

## Nuestra Atención a Usuarios durante el año 2020

### ATENCIÓN DE USUARIOS

**383.839 CONSULTAS ATENDIDAS EN 2020**

- Cuatro días, en promedio, en responder a consultas recibidas por los canales web, postal y presencial.
- Incremento en número de respuestas emitidas de un 1.033% en canal web, respecto del año 2019.
- El 55% del total de las atenciones se registró en el canal web.

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN**

- Para 2020, la Superintendencia de Pensiones mide la satisfacción neta por segundo año basada en la última experiencia. Este tipo de medición permite comparabilidad, por cuanto es usada en otros servicios públicos.
- En cuanto a los resultados, la evaluación para la imagen institucional fue de un 6.

**% de consultas por canal sobre total de 383.839 atenciones realizadas en 2020:**

REGULACIÓN | GESTIÓN 2020

### SERVICIOS AL USUARIO

**8.598 TRÁMITES DE CONVENIOS INTERNACIONALES 2020**

**TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA**

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

**91.422 Bono de Navidad**

**62.880 Bono de Invierno**

**94.818 Bono de Fiestas Patrias**

- 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.
- Un 27% de los trámites corresponden a certificados de trabajadores de girados a Chile desde otro país.

REGULACIÓN | GESTIÓN 2020

### ATENCIÓN DE USUARIOS

**TEMAS RECURRENTE ATENDIDOS EN LA SP**

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

**% de consultas por temas con mayor demanda sobre un total de 383.839 atenciones realizadas en 2020:**

REGULACIÓN | GESTIÓN 2020

### SERVICIOS AL USUARIO

**Solicitudes retiro 10% en el exterior**

- 9.690 solicitudes del retiro del 10% desde el exterior, recibidas en esta S.P. A.F.P.

REGULACIÓN | GESTIÓN 2020

### PARTICIPACIÓN EN JORNADA DE ATENCIÓN VIRTUAL

- Charlas realizadas a usuarios de América del Norte, Europa y Asia Pacífico con 322 participantes.
- 122 Atenciones en jornada virtual a consultas de Chilenos residentes en el exterior organizada por DICOEX.

REGULACIÓN | GESTIÓN 2020

### CHARLAS Y EXPOSICIONES

En 2020 se realizaron **88** charlas y exposiciones, con un total de **2.884** asistentes. El **88,64%** se hizo en **regiones**.

REGULACIÓN | GESTIÓN 2020

Comparativo año 2019/2020

### Regulador prevé que antes de Navidad estarán cursados más de 5 millones de pagos



El superintendente de Pensiones, Osvaldo Macías.

Desde la industria se recalzó que los primeros 15 días las solicitudes se recibirán de manera digital. Sin embargo, siguen las filas fuera de las sucursales de AFP.

Los planes de pago y si se podrá contar con los recursos antes de la Navidad han sido de las solicitudes que se logran entre el jueves y el día 24. Y agregó que, atendiendo al hecho de que en los próximos días se recibirán en los canales digitales de las AFP que comienzan hoy a las 9 horas. Esto, en un contexto en que se prevé un aumento de las solicitudes de pago de los fondos de AFP que comienzan hoy a las 9 horas. Esto, en un contexto en que se prevé un aumento de las solicitudes de pago de los fondos de AFP que comienzan hoy a las 9 horas.



- Acciones:**
- Incremento paulatino de demanda por apertura de oficinas.
  - Implementación de modalidad de atención mediante video llamadas (Santiago - Concepción).
  - Atención de video llamadas Chilenos en el exterior, actividad realizada con Cancillería.
  - Implementación de agendamiento de horas para video llamada, comprometido para 1° semestre 2021.

### El retiro del 10% de los fondos previsionales: Causas por retenciones a deudores de pensiones de alimentos llegan a 229 millones. Expertos explican razones de morosidad

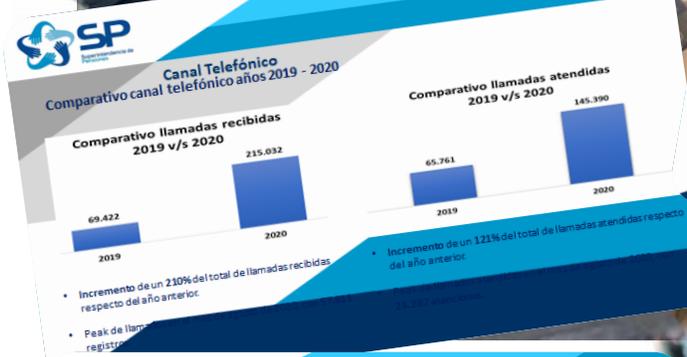
Las lagunas que dejan los padres, problemas en las notificaciones por cambio de domicilio, cobranza judicial y cómo se cumple con los aprendizos son algunos de los motivos.

El total de 229 millones de retenciones de fondos del SP, que AFP y del banco de los deudores han realizado en los últimos meses, los jueces deben evaluar la posibilidad de determinar si es procedente, entre otros, el pago de costas que se producen.

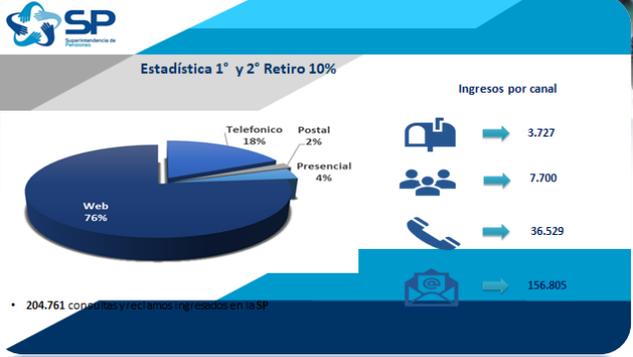
Respecto de las prestaciones de cumplimiento, entre abril y julio hubo una disminución de 17,7% respecto del año anterior.



- Acciones:**
- Coordinación con Oficina de Partes y DAI, en la optimización de oficina virtual.
  - Implementación de modo de respuestas tipo.
  - Trabajo en priorizar Aplicativos Presidenciales, Derivación de Subsecretaría y Ley de Transparencia.



- Acciones:**
- Incremento de un 121% del total de llamadas atendidas respecto del año anterior.



**PRIMER DÍA DE ATENCIÓN PRESENCIAL!**  
El 67% del total de afiliados al sistema de pensiones ya pidió retiro de sus ahorros.  
Hasta el viernes, más de 655 mil pensiones habían solicitado.

**CUESTA 2!**  
Un 86% de los consultados considera que los dueños de...

