atención y Servicios al Usuario (DASU) para su resolución. Si el reclamo se relaciona con una materia específica, DASU lo deriva internamente a la División pertinente de la Superintendencia para su análisis y posterior resolución, la cual es comunicada al usuario. Si la materia reclamada no es competencia de la Superintendencia, el reclamo es derivado por DASU a otros servicios públicos.

Como resultado de la tramitación efectuada por la Superintendencia, los reclamos pueden ser clasificados en diferentes estados. Según se observa en la siguiente tabla, a diciembre de 2022 el 96,3% corresponde a casos resueltos, 2,8% a casos ingresados y 0,8% a casos en análisis. Estos dos últimos, comprenden los casos con respuesta pendiente o sin información de trazabilidad respecto de la respuesta, a la fecha de cierre de la información (diciembre 2022).

Cabe señalar que la categoría de caso resuelto corresponde a la situación en la que se ha entregado respuesta definitiva y resolutoria al usuario, lo que en términos de la tramitación del reclamo significa que se han efectuado todos los análisis pertinentes que permiten revisar, aclarar y resolver, dando respuesta a lo reclamado, según la normativa correspondiente y su cumplimiento por parte del regulado. No obstante, el usuario o afiliado podrá volver a ingresar un reclamo si así lo decide.

Tabla N°7

Número y porcentaje (%) de reclamos según tramitación⁵ (enero 2022 - diciembre 2022)

Tramitación	N°	%
Caso Resuelto	20.708	96,3%
Caso Ingresado	604	2,8%
Caso en Análisis	176	0,8%
Caso Derivado	4	0,0%
Caso Desistido	1	0,0%
Total*	21.493	100,0%

Fuente: Superintendencia de Pensiones

*Se reportan solo reclamos que muestran consistencia en variables relevantes como tramitación, código documento ingreso, fecha de ingreso, código documento respuesta y fecha de término. Los datos que presentan inconsistencias están sujetos a revisión y análisis de calidad.

⁵ Caso ingresado: el reclamo se encuentra ingresado en la Superintendencia de Pensiones; caso en análisis: el reclamo está siendo gestionado o trabajado para dar respuesta al usuario; caso derivado: corresponde a otro servicio público; caso desistido: corresponde a aquellos casos en que los reclamos no reúnen los requisitos señalados en la legislación aplicable y que en consecuencia se le requiere al interesado subsane en plazo de 5 días, en el caso de que esto no ocurra su condición cambiará a desistido.

Anexo

Tabla N°1

Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra el Regulado y Organismo de Enlace (enero 2022 - diciembre 2022)

Tema	Subtema	N° reclamos
AFC	Beneficio	396
	Pagos de los beneficios	59
	Cobranza	52
	Cotizaciones	32
	Calidad de Atención	12
	Afiliación	8
AFP	Fondos	8.764
	Pensiones	2.777
	Calidad de Atención	2.282
	Otros Beneficios	1.479
	Cotizaciones	1.321
	Afiliación	364
	Técnico extranjero	361
	Modalidades de Pensión	340
	Bono Reconocimiento	257
	Ley 21.484 (Pago de Deudas de Pensiones de Alimentos)	0
Sin información	172	
Asesores Previsionales	Pago de Honorarios Asesores	33
	Calidad de Atención	11
	Registro de Asesores (Acreditación, Apelación, Póliza, Fecu y Clave)	7
	Sin información	27
Comisiones Médicas y Ergonómica	Calificación de Invalidez	394
	Calidad de Atención	41
	Trabajo Pesado	14
	Sin información	365

Continuación Tabla N°1

Tema	Subtema	N° reclamos
Convenio Internacional	Pensión Vejez	234
	Pensión Sobrevivencia	45
	Pensiones impagas y/o reactivación de pagos	31
	Pensión Invalidez	10
	Exportación de Pensión	8
	Certificado Desplazamiento	5
	Certificación Periodos de Seguros	4
	Reconsiderar Resolución de Pensión	3
	Cálculo de pensión	2
	Calificación de Invalidez de un Beneficiario	1
	Certificado de cobertura para Estados Unidos	0
	Solicitud devuelta por estar incompleta	0
IPS	Pago Pensiones	250
	Cotizaciones	93
	Requisitos Beneficios	64
	Bonos y Aguinaldos	56
	Afiliación	23
	Asignación por Muerte	23
	Deuda por Desafiliación	12
	Cobranzas	10
	Pensión Garantizada Universal (PGU)	9
	Certificado de Imposiciones	6
	Calidad de Atención	3
	Seguros de Vida	3
	Pilar Solidario	2
	Pagos por subrogación	1
Hipotecarios	0	
Ley Enfermos Terminales	Cálculo y/o Pago del Beneficio	105
	Estado de Trámite	29
	Apelación	27
	Proceso de Certificación	19
	Requisitos	8
Pensión Garantizada Universal (PGU)	Pago PGU	569
	Requisitos PGU	480
	Trámite PGU	153
	Cálculo Bono Compensatorio	26
	Pago Bono Compensatorio	16
Pilar Solidario	Pago APS	141
	Pago bono por hijo	112
	Bonificación de Salud	40
	Trámite APS	39
	Pago PBS	35
	Requisitos APS	30
	Trámite PBS	26
	Requisitos PBS	15
	Requisitos bono por hijo	11
Trámite bono por hijo	6	
Superintendencia	Sin información	4
Sin información	Sin información	22
Total		22.379

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Tabla N°2
**Temas y subtemas involucrados en los reclamos contra la
Superintendencia de Pensiones**
(enero 2022 - diciembre 2022)

Tema	Subtema	N° reclamos
Superintendencia	Problemáticas Generales	139
	Canales de Atención	25
	Producto Estratégico	14
	Convenios internacionales	9
Total		187

Informe elaborado por la División de Estudios