

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



# Modalidades de Pensión y los Procedimientos para Pensionarse

Estudio  
Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones

Realizado por:  
Corporación Libertades Ciudadanas

2010

## Documentos de Trabajo

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PREVISIONALES

# ESTUDIO COMISIÓN DE USUARIOS 2010 SOBRE MODALIDADES DE PENSIÓN Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA PENSIONARSE

## Informe Final

### ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>I. ANÁLISIS DOCUMENTAL</b> .....	<b>5</b>
1.1. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE LOS USUARIOS DEL SISTEMA .....	5
1.2. QUIÉNES SON LOS USUARIOS DEL SISTEMA (AFP E IPS) .....	8
1.3. ACCIDENTES DEL TRABAJO .....	17
1.4. LA OFERTA DEL SISTEMA .....	20
1.5. LA CALIDAD DE ATENCIÓN HACIA LOS USUARIOS DEL SISTEMA .....	23
1.6. LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA .....	25
1.7. EL PROCESO DE SOLICITAR UNA PENSIÓN .....	39
1.8. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	42
1.9. FUENTES CONSULTADAS .....	43
<b>II. ANÁLISIS CUALITATIVO</b> .....	<b>45</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES Y VARIABLES DE ANÁLISIS .....	45
2.1.1. EL PROCESO .....	46
2.1.2. INFORMACIÓN .....	64
2.1.3. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS / CALIDAD DE LA ATENCIÓN .....	85
2.2. ANÁLISIS DE GÉNERO .....	104
2.3. SÍNTESIS Y CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS CUALITATIVO .....	110
2.3.1. PROCESO .....	110
2.3.2. INFORMACIÓN .....	112
2.3.3. EXPECTATIVAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN .....	113
<b>III. CONCLUSIONES GENERALES</b> .....	<b>116</b>
<b>IV. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>118</b>
4.1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DURANTE EL PROCESO EN GENERAL).....	118
4.2. COMUNICACIÓN .....	119
4.3. VISUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE PREVISIÓN SOCIAL.....	121
<b>V. ANEXO METODOLÓGICO</b> .....	<b>123</b>
5.1. MUESTRAS DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD .....	123
5.1.1. ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES .....	123
5.1.2. ENTREVISTA A USUARIOS .....	124
5.2. PAUTAS DE ENTREVISTAS .....	126
5.2.1. PREGUNTAS DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DEL GUIÓN TEMÁTICO DE ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVES .....	126
5.2.2. RUTA CRÍTICA ENTREVISTAS USUARIOS .....	129
5.3. DISEÑO DE GRUPOS FOCALES.....	141
5.3.1. MUESTRA .....	141
5.3.2. PAUTA DE LOS GRUPOS FOCALES .....	142

## INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1: Institucionalidad del Sistema Previsional chileno vigente desde 2008.....	21
Figura 2: Índice de calidad de atención de las administradoras para trámites de pensiones (Mayo-Agosto 2010) .....	24
Figura 3: Satisfacción de los usuarios de ISP con respecto a la calidad de atención (2009).....	24
Tabla 1: Afiliados a Administradoras de Fondos de Pensiones.....	9
Tabla 2: Afiliados a Instituto de Previsión Social.....	9
Tabla 3: Perfiles de los usuarios afiliados a AFP's .....	10
Tabla 4: Porcentaje de afiliados activos según sexo y tipo de AFP .....	11
Tabla 5: Cantidad de afiliados activos a AFP's según sexo .....	11
Tabla 6: Afiliados a IPS según tramos de edad.....	12
Tabla 7: Cantidad de afiliados según institución y región (dos regiones).....	12
Tabla 8: Cantidad de afiliados según tipo de institución, región y sexo .....	13
Tabla 9: Cantidad de cotizantes AFP's según tramo de edad, Región Metropolitana .....	13
Tabla 10: Cantidad de cotizantes AFP's según tramo de edad, Región del Bio Bio .....	14
Tabla 11: Tipo de cotizante según sexo, Región Metropolitana .....	15
Tabla 12: Tipo de cotizante según sexo, Región del Bio Bio .....	15
Tabla 13: N° de solicitudes de ofertas ingresadas al SCOMP (desde agosto 2004 hasta diciembre 2010).....	16
Tabla 14: Tipo de prestaciones según porcentaje de incapacidad .....	20
Tabla 15: Evaluación canales de atención Subsecretaría de Previsión Social.....	28
Tabla 16: Evaluación canales de atención Superintendencia de Pensiones .....	29
Tabla 17: Evaluación canales de atención Instituto de Previsión Social .....	30
Tabla 18: Evaluación canales de atención Administradoras de Fondos de Pensiones .....	31
Tabla 19: Evaluación canales de atención Superintendencia de Seguridad Social .....	32
Tabla 20: Evaluación canales de atención Instituto de Seguridad Laboral .....	33
Tabla 21: Evaluación canales de atención Mutualidades de Empleadores - Mutual Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).....	34
Tabla 22: Evaluación canales de atención Servicio Nacional del Adulto Mayor .....	35
Tabla 23: Evaluación canales de atención Ministerio de Salud - Fondo Nacional de Salud.....	36
Tabla 24: Evaluación canales de atención Municipalidades .....	37
Tabla 25: Evaluación canales de atención organizaciones sindicales .....	38

## PRESENTACIÓN

El siguiente Informe final del “Estudio Comisión de Usuarios 2010 sobre modalidades de pensión y de los procedimientos para pensionarse”, encargado por la Subsecretaría de Previsión Social a la Corporación Libertades Ciudadanas, tuvo como objetivo general “realizar un estudio cualitativo que permita recoger de una muestra representativa de la población, cuyo rango de edad fluctúe entre los 45 y los 65 años, su percepción sobre la calidad de los procesos de atención y otorgamiento de información a personas próximas a jubilarse cuando realizan su trámite de pensión”.

Este objetivo general habría de ser alcanzado mediante una revisión y análisis documental de información relativa al sistema de pensiones (estudios, información en línea de las instituciones involucradas, entre otros) y en base al desarrollo de una investigación de carácter cualitativo que permita conocer la experiencia de usuarios con diferentes situaciones previsionales en cuanto a estado de tramitación, sexo, lugar de residencia y afiliación a diferentes regímenes de pensión.

El informe se estructura de la siguiente forma: se presenta en el capítulo primero el análisis documental desarrollado a través de la revisión de distintas fuentes secundarias en torno a la materia que compete a este estudio, el entramado institucional y las diferentes modalidades de pensión que existen en la actualidad.

En el segundo capítulo se presenta el análisis cualitativo, producto de la investigación desarrollada en el marco del presente estudio, a través de diferentes técnicas de producción de datos aplicadas a informantes claves de instituciones de relevancia en la temática previsional y usuarios del sistema.

El tercer capítulo aborda las conclusiones generales y el cuarto capítulo las principales recomendaciones a través del análisis desarrollado anteriormente.

Finalmente se presenta un anexo metodológico que detalla las muestras y las pautas utilizadas en el presente trabajo.

## I. ANÁLISIS DOCUMENTAL

### 1.1. Estudios e investigaciones sobre los usuarios del sistema

Una revisión general de las fuentes documentales existentes en múltiples formatos referidas a las percepciones que tienen las personas en edad de pensionarse, admite afirmar que son investigaciones recientes y que no indagan en las emociones que subyacen en hombres y mujeres frente al tema previsional. La mayor parte de los estudios son análisis sobre el funcionamiento del sistema de pensiones en general o de la reforma previsional del gobierno anterior, pero los pocos estudios que se orientan a conocer lo que siente el sujeto por pensionarse sólo alcanzan a detectar niveles de satisfacción / insatisfacción, o acuerdo / desacuerdo, es decir, se centran en conocer las actitudes frente al tema.

Estudios recientes, especialmente investigaciones indagatorias cuantitativas, han permitido acceder a una información importante para los tomadores de decisión en esta materia, pues se está tomando conciencia tanto de los aciertos o buenos atributos del sistema, como de los vacíos que deben superarse.

¿Cuáles son los hallazgos que deben ser destacados?

Una prevención en primer lugar. Debido a que no se ha tenido acceso a estudios e investigaciones sobre el comportamiento de los usuarios del sistema, sea porque no existen o porque quienes los realizan los consideran privados, la información disponible es limitada. Se ha recurrido, sólo a modo de ejemplo, a exponer resultados alcanzados por el estudio encargado por el IPS a EMG Consultores en 2009, que buscó medir la percepción y satisfacción de usuarios de las ex cajas de previsión administradas por el IPS.<sup>1</sup>

#### a) Lo que valora quien se está pensionado:

El estudio señaló que el atributo de excelencia con mayor reconocimiento entre los encuestados, respecto del IPS, ex INP, es la “buena atención”, con el 48% de las preferencias. En segundo lugar aparece la “atención rápida” (Encuesta EMG).

La mayoría de los encuestados en cada una de las ciudades en que se aplicó este instrumento, manifestó su satisfacción en torno a la rapidez y calidad del trabajo que el IPS realiza. Al respecto, en todas las ciudades los encuestados indicaron como mínimo en un 70% estar de acuerdo con esa afirmación. Los consultados manifestaron un alto grado de satisfacción respecto al trato que reciben al momento de ser atendidos en el Instituto de Previsión Social. Esta valoración es especialmente elevada en las ciudades de Antofagasta (96%) y Talcahuano (94,8%). Por su parte, el mayor nivel de rechazo se detecta en Santiago y Concepción con un 7,3% y un 6,3% respectivamente (Encuesta EMG).

<sup>1</sup>

El estudio aborda principalmente las percepciones de usuarios de las ex cajas de previsión respecto del proceso de pago.

A nivel general, los encuestados manifestaron su satisfacción en torno a la preocupación de los funcionarios del IPS, ex INP, por entregar un servicio que deje conforme a los usuarios de la institución. Los mayores niveles de satisfacción se logran en las ciudades de Temuco y Talcahuano con un 91% y un 93%, respectivamente. A su vez, los menores niveles de satisfacción se dan en las ciudades de Valparaíso y Santiago, en la cuales comparativamente se logra el menor porcentaje de respuestas “de acuerdo” (60% y 66,6% respectivamente). Además, en estas urbes se logra el mayor porcentaje de desacuerdo en torno a la afirmación (11% y 7,8% respectivamente).

En relación a la capacidad de los funcionarios del IPS para responder a los diversos requerimientos que los usuarios de la institución realizan, se mantiene la tendencia de atributos anteriores, y son las ciudades de Antofagasta y Talcahuano (90% y 93% respectivamente) las cuales registran el mayor nivel de satisfacción en torno al atributo en cuestión. A su vez, los resultados de la Encuesta EMG señalan que los mayores índices de insatisfacción se constatan en las ciudades de Santiago (8,3%) y Concepción (9,2%).

**b) Lo que se anhela mejorar o cambiar:**

El mismo estudio citado anteriormente establece que una de las mayores demandas que realizan quienes no consideran al IPS, ex INP, con la mayor evaluación, es generar mayor rapidez en la atención a los usuarios (38%). En segundo lugar aparece la necesidad de contar con un mayor número de cajas (17%).

**c) Lo que produce desagrado:**

El 67,3% de los usuarios encuestados manifestaron la no existencia de aspectos de desagrado. Por su parte, uno de cada tres encuestados estima lo contrario. El elevado tiempo de espera en las plazas de pago es identificado como el principal aspecto de desagrado entre los encuestados (14%), en segundo lugar se identifica la mala atención (8,3%), y en tercer lugar la burocracia (4,5%).

La disponibilidad de funcionarios para la atención de los usuarios del IPS, ex INP, es uno de los aspectos que presenta el mayor grado de insatisfacción entre los encuestados. Esto se manifiesta especialmente en las ciudades de Concepción (26,8%), Santiago (23,3%) y Valparaíso (25%).

**d) Lo que conoce quien está por pensionarse**

De acuerdo con el Boletín Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social, la Encuesta de Protección Social de 2004 indica que un 35,6% de la población que participa en el sistema de pensiones en el país, estima saber el porcentaje de contribución que hace al sistema de pensiones. Sin embargo, cuando se examinan estas respuestas, se puede concluir que sólo la mitad de este grupo realmente lo conoce: un 18% de los encuestados entrega tasas de contribución que denotan un real conocimiento. Al 64,5% que declaró no saber, de acuerdo con datos de esta encuesta, igualmente se le pidió indicar en qué rango de valores creía que se ubicaba la contribución: un 55,1%

efectivamente no conocía el valor, mientras que el 9,3% restante logró entregar una respuesta correcta. En resumen, del total de la población encuestada un 27.3% efectivamente conocía el porcentaje de contribución al sistema de pensiones (SPS, Boletín Previsional N°2, junio 2007).

Al analizar el conocimiento del porcentaje de contribución de acuerdo al sistema de pensiones al que pertenece cada individuo (AFP o IPS), es posible apreciar grandes diferencias. Considerando sólo los afiliados a las AFP, un 45,4% dijo conocer el porcentaje de contribución pero sólo un 23,5% efectivamente lo conocía. Por otra parte, un 26% de los afiliados al entonces INP dijo conocer la tasa de contribución al sistema de pensiones aunque, en la práctica, solo un 8% tenía un conocimiento efectivo (SPS, Boletín Previsional N°2, junio 2007).

Un estudio similar, aplicado en 2006, que consultó sobre conocimientos previsionales arrojó resultados parecidos. Frente a la pregunta ¿conocen qué porcentaje de su ingreso imponible le descuentan o descontarían mensualmente para el sistema de pensiones? Un 31,5% dice conocer el porcentaje de cotización mensual, sin embargo, cuando se les pide que indiquen cuál es ese valor, un 56% de ellos contesta incorrectamente. Finalmente un 13,8% de los entrevistados realmente conoce el porcentaje de contribución para el sistema de pensiones. Comparando con la información recolectada por la encuesta del año 2004, en esta oportunidad un 30,8% dijo conocer el porcentaje que se descuenta mensualmente para el sistema de pensiones. De esa parte, un 15,6% indicó correctamente este porcentaje (Encuesta de Protección Social, 2006, pág. 79).

Por otra parte, en cuanto a la información cuatrimestral enviada por las AFP a los cotizantes, un 40% de los afiliados respondió que no recibía la cartola. De los que declararon recibirla, sólo el 30% afirmó leerla, menos de un 10% señaló entender la información y sólo un 1% utilizó los datos para la toma de decisiones. Por lo tanto, se puede decir que uno de los medios más importantes con que las AFP se comunican en forma personalizada con sus afiliados tiene poca lectura, baja comprensión y nula utilización (Observatorio Laboral del Ministerio del Trabajo, 2004, pág. 11).

En comparación al año 2008, los afiliados en general muestran menores niveles de conocimiento, particularmente en lo que se refiere a la edad de jubilación. En 2008 un 40% declaró estar nada o poco informado en relación al 38 % de 2009 (Informe CIEDESS, 2009, pág.17). Respecto del nivel de conocimiento del monto de sus pensiones, un 61% dijo estar en conocimiento (2009), frente a un 51% del 2008.

La encuesta aplicada por la Universidad Diego Portales dio luces sobre la realidad que enfrentan hoy las personas al momento de pensar en su jubilación. En términos generales, la encuesta revela una sensación de preocupación y disconformidad generalizada, que corta distintas franjas etarias, sectores políticos y grupos socioeconómicos (Castiglioni, Sistema de pensiones, 2007). Los datos indican que un porcentaje elevado de chilenos está preocupado del monto de su pensión una vez que jubile (71,2%) y que son una minoría quienes se encuentran conformes con las posibilidades que han tenido para generar oportunidades que les permitan acceder a una buena jubilación (19,3%). Mientras el 82,4% de los encuestados mayores de 61 años que cotiza manifiesta preocupación, esta cifra desciende a 78,3% entre aquellos de 46 a 60 años, y a 71% en quienes tienen entre los 30 y 45 años de edad. De todos modos, resulta verdaderamente extraordinario que el 58,1% de los cotizantes más jóvenes, aquellos que tienen entre 18 y 29 años, admita estar preocupado a esa temprana edad.

En términos de grupos socioeconómicos, los menos y los más vulnerables (correspondientes a los grupos ABC1 y E, respectivamente) son los más preocupados por el monto de sus pensiones. Dicho de otro modo, los datos se distribuyen con forma de U, donde el 81,6% de los cotizantes del nivel socioeconómico más alto y el 76% del más bajo estarían preocupados. Tales cifras superan al promedio total de los chilenos que comparte dicha inquietud (Castiglioni, Sistema de pensiones, 2007).

## **1.2. Quiénes son los usuarios del sistema (AFP e IPS)**

La presente sección tiene por objetivo conocer el universo de personas que están iniciando su recepción de pensión o están en proceso de obtención de ésta, tanto en el sistema de capitalización individual (DL 3500), en el sistema de reparto (ex cajas, ex INP) y los que tienen pensiones de la ley de accidentes del trabajo (Ley 16.744).

### **a) Los Sistemas**

#### **Pensiones Solidarias:**

El sistema de pensiones solidarias está destinado a personas de escasos recursos, mayores de 65 años en el caso del beneficio de vejez y mayores de 18 en el caso del beneficio de invalidez, que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley Nº 20.255. Este beneficio tiene por objeto reducir la pobreza en vejez o incapacidad laboral para personas que no han participado o que tienen una baja participación del sistema previsional. Este tipo de pensiones no serán materia de análisis en el presente estudio.

#### **Sistema de Reparto (IPS):**

El sistema de reparto está representado por las distintas cajas de previsión del antiguo sistema (anterior a la creación de las AFP en 1980), y es administrado hoy por el Instituto de Previsión Social (ex INP). En resumen, este sistema de administración estatal de los fondos previsionales de los trabajadores entrega distintos beneficios a las personas que cumplan los requisitos legales definidos para cada caja y régimen previsional.

#### **Sistema de Capitalización Individual (DL 3500, AFP):**

Es el sistema administrado por las AFP. Se trata de la administración de fondos previsionales individuales de los trabajadores que permitirán financiar sus futuras pensiones por vejez, invalidez y/o sobrevivencia.

### Accidentes del Trabajo (Ley 16.744):

Es un sistema de administración público y privado que provee a los trabajadores de un seguro contra riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales; además de poner énfasis en la prevención de dichos riesgos. El accidente del trabajo se enfoca entonces desde el punto de vista preventivo: estudiando sus causas (por qué ocurren), sus fuentes (actividades comprometidas en el accidente), sus agentes (medios de trabajo participantes), su tipo (cómo se producen o se desarrollan los hechos); todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

### b) Cuáles son los porcentajes de personas en cada régimen

Tabla 1: Afiliados a Administradoras de Fondos de Pensiones

AFP	Nº de afiliados
CAPITAL	1.944.094
CUPRUM	606.469
HABITAT	2.198.192
MODELO	9.494
PLANVITAL	392.429
PROVIDA	3.567.347
TOTAL	8.718.025

Fuente: Informe estadístico mensual de afiliados y cotizantes, Superintendencia de Pensiones

Tabla 2: Afiliados a Instituto de Previsión Social

INSTITUCIONES	TOTAL		
	Hombres	Mujeres	Total
TOTAL	52.616	42.609	95.225
I. SECTOR PRIVADO	45.740	37.657	83.397
II. SECTOR PUBLICO	6.869	4.952	11.821
III. Otras	7	0	7

Fuente: Centro de estudios, Superintendencia de Pensiones

Entonces, en el régimen de las AFP hay 8.718.025 afiliados, mientras que en el antiguo régimen de repartición son 95.225. Lo anterior indica que en Chile el número total de afiliados a algún régimen previsional asciende a 8.813.250, representando las AFP de Chile el 98,92% de las afiliaciones, mientras que antiguo régimen de repartición concentra el 1,08%.

Esto se produce porque las AFP comienzan a aumentar su número de cotizantes en relación a los cotizantes del sistema de reparto. Desde 1981 toda persona que ingresa al sistema de capitalización individual sólo puede acceder a ese sistema y, por ende, recibir pensión por ese sistema previsional, salvo algunas excepciones de personas que cotizaron en el antiguo sistema de repartición y cumplen con los requisitos para poder volver a cotizar en dicho sistema.

### c) Perfiles de los usuarios

#### Afiliados a las AFP

Los siguientes cuadros son de construcción propia, con datos obtenidos del Informe Estadístico Trimestral de Afiliados y Cotizantes. La información está actualizada el 06 de diciembre de 2010.

**Tabla 3: Perfiles de los usuarios afiliados a AFP's**

<b>Edad en años</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Hasta 45	6.011.212	68,95%
46 a 55	1.888.172	21,65%
56 a 60	502.949	5,78%
61 a 65	198.332	2,27%
Más de 65	117.360	1,35%
<b>TOTAL</b>	<b>8.718.025</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Estadístico trimestral de afiliados según edad, Superintendencia de Pensiones.

Tabla 4: Porcentaje de afiliados activos según sexo y tipo de AFP

A.F.P.	Masculino	Femenino	Total
<b>CAPITAL</b>	21,44%	23,31%	22,30%
<b>CUPRUM</b>	7,35%	6,50%	6,96%
<b>HABITAT</b>	24,13%	26,49%	25,21%
<b>MODELO</b>	0,05%	0,18%	0,11%
<b>PLANVITAL</b>	4,84%	4,10%	4,50%
<b>PROVIDA</b>	42,20%	39,42%	40,92%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe estadístico trimestral de afiliados y cotizantes, Superintendencia de Pensiones.

Como datos prácticos, la AFP de procedencia no tiene efectos prácticos en el estudio, aunque para análisis posteriores este dato podría ser de interés con el fin de relacionar el perfil del futuro pensionado y la elección de la AFP en la decisión de tomar asesorías previsionales.

Tabla 5: Cantidad de afiliados activos a AFP's según sexo

Sexo	Afiliados	%
<b>Masculino</b>	4.712.682	54,06%
<b>Femenino</b>	4.005.343	45,94%
<b>Total</b>	<b>8.718.025</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe estadístico trimestral de afiliados y cotizantes, Superintendencia de Pensiones.

Por otra parte, se puede establecer que el número de hombres con afiliación al sistema de capitalización individual es mayor al de las mujeres, habiendo una diferencia porcentual de 8,12% ente ambos sexos. Este fenómeno se vuelve relevante para el estudio debido a que el censo de 2002 informa que la cantidad de mujeres en Chile es mayor que la cantidad de hombres en un 1,4%. Esa diferencia refleja que históricamente en Chile siempre ha habido más mujeres que hombres. Sin embargo, estos datos nos entregan información de más hombres que mujeres participando del mundo laboral formal.

Tabla 6: Afiliados a IPS según tramos de edad

Tramos de edad	Total	%
Hasta 45	1.303	1,37%
46 a 55	29.153	30,62%
56 a 60	29.183	30,65%
61 a 65	21.986	23,09%
Más de 65	13.600	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>95.225</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Centro de Estadísticas, Superintendencia de Pensiones.

Cabe señalar que la no existencia de cotizantes entre el tramo etario 20-40 años se debe a que sólo se puede cotizar en el sistema de capitalización individual. En el caso de los trabajadores en AFP y Mutuales de Seguridad, es preciso mencionar que el tramo etario de 56 a 60 años es donde se concentran más cotizantes, pues al igual que en el régimen de capitalización individual existen edades legales para pensionarse. Desde esa base es que a partir del tramo etario de 65 en adelante el porcentaje de cotizantes disminuye considerablemente.

Otro fenómeno a considerar es que en los tramos 41 - 45 y 46 - 50 el porcentaje de cotizantes es bastante menor a los tramos siguientes, ya que desde 1981, año en que se crean las AFP, los cotizantes más jóvenes del antiguo sistema de reparto se cambiaron al sistema de capitalización individual perdiendo la opción de volver al régimen anterior ya que la antigüedad en éste era muy baja.

Tabla 7: Cantidad de afiliados según institución y región (dos regiones)

AFP			IPS		
<b>Total Afiliados</b>	<b>4.835.511</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total Afiliados</b>	<b>54.047</b>	<b>100,00%</b>
Afiliados RM	3.972.623	82,16%	Afiliados RM	45.751	84,65%
Afiliados VIII	862.888	17,84%	Afiliados VIII	8.296	15,35%

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

**Tabla 8: Cantidad de afiliados según tipo de institución, región y sexo**

AFP				IPS			
<b>Total Afiliados</b>		<b>4.835.511</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total Afiliados</b>		<b>54.047</b>	<b>100,00%</b>
<b>Hombres</b>	RM	2.086.516	43,15%	<b>Hombres</b>	RM	22.426	41,49%
	VIII	492.603	10,19%		VIII	5.246	9,71%
<b>Mujeres</b>	RM	1.886.107	39,01%	<b>Mujeres</b>	RM	23.325	43,16%
	VIII	370.285	7,66%		VIII	3.050	5,64%

**d) Personas que están en proceso para obtener su pensión**

De acuerdo a cifras disponibles en la Superintendencia de Pensiones, y en lo que respecta a las personas que están en el sistema de capitalización individual, podemos señalar lo siguiente:

**Tabla 9: Cantidad de cotizantes AFP's según tramo de edad, Región Metropolitana**

Tramo de edad	Nº de cotizantes AFP's, RM
55 - 60	210.722
60 - 65	80.884
65 - 70	17.312
Más de 70	24.719

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Del total de cotizantes de AFP de la Región Metropolitana (3.972.623 personas), 333.637 personas corresponden al universo solicitado, representando al 8,4% de la población total de la región.

**Tabla 10: Cantidad de cotizantes AFP's según tramo de edad, Región del Bio Bio**

<b>Tramo de edad</b>	<b>Nº de cotizantes AFP's, Bio Bio</b>
55 – 60	54.132
60 – 65	21.378
65 – 70	4.552
Más de 70	7.103

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Del total de cotizantes de la Región del Bio - Bio (862.888 personas), 87.156 personas corresponden al universo solicitado representando al 10,10% de la población total de la región.

Tabla 11: Tipo de cotizante según sexo, Región Metropolitana

Cotizantes dependientes en la RM	Total	Hombres	Mujeres
	3.823.819	2.010.953	1.812.866
Cotizantes independientes en la RM	Total	Hombres	Mujeres
	138.352	75.257	63.095
Cotizantes voluntarios en la RM	Total	Hombres	Mujeres
	10.452	306	10.146

Fuente: Superintendencia de Pensiones

Tabla 12: Tipo de cotizante según sexo, Región del Bio Bio

Cotizantes dependientes en la Región del Bio Bio	Total	Hombres	Mujeres
	833.484	477.712	355.772
Cotizantes independientes en la Región del Bio Bio	Total	Hombres	Mujeres
	26.005	14.838	11.167
Cotizantes voluntarios en la Región del Bio Bio	Total	Hombres	Mujeres
	3.339	53	3.346

Fuente: Superintendencia de Pensiones

#### Solicitudes ingresadas vía Sistema de Consultas de Montos de Pensión - SCOMP

En el siguiente cuadro se mostrará el número de solicitudes que ingresan al sistema mediante el Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP, lo que permite evaluar, entre otras cosas, cuál es el nivel de demanda que tiene el proceso de pensionarse, y el nivel de funcionamiento de este sistema informático en particular.

Tabla 13: N° de solicitudes de ofertas ingresadas al SCOMP (desde agosto 2004 hasta diciembre 2010)

PARTICIPE (1)	N° Solicitudes ingresadas (2)		N° Consultantes (3)		Promedio consultas por consultante (4)
	N°	%	N°	%	
CORREDOR	75.288	27,20	50.284	24,58	1,5
- PERSONAS NATURALES	59.765	21,59	39.888	19,50	1,5
- PERSONAS JURIDICAS	15.523	5,61	10.396	5,08	1,5
• FILIALES BANCARIAS	8.477	3,06	5.809	2,84	1,5
• GRANDES TIENDAS	91	0,03	62	0,03	1,5
• OTROS CORREDORES PJ	6.955	2,51	4.525	2,21	1,5
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA	84.783	30,63	62.397	30,50	1,4
- DIRECTO	4.339	1,57	3.788	1,85	1,1
- AGENTE	80.444	29,06	58.609	28,65	1,4
AFP	116.747	42,17	91.868	44,91	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>276.818</b>	<b>100,00</b>	<b>204.549</b>	<b>100,00</b>	<b>1,4</b>

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros

NOTAS:

- (1) Corresponde al tipo de partícipe que ingreso a consulta al SCOMP.
- (2) Corresponde al número de solicitudes por el tipo de partícipe, durante el periodo seleccionado, y el porcentaje que están representan respecto del total.
- (3) Corresponde al número de consultantes asociados a las solicitudes ingresadas.
- (4) Corresponde al promedio de consultas por consultantes

### 1.3. Accidentes del Trabajo

Los encargados de velar por la seguridad laboral son las mutuales y el ISL (Instituto de Seguridad Laboral). Estas instituciones brindan servicios a sus afiliados que se vean afectados por accidentes laborales.

#### Atención por accidentes del trabajo

Dependiendo del caso se otorgan los siguientes beneficios a los afiliados a mutuales o ISL y/o su grupo familiar según el caso:

- Subsidio por incapacidad laboral temporal
- Pensiones por incapacidad parcial o total
- Pensión de sobrevivencia
- Pensión de viudez
- Pensión de orfandad
- Pensión de sobrevivencia para la madre de los hijos no matrimoniales del cotizante

Por accidente del trabajo se entiende toda lesión que una persona sufra a causa de:

- Accidente del trabajo
- Actividades gremiales de dirigentes sindicales
- Enfermedad profesional, que es aquella causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo, la cual provoca la incapacidad o la muerte del trabajador
- Capacitación ocupacional
- En el trayecto directo, de ida o regreso, entre habitación - lugar de trabajo o viceversa y que le produzca incapacidad o muerte

Dentro de este punto, el inciso 2º del artículo 5 de la ley 16.744 señala "son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo, y aquellos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque correspondan a distintos empleadores".<sup>2</sup>

En caso de accidente del trabajo o enfermedad profesional del imponente, se le otorgan los siguientes beneficios a él (si queda inválido) o a su familia, si fallece:

- Subsidio por incapacidad laboral temporal

---

<sup>2</sup> Fuente: [www.dt.gog.cl](http://www.dt.gog.cl)

En casos de invalidez o muerte se puede obtener:

- Indemnización, si la invalidez es igual o superior al 15% e inferior al 40%
- Pensión de invalidez parcial, si la invalidez es igual o superior a un 40% e inferior a un 70%
- Pensión de invalidez total, si la invalidez es igual o superior a un 70%
- Pensión por gran invalidez (incapacidad que requiere de la ayuda de terceros para los actos básicos de la vida diaria)
- Pensión de viudez temporal o vitalicia
- Pensiones de orfandad
- Pensión de sobrevivencia para la madre de los hijos naturales del imponente

Estos beneficios están dirigidos a los imponentes de los siguientes sistemas de previsión que han sufrido un accidente del trabajo o han contraído una enfermedad profesional:

- Imponentes dependientes (con empleador), excepto los ex-imponentes de la Caja de Empleados Públicos e imponentes semi fiscales
- Imponentes independientes, imponentes del ex-Servicio de Seguro Social (SSS) o AFP
- Asignatarios de tierras
- Suplementeros
- Pirquineros
- Pequeños mineros artesanales y pequeños plantereros
- Comerciantes autorizados para desarrollar su actividad en la vía pública o plazas
- Pescadores artesanales
- Otros imponentes independientes
- Profesionales hípicas, imponentes de la ex-Caja de la Hípica Nacional o AFP
- Conductores propietarios de vehículos de locomoción colectiva, transporte escolar y de carga, afiliados a AFP
- Conductores propietarios de vehículos de alquiler imponentes de la ex Empart o AFP

### Requisitos

Ser trabajador de una empresa afiliada a algún organismo de seguridad (ISL-Servicio Nacional de Salud o una Mutua), con cotizaciones al día. En el caso de los accidentes de trayecto, a la declaración respectiva, deberá acompañarse parte de Carabineros o cualquier otro medio de prueba igualmente fehaciente.

- Formulario de notificación inmediata de accidente del trabajo fatal o grave debidamente llenado por el empleador, el cual se solicita en el ISL o AFP.  
Se puede descargar desde [www.dt.gob.cl/1601/w3-article-94375.html](http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-94375.html)
- Certificado de la Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez, COMPIN, si es enfermedad profesional.
- Liquidación de sueldo de los últimos 3 meses si se está pidiendo un subsidio por incapacidad laboral.

- Liquidación de sueldo de los últimos 6 meses si se está pidiendo una pensión.

#### **Procedimiento**

- En el caso de tener un accidente del trabajo o alguna enfermedad profesional, la denuncia deberá ser hecha por la entidad empleadora inmediatamente de sucedido el accidente o diagnosticada la enfermedad ocupacional. También puede denunciar el trabajador accidentado o enfermo, el médico tratante, el Comité Paritario de la Empresa o cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos.

#### **¿Dónde se realiza?**

Los beneficios de salud se solicitan en los servicios de salud o en las mutuales de empleadores. Los beneficios en dinero se solicitan en el Instituto de Previsión Social, en las mutualidades de empleadores o en los servicios de salud.

#### **Pensiones de Invalidez por accidentes laborales**

Cuando el accidente del trabajo o enfermedad profesional produce una invalidez (parcial, total o gran invalidez) o muerte, el trabajador tiene derecho a recibir una pensión, cuyo monto se determinará en relación a la renta del trabajador. Ésta se calculará en base al 35% del promedio de sus últimas remuneraciones o, por invalidez total, donde la pensión llega al 70%. También se determinará por el grado o porcentaje de incapacidad asignado por la COMPIN.

De acuerdo al grado de incapacidad, el trabajador tendrá derecho a:

- Pensión parcial: a la invalidez igual o mayor al 40% y menor al 70%
- Pensión total: a la invalidez igual o mayor al 70%
- Pensión gran invalidez: invalidez del 100%

#### **Aspectos económicos de las pensiones: ley 16.744**

Este tipo de prestaciones tiene por objetivo remplazar las rentas que percibía el afiliado en su período laboral, las cuales se ven interrumpidas por el accidente o por la enfermedad laboral, según sea el caso.

El derecho a estas prestaciones se adquiere cuando el afiliado es declarado con incapacidad laboral, la cual puede ser temporal o permanente. Esta clasificación podrá dar origen a distintas prestaciones, según el caso.

Tabla 14: Tipo de prestaciones según porcentaje de incapacidad

Tipo de incapacidad	Porcentaje incapacidad	Tipo de prestación
Permanente	Inferior al 15%	Subsidio
Permanente	Entre 15 y 40%	Indemnización
Permanente	Entre 40 y 70%	Pensión parcial
Permanente	70% o más	Pensión total

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social

#### 1.4. La oferta del sistema

Por previsión social entendemos, como lo define la misma Subsecretaría de Previsión Social, el “tomar acciones colectivas para atender las necesidades que contribuyan al mejoramiento de la condición social, económica y humana de los trabajadores en el presente y el futuro; constituyéndose como su principal instrumento las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia”.

A comienzos de la década de los 80, el sistema de previsión social de Chile (que databa como tal desde la década del 30) sufrió su primera gran transformación, pasando de un sistema de reparto con administración estatal, a cargo de las diferentes cajas previsionales, a un sistema de cuentas de capitalización individual, a cargo de las administradoras de fondos de pensiones (AFP).

Junto con las AFP se crea el Instituto de Normalización Previsional, hoy Instituto de Previsión Social, el cual, hasta la fecha, se encarga de administrar aquellos cotizantes que aún quedan en algunas de las antiguas cajas previsionales. Otro cambio ocurrido en aquella época, es que se permite la posibilidad de cotizar de manera voluntaria para aumentar los fondos de pensión a través del Ahorro Previsional Voluntario. De esta forma se constituye un sistema con dos pilares: el contributivo u obligatorio y el voluntario.

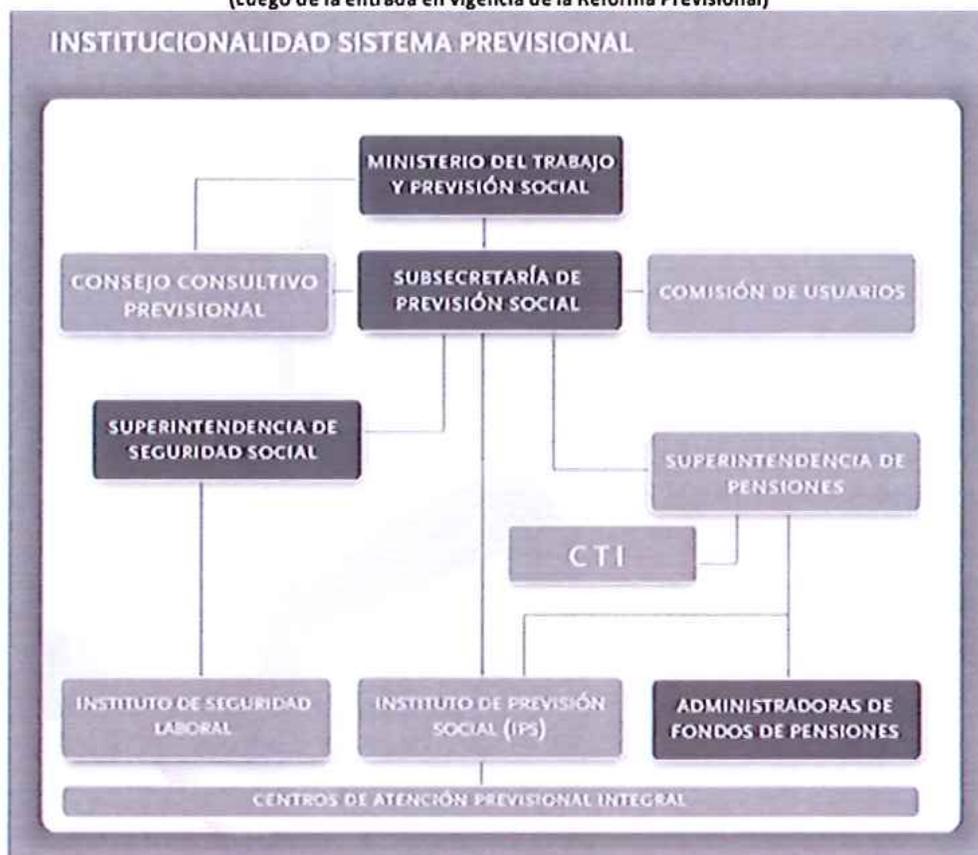
Con el paso del tiempo el sistema fue mostrando debilidades, tales como la desprotección de aquellos que no podían participar periódicamente del sistema por inestabilidad laboral; la no incorporación al sistema de los trabajadores independientes; fuertes y marcadas desigualdades de género, como la incorporación del trabajo informal de la mujer en el hogar; la falta de competencia y control de calidad de las AFP; entre otras. Esto motivó que el año 2006, desde el ejecutivo, se creara un equipo de trabajo encargado de desarrollar el proyecto de ley de la Reforma Previsional, que buscaba perfeccionar el sistema de pensiones en todos los ámbitos antes nombrados. La Reforma fue aprobada el 2008.

Uno de los aspectos centrales de la Reforma Previsional, es la incorporación del "Pilar Solidario" que beneficia a quienes (independientemente de las razones) no han alcanzado el derecho de incorporarse al sistema previsional y no tienen pensión. También se apoya a los que, pese a encontrarse afiliados a algún régimen, habiendo cotizado y cumpliendo con los requisitos

particulares para pensionarse, no han logrado reunir los fondos suficientes que permitan financiar una pensión razonable.

Sumado a lo anterior, la Reforma Previsional significó una serie de modificaciones que cambian de forma muy importante la previsión social en Chile, ya que abarcan no sólo a quienes tienen poca o nula participación del sistema, sino que generan cambios que impactan directamente a la clase media, al sector privado, a los trabajadores independientes, jóvenes, mujeres y a la población en general. Cambios que sin lugar a dudas requerían de una nueva institucionalidad y definición organizacional, como la modificación de algunas instituciones ya existentes. Es el caso del Instituto de Normalización Previsional y de la Superintendencia de AFP. Además se crearon nuevas estructuras institucionales como el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y la Comisión de usuarios, entre otros. En el siguiente diagrama es posible ver la actual institucionalidad previsional chilena.

**Figura 1: Institucionalidad del Sistema Previsional chileno vigente desde 2008 (Luego de la entrada en vigencia de la Reforma Previsional)**



Fuente: Subsecretaría de Previsión Social

Complementado la información que entrega la misma Subsecretaría de Previsión Social en su sitio web, debemos ampliar y completar el mapa institucional que nos presenta la Figura 1.

Es así como, sumadas a las entidades ya presentadas, se presentan a continuación las instituciones que también forman parte del sistema previsional:

- Superintendencia de Seguridad Social
- Cajas Previsionales de la Defensa Nacional y de Carabineros de Chile
- Administradora de Fondos de Cesantía
- Comisión Ergonómica Nacional
- Comisión de Apelaciones
- Cajas de Compensación y Asignación Familiar
- Mutualidades de empleadores de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales
- Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía
- Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones
- Consejo Consultivo Previsional
- Consejo Técnico de Inversiones
- Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (COMERE)
- Compañías Aseguradoras

De todas las instituciones presentadas, las que se relacionan directa o indirectamente con el proceso de pensionarse, y un breve resumen del rol que en él juegan, son las siguientes (se presentan divididas según los tres sistemas diferenciados para el estudio):

#### **Sistema de Capitalización Individual (Pensiones del DL 3500)**

Subsecretaría de Previsión Social: Organismo dependiente del Ministerio del trabajo que cumple el rol de diseñar las políticas públicas en materia de previsión social.

Superintendencia de Pensiones: Organismo descentralizado que fiscaliza, norma y sirve de apelación del resto de la institucionalidad previsional en materia de pensiones de vejez e invalidez y en cuanto al seguro de cesantía.

Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP): Organismos privados encargados de ejecutar y administrar prestaciones en materia de cotizaciones y pensiones de vejez e invalidez.

Compañías aseguradoras: Organismos privados encargados de administrar prestaciones en materia de pensiones de vejez e invalidez.

#### **Sistema de los ex regímenes previsionales de reparto**

Subsecretaría de Previsión Social: Organismo dependiente del Ministerio del Trabajo que cumple el rol de diseñar las políticas públicas en materia de previsión social.

Superintendencia de Pensiones: Organismo descentralizado que fiscaliza, norma y sirve de apelación del resto de la institucionalidad previsional en materia de pensiones de vejez e invalidez y en cuanto al seguro de cesantía.

Instituto de Previsión Social: Organismo público encargado de ejecutar y administrar prestaciones en materia de cotizaciones, y pensiones de vejez e invalidez, para los afiliados a las ex cajas de previsión y de los beneficios del pilar solidario del sistema.

### **Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales**

Subsecretaría de Previsión Social: Organismo dependiente del Ministerio del Trabajo que cumple el rol de diseñar las políticas públicas en materia de previsión social.

Superintendencia de Seguridad Social: Organismo descentralizado que fiscaliza, norma y sirve de apelación del resto de la institucionalidad previsional en materia de prestaciones sociales y accidentes del trabajo.

Instituto de Seguridad Laboral: Organismo encargado de ejecutar y administrar prestaciones en materia seguridad laboral y accidentes del trabajo.

Mutualidades de empleadores de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales: Organismos privados encargados de ejecutar y administrar prestaciones en materia seguridad laboral y accidentes del trabajo.

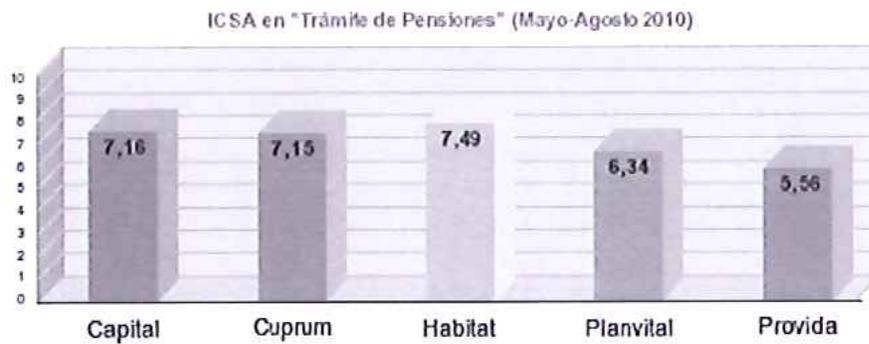
## **1.5. La calidad de atención hacia los usuarios del sistema**

Conocidas las instituciones que son partícipes de este sistema, parece relevante destacar aspectos de interés que tiene esta institucionalidad con respecto de la percepción de sus usuarios directos sobre el funcionamiento del sistema en general y del trámite de pensionarse en particular.

Es así como la Superintendencia de Pensiones maneja el Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras (ICSA), que en una de sus áreas “mide la eficiencia y eficacia de la AFP en los trámites relacionados con la obtención de pensiones que realizan sus afiliados y beneficiarios”. Para determinar esta parte del ICSA se analizan variables como el tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión; el número de solicitudes de pensión que tienen las AFP con atrasos relevantes; cómo se comportan en el trámite de solicitud de pensión de invalidez, así como el trámite para calificar y reevaluar el grado de invalidez; y sanciones cursadas por la Superintendencia en materias de beneficios de los afiliados, entre otras.

El siguiente gráfico muestra la última medición disponible del ICSA para “Trámite de pensiones”, el que tiene una escala de evaluación que va desde un 1 a un 10, donde 10 es el mejor resultado.

Figura 2: Índice de calidad de atención de las administradoras para trámites de pensiones (Mayo- Agosto 2010)

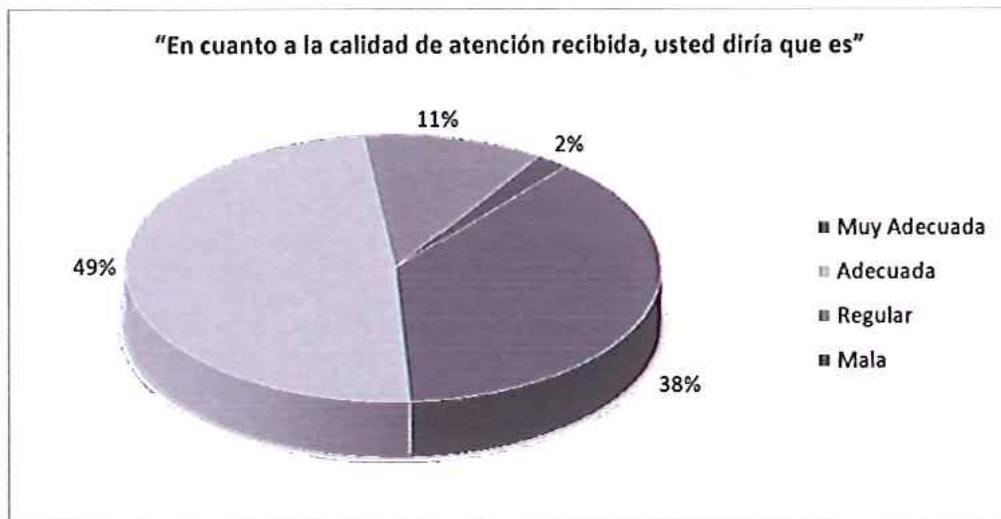


Fuente: Superintendencia de Pensiones

Si pretendemos analizar este componente en los otros dos sistemas que son objeto de análisis del presente estudio, una buena fuente de información es la Dirección de Presupuestos, específicamente sus Balances de Gestión Integral que realizan anualmente a cada servicio público, lo que se puede complementar con estudios de satisfacción de usuarios que realizan algunas instituciones en particular.

En el caso del IPS, podemos ver así el “Estudio de satisfacción de usuarios a nivel de centros de atención” que realizó el IPS en 2009. La investigación señala que más del 80% de los usuarios considera que la atención entregada en dicho canal de atención es adecuada o muy adecuada, lo que queda graficado en la siguiente imagen.

Figura 3: Satisfacción de los usuarios de ISP con respecto a la calidad de atención (2009)



Fuente: “Estudio de satisfacción de usuarios en centros de atención del IPS” (Diciembre de 2009)

Por su parte, desde la Dirección de Presupuestos se pueden obtener varios antecedentes relevantes en la materia, como las expectativas que se impuso el IPS para el año 2010, que dicen relación con la calidad de atención de los usuarios. Una de las metas es “mejorar, en los Centros de Atención Previsional, la calidad de los servicios de atención a los clientes/usuarios en todo el país, mediante el cumplimiento de 40 minutos de tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención Previsional del IPS en el año”. Otro desafío dice relación con “conocer la valoración del servicio prestado por la institución a sus clientes/usuarios, con el fin de generar acciones que potencien la calidad y eficiencia de la calidad de atención, detectando áreas de mejoramiento, a través del cumplimiento del 85% de clientes que declaran satisfacción con el servicio”. Constatando así la importancia que el servicio está dando a la mejora en la calidad de atención a los usuarios, lo que sin duda redundará en un proceso de obtención de pensiones cada vez más fluido y cercano a los usuarios.

### **1.6. La información en el sistema**

La percepción de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones constata, en su informe del año 2010, que los afiliados al sistema previsional que están próximos a pensionarse tienen un escaso nivel de conocimiento en relación a la trascendental decisión que deben tomar. Lo anterior se refleja además en una altísima dependencia a las asesorías. En este sentido, es la misma Comisión de Usuarios que señala que casi un 25% de las solicitudes de ofertas de pensión recibidas por el SCOMP en 2009 fueron hechas a través de un asesor previsional.

Si tomamos en consideración las características demográficas (aumento de expectativas de vida y la participación creciente de nuevos grupos en la fuerza laboral, por considerar sólo algunos) que nos hablan de un número creciente de personas que, producto de su edad, deben enfrentar la crucial decisión de pensionarse; se hace fundamental contar con una adecuado nivel de información y de conocimientos en la materia para poder optar por la mejor alternativa, situación que hoy está siendo sustituida por una alta dependencia de opiniones de terceros “especializados”.

Es la “Encuesta de Protección Social” de 2006 la que señala el bajo nivel de conocimiento general del sistema previsional chileno que tienen los usuarios (independiente de las razones), mostrando marcadas diferencia por edad, nivel de ingresos y escolaridad donde se señala que a mayor edad, menores ingresos y menor escolaridad, el nivel de conocimiento del sistema es menor.

Sabemos que existen, en lo formal, canales institucionales ya establecidos para que la información y los conocimientos estén a disposición de los usuarios del sistema que así lo requieran pero ante la dependencia de opiniones de terceros “especializados” y el bajo nivel de conocimiento general del sistema que tienen los usuarios, subsisten insuficiencias que limitan las opciones para los usuarios de acceder a una buena información. Pese a la existencia de estos canales, los afiliados próximos a pensionarse recurren en una alta proporción a la asesoría de terceras personas a la hora de tomar su decisión sobre las modalidades de pensión a las que pueden optar.

A modo preliminar, además de la revisión de fuentes realizada hasta el momento, manejamos al menos dos hipótesis que nos permiten entender esta situación. Por un lado consideramos que existe en la sociedad chilena un bajo nivel de importancia relativa otorgado a la previsión. La propia Superintendencia de Pensiones señala que “dada la importancia que tiene la información en un sistema de capitalización individual con administración privada de los fondos, resulta preocupante que luego de 25 años de implementado el sistema de pensiones en Chile (...) el nivel de conocimiento respecto a características básicas del sistema sea tan bajo, tanto entre los afiliados como en la población en general”. Este bajo nivel de conocimiento sobre el sistema, es reflejo de la poca importancia dada al tema previsional en general ya que no lleva a los usuarios del mismo a involucrarse en él.

Por otra parte, consideramos que las complejidades inherentes del sistema previsional como la multiplicidad de actores y productos disponibles (en sus diferentes modalidades), o las variables técnico-económicas que hacen variar los fondos previsionales, entre muchos otros factores; pueden producir dificultades para que los ciudadanos accedan a la información. Esto como consecuencia que se tiene el prejuicio de correr el riesgo de acceder a información muy densa y de difícil comprensión, lo que frena cualquier motivación a buscar información en el sistema.

Quienes se encuentran próximos a pensionarse disponen de diferentes canales de información provistos por las entidades responsables de brindar orientación y apoyo a los usuarios.

A modo de ejemplo se describe lo que sucede en el caso del Instituto de Previsión Social, que para dar atención y cobertura a alrededor del 50% de la población del país, ha establecido diferentes mecanismos de atención para acoger las solicitudes, demandas y requerimientos de sus usuarios.

Los principales canales de atención del Instituto son:

**Canal de atención vía presencial:** Constituido por 141 centros de atención que cubren el territorio nacional desde Arica a Porvenir. Estos centros son el vínculo entre los usuarios y la institución. De los 141 centros de atención que contempla la red, la Institución cuenta con 48 espacios denominados OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias). Durante el primer semestre de 2010, las atenciones a usuarios totalizan 3.697.333 y las expresiones ciudadanas alcanzan un total de 489.

**Canal de atención web:** Es el mecanismo que ha dispuesto el IPS en el portal web institucional [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl), habilitando un link denominado “Contáctenos”, a través del cual permite que sus usuarios y/o público en general, formulen consultas relativas a los beneficios y prestaciones de seguridad social, entre otros. Para formular las expresiones ciudadanas se exige a los usuarios ingresar sus datos identificatorios, indicar si reside en el país o en el extranjero, indicar el tipo de beneficiario y el tipo de expresión ciudadana que formula (consulta, sugerencia, reclamo, felicitación, gestión ciudadana). Durante 2009, este canal ha efectuado 23.840 atenciones web a los diferentes grupos de usuarios, recepcionando 51 expresiones ciudadanas.

**Canal de atención call center:** Para canalizar de mejor forma los requerimientos de sus usuarios, el Instituto ha establecido habilitar dos líneas gratuita. Durante el año 2009 el Instituto entregó un total de 1.143.444 atenciones telefónicas a sus usuarios. Las expresiones ciudadanas recibidas (93) se ingresaron a través de la página web para dejar debido registro de ellas.

Cabe destacar que el Ministerio del Trabajo y Previsión Social dispone desde abril de 2009, de una Norma de Participación Ciudadana que establece el derecho ciudadano a la información pública (MINTRAB, Norma de Participación, 2009), instituyendo, entre otros, como mecanismos de participación ciudadana el Sistema de Atención Integral de Atención Ciudadana y los Consejos de la Sociedad Civil (MINTRAB, 2009, art. 4).

La Superintendencia de Seguridad Social, el 21 de Julio de 2009, aprobó su propia Norma de Participación Ciudadana donde también consagra el derecho de acceso a la información (SISS, 2009, Art. 2, a), al igual que la Carta de Derechos Ciudadanos, donde establece que los usuarios pueden solicitar “información oportuna y de calidad respecto del procedimiento a que será sometida su solicitud, como asimismo el estado actual de las solicitudes sujetas a tramitación. Atender y satisfacer las consultas y peticiones de información técnica generada por la Superintendencia, tales como jurisprudencia administrativa, circulares, folletería explicativa, legislación estatutaria del sistema de seguridad social chileno, estudios y estadísticas de los diversos regímenes de seguridad social” (SISS).

A continuación se presentan matrices (de construcción propia con datos desde las respectivas instituciones consultadas) de la información que disponen las instituciones que se relacionan con el proceso de pensionarse por parte de los usuarios del sistema. Mediante un examen de la información proporcionada por entidades vinculadas al estudio, se da cuenta del análisis en términos de calidad, claridad y suficiencia de la información que disponen las instituciones en sus diferentes canales de atención.

Tabla 15: Evaluación canales de atención Subsecretaría de Previsión Social

<p>Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse</p>	<p><b>CALIDAD</b> ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?</p>	<p><b>CLARIDAD</b> ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?</p>	<p><b>SUFICIENCIA</b> ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?</p>
<p><b>Canal de Atención Presencial</b>  No registra atención presencial directa; sólo mediante oficinas de SEREMIS del trabajo en Regiones y sus oficinas centrales que no atienden directamente a público.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>No aplica.</p>
<p><b>Canal de atención web</b>  Sitio web:  www.subprevisional.cl</p>	<p>Su sitio web tiene variada información en materia del sistema previsional en general, y con un fuerte énfasis en cuanto a la reforma previsional.</p>	<p>La información es clara y de fácil comprensión, pero no se relaciona con el proceso de pensión en particular, ya que se trata de información genérica del sistema y sus beneficios asociados.</p>	<p>Sirve más como manera referencial del sistema.</p>
<p><b>Canal de atención call center</b>  800 646 090</p>	<p>Este canal apunta a resolver dudas relacionadas con la Reforma Previsional, con énfasis en el sistema de pensiones solidarias. Como plataforma funciona en el mismo lugar físico que el <i>call center</i> del IPS.</p>	<p>La información dice relación exclusivamente con los beneficios asociados a la Reforma Previsional.</p>	<p>La información dice relación exclusivamente con los beneficios asociados a la Reforma Previsional.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web: www.subprevisional.cl

Tabla 16: Evaluación canales de atención Superintendencia de Pensiones

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
<p><b>Canal de atención presencial</b></p> <p>En Santiago: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1446, Torre 2, local 8. Atención de 9:00 a 15:00 hrs. También hay centros en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt.</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p><b>Canal de atención web</b></p> <p><a href="http://www.spensiones.cl">www.spensiones.cl</a></p>	<p>Tiene la web <a href="http://www.spensiones.cl">www.spensiones.cl</a> la cual cuenta con información tanto para el que todavía cotiza y no está en edad aun para pensionarse y también para la persona que está en edad para pensionarse. Posee información relevante del sistema de pensiones y de cada uno de sus tres pilares (solidario, contributivo y voluntario).</p>	<p>No es de fácil comprensión para toda persona. Si bien se hace un esfuerzo por simplificar la información, en algunos casos es tan técnica que se hace muy complejo el poder comprenderla.</p> <p>El gran volumen de datos aumenta esta complejidad.</p> <p>Para quienes tienen familiaridad con los sistemas con información en línea, esta plataforma representa un buen punto de partida para ulteriores decisiones.</p>	<p>Si se dispone de manejo a nivel de usuario y capacidad de comprensión acorde a los textos y documentación en él contenida, otorga suficientes datos para decisiones previsionales.</p> <p>La web de la superintendencia tiene la sección Pilar Contributivo, Sistema de AFP, pensiones, ¿Cómo pensionarse?</p> <p>Ahí está toda la información para iniciar el proceso de pensión por el sistema de AFP.</p>
<p><b>Canal de atención call center</b></p> <p>Reclamos y consultas 600-8312012. Lunes a viernes, de 9:00 a 15 hrs.</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web: [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)

Tabla 17: Evaluación canales de atención Instituto de Previsión Social

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
<p><b>Canal de atención presencial</b></p> <p>Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Centros de Atención, donde se informa, sugiere y se plantean reclamos.</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p><b>Canal de Atención WEB</b></p> <p>Dispone del Portal <a href="http://www.ips.gob.cl">www.ips.gob.cl</a></p>	<p>En este portal web, a través de la sección "<u>OIRS en Línea</u>" permite acceder a una amplia información para pensionados, trabajadores, subsidios. Dispone de áreas de preguntas frecuentes que permiten orientar a quien desea información más clara. Cuenta con una sección "Trabajador" que permite acceder a servicio en línea. Cuenta con una sección relativa a las personas del antiguo régimen que quieren jubilar.</p>	<p>En general la información contenida en el portal, es clara para quien dispone de educación secundaria y es capaz de leer términos técnicos sin tener que recurrir a un glosario. No tiene un tutorial amigable que haga más expedito el paso de una información a otra. Aun cuando dispone de un motor de búsqueda, que lleva a información relevante que un usuario requiera, es necesario conocer cómo operan los portales y buscadores.</p>	<p>Para responder a esta interrogante, se requiere testear con cliente oculto el sistema. No obstante, quienes concurren al portal son personas mayores de 50 años, que no disponen, en su mayoría, de entrenamiento en Internet que les permita usarlo adecuadamente. Se requiere estudiar el tráfico de usuarios según perfiles diversos que permita responde objetivamente este punto.</p>
<p><b>Canal de atención call center</b></p> <p>El servicio dispone de una línea telefónica gratuita (800 20 25 00) que atiende de lunes a jueves de 9 a 18 y viernes de 9 a 17 horas.</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)

Tabla 18: Evaluación canales de atención Administradoras de Fondos de Pensiones

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
Canal de atención presencial	Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.	No disponible.	No disponible.
Canal de atención web	Las AFP disponen de sitios web con abundante información para las personas que estén en proceso de pensionarse. Por ejemplo AFP Modelo dispone del Folleto 4, sobre Pensión de Vejez Normal y Anticipada que contiene la información requerida. En CUPRUM es necesario ir al Mapa del Sitio para ingresar a Preguntas Frecuentes, y luego a Consultas Normativas. Sólo entonces se accede a los beneficios del sistema. En PROVIDA hay que ingresar a "Modalidades de Pensión" y ahí se despliegan diferentes campos de interés para quien se esté pensionando.	La información contenida en sitios web de las AFP dispone información relevante y clara para quienes inician procesos de pensionarse. Quienes hacen uso de este canal deben estar familiarizados con internet. Sólo así podrán sacar provecho de toda la información contenida.	Para determinar la suficiencia de la información disponible para quien este en proceso de pensionarse, es necesario efectuar una simulación, con un cliente oculto, lo que permitirá establecer si cumple o no con los requerimientos establecidos de antemano, considerando además que los casos son muy específicos en ocasiones lo que da lugar a establecer relaciones entre diferentes variables.
Canal de atención <i>call center</i>	Las AFP disponen de servicio de atención al cliente ( <i>call center</i> u oficinas de información).  Para medir su calidad se requiere aplicación de instrumentos previamente	No disponible pues se requiere estudio de terreno con instrumentos de medición.	No disponible.

Fuente: Elaboración propia con datos de sitios web [www.cuprum.cl](http://www.cuprum.cl), [www.provida.cl](http://www.provida.cl), [www.modelo.cl](http://www.modelo.cl)

Tabla 19: Evaluación canales de atención Superintendencia de Seguridad Social

<p>Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse</p>	<p><b>CALIDAD</b> ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?</p>	<p><b>CLARIDAD</b> ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?</p>	<p><b>SUFICIENCIA</b> ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?</p>
<p>Canal de atención presencial</p> <p>Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Centros de Atención, donde la persona puede informarse, sugerir y plantear sus reclamos.</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p>Canal de atención web</p> <p>Cuenta con la web <a href="http://www.suseso.cl">www.suseso.cl</a></p>	<p>Entrega información sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, los trámites para apelar ante la Superintendencia de Seguridad Social.</p> <p>También entrega información sobre quienes son declarados con invalidez según la ley 16.744, y quienes pueden optar a una pensión de invalidez.</p>	<p>De fácil comprensión en la mayoría de sus aspectos.</p> <p>La página simplificó algunos beneficios de la Ley de Accidentes del Trabajo y los hizo más comprensibles.</p> <p>Detalla que derechos tiene el trabajador accidentado, a qué resoluciones puede apelar y dónde debe hacer los trámites.</p>	<p>No, sólo es complementaria. Deriva a los lugares donde debe comenzar los trámites para obtener pensión.</p>
<p>Canal de atención <i>call center</i></p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)

Tabla 20: Evaluación canales de atención Instituto de Seguridad Laboral

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	<b>CALIDAD</b> ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	<b>CLARIDAD</b> ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	<b>SUFICIENCIA</b> ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
<b>Canal de atención presencial</b>  Oficinas de información, reclamos y sugerencias, en los centros de atención (sucursales)	Se requiere testear la calidad de este canal mediante consultas directas o a través de sistema de cliente oculto.	No disponible.	No disponible.
<b>Canal de atención web</b>  Dispone de la página web <a href="http://www.isl.gob.cl">www.isl.gob.cl</a>	El sitio web brinda información sobre prevención de riesgos, trabajadores independientes, consejos para cuidar la salud del trabajador, entre otros.  Dentro del ítem beneficios económicos aparecen todos los beneficios a los que puede acceder el trabajador afiliado: subsidio por incapacidad laboral, indemnizaciones, además de los tipos de pensiones que puede acceder según el caso.	Es de fácil comprensión, cuenta con la información con los distintos tipos de beneficios a los que puede acceder el cotizante en caso de accidente laboral.	Sí, hay muy buena información sobre los beneficios a los que se puede acceder. También informa sobre los trámites a realizar y los documentos que debe llevar el trabajador afectado para tramitar.
<b>Canal de atención call center</b>  Dispone de la mesa central del ISL (02-8709700)	Este número no aparece en la página web. Se presume que podría entregarse esta información en las sucursales del IPS, en donde hay módulos de atención del ISL.	Se verifica que efectivamente es el número, pero no se puede evaluar su calidad, ya que no se hizo un llamado real a este número de atención telefónica.	No se dispone de esa información.

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web [www.isl.gob.cl](http://www.isl.gob.cl)

Tabla 21: Evaluación canales de atención Mutualidades de Empleadores - Mutual Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
Canal de atención presencial  Santiago:  Ramón Carnicer 163, Providencia.	Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.	No disponible.	No disponible.
Canal de atención web  Cuenta con la página web <a href="http://www.achs.cl">www.achs.cl</a>	Esta página entrega información referente a la Ley de Accidentes del Trabajo.	Es clara la información.  Dentro del ítem Beneficios, la ACHS, presenta información sobre distintos tipos de prestaciones a las que puede acceder el trabajador. El archivo prestaciones económicas detalla en qué casos se puede acceder a subsidios o pensiones por accidentes laborales.	No, brinda sólo información general sobre los beneficios, pero no da mayor detalle de los trámites a realizar.
Canal de atención <i>call center</i>  600-600-2247	Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.	No disponible.	No disponible.

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web [www.achs.cl](http://www.achs.cl)

Tabla 22: Evaluación canales de atención Servicio Nacional del Adulto Mayor

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
<p><b>Canal de atención presencial</b></p> <p>Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)</p> <p>Centro de Atención Santiago:</p> <p>San Antonio 427, 8º piso.</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p><b>Canal de atención web</b></p> <p>Dispone de la página web <a href="http://www.senama.cl">www.senama.cl</a>.</p>	<p>Brinda información sobre los beneficios a los que pueden acceder los adultos mayores, programas, actividades, cursos, entre otros, pero no hace referencia sobre temáticas relacionadas con el sistema de pensiones.</p> <p>La información no está relacionada con el tema previsional ni con el sistema de pensiones.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>No aplica.</p>
<p><b>Canal de atención call center</b></p> <p>800-4000-35 o</p> <p>02-5853535</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web [www.senama.cl](http://www.senama.cl)

Tabla 23: Evaluación canales de atención Ministerio de Salud - Fondo Nacional de Salud

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
<p>Canal de atención presencial</p> <p>Centros de atención de salud</p> <p>Centros de atención de FONASA</p>	<p>Tanto a nivel de centros de salud como de FONASA se presta información presencial sobre sus temáticas puntuales, no abordando específicamente el tema desde la perspectiva de las cotizaciones de salud para pensionados.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p>Canal de atención web</p> <p>www.minsal.cl</p> <p>www.fonasa.cl</p>	<p>Tanto a nivel de la página del ministerio como el sitio web de Fonasa la información se presenta variada, amplia y actualizada sobre sus temáticas puntuales, no abordando específicamente el tema desde la perspectiva de las prestaciones y cotizaciones de salud para pensionados. Factor que es clave a la hora de tomar decisiones.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p>Canal de Atención Call Center</p> <p>600 360 7777</p> <p>600 360 3000</p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitios web www.minsal.cl y www.fonasa.cl.

Tabla 24: Evaluación canales de atención Municipalidades

<p>Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse</p>	<p><b>CALIDAD</b> ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?</p>	<p><b>CLARIDAD</b> ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?</p>	<p><b>SUFICIENCIA</b> ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?</p>
<p><b>Canal de atención presencial</b>  Diversas oficinas de atención social, de atención de público o audiencias con autoridades.</p>	<p>Se requiere testear calidad de estos canales mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p><b>Canal de atención web</b></p>	<p>Conociendo la disparidad de recursos web de los diferentes municipios, y reconociendo que resultan ser informantes claves para muchos usuarios en temas de seguridad social: Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>
<p><b>Canal de atención <i>coll center</i></b></p>	<p>Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.</p>	<p>No disponible.</p>	<p>No disponible.</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de sitio web [www.sinim.gov.cl](http://www.sinim.gov.cl)

Tabla 25: Evaluación canales de atención organizaciones sindicales

Información disponible para quienes están en proceso de pensionarse	CALIDAD ¿Es posible acceder a toda la información necesaria para pensionarse?	CLARIDAD ¿La información es presentada en forma clara y de fácil comprensión para toda persona?	SUFICIENCIA ¿La información es suficiente para iniciar proceso de pensionarse?
Canal de atención presencial	Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.	No disponible.	No disponible.
Canal de atención web	Conociendo la baja penetración y la disparidad de recursos web de las diferentes organizaciones sindicales, y reconociendo que resultan ser informantes claves para muchos usuarios en temas de seguridad social se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto u otra técnica.	No disponible.	No disponible.
Canal de atención <i>call center</i>	Poca relevancia de este canal. Se requiere testear calidad de este canal mediante consultas directas, o a través de sistema de cliente oculto.	No disponible.	No disponible.

Fuente: Elaboración propia.

## 1.7. El proceso de solicitar una pensión

Los usuarios del sistema (trabajadores cotizantes) al acercarse al momento de cumplir los requisitos de edad (u otros, dependiendo del sistema al que se encuentren afiliados) o al momento de sufrir accidentes que impliquen incapacidad laboral, deberán comenzar a realizar las gestiones necesarias para iniciar el proceso que les permita recibir uno de los principales beneficios del sistema de previsión social: la pensión.

Usaremos como modelo el sistema de capitalización individual en general y en particular el proceso de la pensión por vejez, el que queda muy bien graficado en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones y que se complementa con el del Sistema de Consultas de Montos de Pensión (SCOMP) y podremos definir ciertas etapas críticas que se convierten en momentos decisionales cruciales para los usuarios del sistema.

En el caso de las AFP, para acceder a una pensión el trabajador que está afiliado tiene 2 alternativas: presentarse personalmente en la AFP con su cédula de identidad y firmar la solicitud de pensión o, en algunas administradoras, puede iniciar el trámite haciendo uso de los servicios web que las AFP tienen en sus sitios. Ambas gestiones son gratuitas.

La AFP debe emitir el certificado de saldo, que es “el documento a través del cual le informa al afiliado los recursos de su cuenta individual y los parámetros relevantes para acceder al beneficio solicitado, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de pensión” (Superintendencia de Pensiones). En paralelo a la emisión de este certificado, la AFP debe enviar la información del afiliado al SCOMP, sistema informático que conecta las AFP y las Compañías de Seguros que ofrecen rentas vitalicias.

El afiliado debe solicitar al SCOMP ofertas sobre modalidades y montos de pensión, para tomar su decisión de manera informada. Existen tres maneras en que el usuario entre al sistema, las que se diferencian por el partícipe que sirve de entrada al SCOMP:

- AFP
- Compañía de Seguros de Vida
- Asesor Previsional

El afiliado puede efectuar hasta tres consultas al SCOMP y en cada una de ellas se pueden solicitar ofertas de las diferentes modalidades de pensión disponibles (Retiro Programado, Renta Vitalicia Inmediata Simple, Renta Vitalicia Inmediata con condiciones especiales de cobertura). Puede solicitar hasta 3 condiciones especiales.

Una vez ingresada la solicitud, el SCOMP “las remite a todas las compañías de seguros de vida habilitadas para vender Rentas Vitalicias para que efectúen sus cotizaciones si lo estiman pertinente y a la AFP del afiliado para que envíe la información de Retiros Programados de ésta y del resto de las AFP” (Superintendencia de Pensiones). Luego, el SCOMP emite un documento denominado

Certificado de Ofertas, el que es enviado directamente "al afiliado a su dirección postal en el plazo de 8 días" (Superintendencia de Pensiones). El que además es enviado al partícipe mediante el que se ingresó la solicitud.

Recibido el certificado de ofertas el afiliado, tal como lo señala la Superintendencia de Pensiones, puede:

- Solicitar una nueva consulta (se pueden hacer hasta tres consultas al Sistema).
- Pedir ofertas externas (fuera del sistema de consultas) a las compañías que realizaron ofertas dentro del Sistema. El monto de dicha oferta debe ser superior al ofertado en el sistema por la misma compañía para un mismo tipo de renta vitalicia.
- Seleccionar cualquiera de las modalidades de pensión. Si la opción es renta vitalicia puede:
  - Aceptar una oferta interna,
  - Aceptar una oferta externa, o
  - Solicitar un remate
- Si el afiliado opta por un remate dicha solicitud la debe efectuar en la AFP de origen, al igual que la selección de modalidad de pensión. En el remate, siempre que se presente más de una oferta, el afiliado estará obligado a suscribir una pensión con aquella compañía que realizó la mayor oferta.
- Desistir de pensionarse.

En la selección de la modalidad de pensión existen costos asociados dependiendo si es que existe asesoría previsional e intermediación por parte de terceros; costos que están normados por un decreto del Ministerio de Hacienda y del Trabajo, que establece los máximos para pagar por tal concepto. Dichos costos, según el caso, son los siguientes:

1. **Al momento de seleccionar la modalidad de pensión, si se elige una renta vitalicia, "el monto máximo a pagar es de un 2% del saldo destinado a financiar la modalidad de pensión con un tope de 60 UF" (Superintendencia de Pensiones). Si por el contrario, se elige una retiro programado, "el monto máximo a pagar es de un 1,2% del saldo referido con un tope de 36 UF" (Superintendencia de Pensiones). Es decir, los honorarios por asesoría no pueden exceder el 2% ni las 60 UF.**
2. **Si se produce un cambio de modalidad de pensión de retiro programado a renta vitalicia: "El monto máximo a pagar es del 2% (menos el porcentaje pagado por la primera asesoría en donde se eligió la modalidad de retiro programado) del saldo destinado a financiar la nueva modalidad de pensión con un tope de 60 UF (menos las UF pagadas en la primera asesoría)"<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> Superintendencia de Pensiones

Del proceso antes descrito podemos identificar decisiones o momentos claves que el usuario debe enfrentar y que son cruciales para el resultado final del proceso: la obtención de la pensión. Es así que podemos, separando los tres sistemas que son materia de análisis del presente estudio, enumerar las siguientes:

#### **Sistema de capitalización individual (Pensiones del DL 3500)**

- Elegir Administradora y Multifondo en el que estarán invertidos sus fondos.
- Decidir momento de pensionarse: generalmente asociado a un hito relevante (edad, salud, situación laboral).
- Optar por canales de información a utilizar, además del uso o no de intermediarios durante el proceso.
- Elegir modalidad de pensión y origen de la oferta a elegir (SCOMP o externa).

#### **Sistema de los ex regímenes previsionales de reparto**

En el caso del IPS, el proceso se inicia con la presentación de documentos y firma de solicitud en los centros de atención del IPS, lo que debe realizarse una vez cumplidos los requisitos legales. Dichos requisitos, tanto como los documentos solicitados y los plazos asociados al proceso, dependerán de la caja previsional a la cual la persona se encuentra afiliada y del historial previsional del imponente.

- Acercarse a IPS y acreditar cumplimiento de requisitos para iniciar el proceso.
- Ingresar la solicitud de pensión.

#### **Ley de Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales**

En cuanto al proceso de pensión de la ley 16.744, el proceso debe incorporar la acreditación de discapacidad laboral por parte de la institución médica pertinente (COMPIN u Hospital del Trabajador), además de la acreditación de que esto sea producto de un accidente laboral o enfermedad profesional (ISL o Mutualidad)

1. Acreditar ante ISL o Mutualidad accidente laboral o enfermedad profesional.
2. Realizar gestiones para obtener calificación de invalidez.

## 1.8. Conclusiones del análisis documental

1. Los estudios sobre el sistema previsional abordan de manera preferencial, y casi única se podría decir, las dimensiones económicas del tema. Generalmente se examinan los montos que percibirán los cotizantes al momento de jubilar, asimismo, se examinan en detalles los perfiles de las personas que integran el sistema previsional. Sorprende que no indaguen en las emociones que subyacen en hombres y mujeres frente a su situación personal respecto de la seguridad social.
2. Quienes se encuentran pensionados en el IPS y hoy perciben pensiones, manifiestan una alta valoración del trato que reciben de parte de este servicio al momento de proceder a sus pagos. En general los pensionados están conformes con el servicio que se les brinda, y sólo desean que se aumente el número de funcionarios, tendencia especialmente notoria en las grandes ciudades del país.
3. Un dato relevante es la falta de conocimiento de la población que forma parte del sistema respecto de la contribución que hace al sistema de pensiones. En 2007, sólo un 27,3% conocía el dato exacto, estando más informados quienes pertenecen a las AFP que al IPS.
4. Unido a lo anterior, de la población cotizante en las AFP sólo un 1 % está en condiciones de usar la información que proporcionan las cartolas de las AFP para tomar decisiones. En 2009 el 38% de los consultados declaró estar nada o poco informado sobre la edad de jubilación.
5. No obstante, estudios de opinión pública de 2007 señalan que los chilenos están preocupados por el monto de su pensión, preocupación que es más evidente en los cotizantes mayores de 61 años. A la vez emerge un dato sorprendente: un 58,1 % de los cotizantes jóvenes está preocupado por su futuro económico en la vejez.
6. En cuanto a los regímenes previsionales existentes en el país, las AFP representan al mayor de todos, con 8.718.025 personas, representando el 98,92 % de las afiliaciones, quedando solo un 1,08% para quienes forman parte del régimen de reparto.
7. Respecto del perfil de los afiliados a las AFP, un 68,95% son personas de hasta 45 años, y quienes están sobre los 65, sólo representan el 1,35 %; siendo un 54,06 % de sexo masculino y un 45,94 % de sexo femenino.
8. El perfil de los afiliados al IPS es muy distinto al anterior. Sólo un 1,37% de los afiliados tiene hasta 45 años, siendo las personas mayores de 45 más del 98% de los integrantes del ex INP.
9. El sistema previsional dispone de variados canales de información para que las personas puedan conocer la oferta del sistema. Existen canales de atención presencial, atención vía sitios web y mediante *call center*. Incluso existen normas de participación ciudadana que facilitan el acceso a la información a los usuarios del sistema.
10. Al examinar los diversos servicios, directa e indirectamente vinculados con el sistema previsional, y revisando la información disponible a través de los tres canales a los que se ha aludido (presencial, web, y *call center*), y consultando si la información que brindan es de calidad, es clara y suficiente para quienes acuden a ella sea para saber, informarse o adoptar decisiones, se puede decir que aquellos directamente vinculados cuentan con oferta informativa de calidad y clara, pero no es

posible afirmar que sea suficiente, pues depende del usuario y su manejo técnico, nivel educacional o interés. Asimismo, se observa el uso de un lenguaje formal y técnico que hace difícil la comprensión de las ideas y no se dispone de tutoriales amigables que guíen a las personas en sus consultas. La suficiencia de la información es un tema que requiere investigación en profundidad. Por otra parte, los servicios vinculados indirectamente, disponen de una oferta informativa pobre, que no aportan en esta materia a quienes son potenciales usuarios.

### 1.9. Fuentes consultadas

- Boletín Previsional, 2, 2007, Superintendencia de Previsión Social.
- Castiglioni, Rossana., Sistema de pensiones: Paradojas, desconfianza y preocupaciones. Encuesta Nacional Universidad Diego Portales, Tercera Versión, 2007. Ver: [www.icsso.cl](http://www.icsso.cl)
- Encuesta de Percepción y Satisfacción a Beneficiarios de las ex - Cajas de Previsión Administradas por el IPS, EMG Consultores S.A. Informe Final, Santiago, 15 de Mayo de 2009.
- Observatorio Laboral Ministerio Del Trabajo Previsión Social. Primera encuesta que investigó el comportamiento previsional de los chilenos. 13, junio de 2004.
- Conocimiento, percepción y expectativas de la seguridad social. Estudio 2009. CIEDESS.
- Castiglioni, Rossana, Sistema de pensiones: Paradojas, desconfianza y preocupaciones.
- Encuesta Nacional UDP, Facultad de Ciencias Sociales e Historia, Tercera Versión. 2007.
- Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. 1 de Abril de 2009.
- Norma General de Participación Ciudadana Superintendencia de Previsión Social, 21 de Julio de 2009.
- Encuesta de Protección Social, Subsecretaría de Previsión Social, 2004 y 2006.

### Sitios Web

- Superintendencia de Pensiones ([www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl))
- SCOMP ([www.scomp.cl](http://www.scomp.cl))
- Instituto de Previsión Social ([www.ips.gpb.cl](http://www.ips.gpb.cl))
- Chileclíc-Guía de Servicios del Estado ([www.chileclíc.gob.cl](http://www.chileclíc.gob.cl))

- Superintendencia de Valores de Valores y Seguros ([www.svs.cl](http://www.svs.cl))
- Subsecretaría de Previsión Social ([www.subprevisional.cl](http://www.subprevisional.cl))
- Observatorio Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social ([www.observatorioprevisional.cl](http://www.observatorioprevisional.cl))
- Dirección del Trabajo ([www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl))
- Dirección de Presupuesto, Ministerio de Hacienda ([www.dipres.cl](http://www.dipres.cl))
- Superintendencia de Seguridad Social ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl))
- [www.cuprum.cl](http://www.cuprum.cl)
- [www.provida.cl](http://www.provida.cl)
- [www.modelo.cl](http://www.modelo.cl)
- [www.isl.gob.cl](http://www.isl.gob.cl)
- [www.achs.cl](http://www.achs.cl)
- [www.senama.cl](http://www.senama.cl)
- [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)
- [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)
- [www.sinim.gov.cl](http://www.sinim.gov.cl)

## II. ANÁLISIS CUALITATIVO

### 2.1. Descripción de las dimensiones y variables de análisis

El análisis cualitativo desarrollado a partir de la presente investigación integra la información de las distintas fuentes de información primaria obtenidas mediante aplicación de entrevistas y grupos focales. Los grupos focales fueron aplicados a usuarios del sistema, mientras las entrevistas fueron de dos tipos, aplicadas a usuarios y a informantes claves de instituciones involucradas en el sistema de previsión social.<sup>4</sup>

El análisis se desarrolla a nivel descriptivo en base a tres dimensiones, las que a su vez se desagregan en variables, a saber:

Dimensión	Variables
<b>1. Proceso:</b> Comprende la globalidad del sistema en relación a todas sus etapas, desde que el usuario se vincula con el sistema hasta toda la tramitación de su pensión.	a) Relación del usuario con el sistema b) Conocimiento del usuario sobre el proceso c) Dificultades para el usuario en el marco del proceso d) Facilidades para el usuario en el marco del proceso
<b>2. Información:</b> Se refiere tanto a los canales de comunicación como a los contenidos y el nivel de información que manejan los usuarios, además de desarrollar un análisis en torno a otros canales de información como las redes sociales cercanas y los asesores previsionales.	a) Canales de información b) Contenido de la información c) Asesores previsionales d) Otros informantes
<b>3. Expectativas del usuario / calidad de atención:</b> Incluye la percepción de los usuarios en torno a la confianza en el sistema, la participación de ellos en la toma de decisiones, los costos involucrados y la satisfacción general en la tramitación de las pensiones a través de las distintas modalidades del sistema previsional.	a) Confianza en el sistema b) Decisiones c) Costos para el usuario d) Satisfacción del usuario

El análisis se desarrolla fundamentalmente desde la perspectiva de los usuarios, no obstante en cada ámbito de análisis se presenta en paralelo una breve descripción analítica dirigida a mostrar la mirada desde los informantes de la institucionalidad, tanto pública como privada, en materia previsional, sobre las mismas dimensiones y variables analizadas desde los usuarios.

<sup>4</sup> Mayor detalle de la muestra y los instrumentos se describe en el Anexo Metodológico.

### 2.1.1. El proceso

#### a) La relación del usuario con el sistema

##### Grupo Focal:

En general, no se puede entender la relación del usuario con el sistema, sin que se desprendan de cómo conciben el origen del sistema privado de pensiones.

Toda la visión actual del sistema privado de pensiones, su comunicación, sus procesos y administración están tamizadas por la percepción de que como usuarios, y que más bien como una generación, fueron obligados a un estado de cosas que no se quería.

*"X: Y por eso yo digo y por la pura sinvergüenzura de lo que hizo Pinochet de poner tantas AFP pa puro joder más a los pobres*

*X: pa' joder al pobre*

*X: eso es*

*X: por eso yo digo como un hombre"*

*(Grupo focal rural)*

Son usuarios que estuvieron originalmente en la caja de empleados particulares o públicos y se cambiaron al sistema de AFP. Y saben que este cambio fue obligado por sus empleadores so pena de ser despedidos.

Esto genera una suerte de resquemor doble, uno por ser obligados a un sistema de pensiones que no se quería y dos, que no se cumplió la orden de que todos tendrían que cambiarse de sistema, porque saben que otras personas fueron más fuertes y al no cambiarse tendrán o tuvieron mejores pensiones.

Entonces, la pregunta que les incomoda es "¿por qué no me quedé en el antiguo sistema?" y es desde este resquemor que se relacionan con el sistema privado de pensiones.

Se agrega a lo anterior que entre los usuarios y en forma dominante tiende a no existir una cultura previsional en general y de capitalización individual, en particular.

Esto implica que los usuarios se encuentran en un minuto de sus vidas con el tema de jubilar, sin que estén preparados ni en términos de conocimiento del proceso ni en términos emocionales de pasar a la condición post laboral.

Por otro lado, el marco de la relación del usuario con el sistema es también problemática por la existencia de varios factores que predisponen al usuario a tener una relación empobrecida con aquel.

1. El primer factor es que el usuario, sobre todo el de menos recursos, asume una posición subordinada frente al sistema, durante todo el tránsito de esta relación. Tránsito que tiene los hitos

de “trabajar”, “imponer”, “jubilar”. El usuario no se coloca en un plano de igualdad con el sistema, sino que lo mira hacia arriba.

En esta posición subordinada y pasiva, el usuario no asume como algo propio y que también depende de su voluntad, los términos de esta tríada de trabajar, imponer y jubilar.

Esto se traduce en que el tema de “imponer” para su jubilación no está presente en la cultura del usuario como un derecho, sino que en forma material, este derecho se traduce más bien en una merma de sus ingresos porque se le denomina “el descuento”.

De manera que las imposiciones no es algo absoluto e intransable para el usuario, no está dentro de su identidad cultural como trabajador, tal y como puede exigir el sueldo mes a mes, las horas extraordinarias, la carga de tareas, etc., sino que es algo relativo, porque:

- Depende que el empleador pague las imposiciones, porque no es algo que el usuario exija mes a mes, sino que pagarlas depende de la voluntad del empleador.
- Si se trabaja por días, la tendencia es a no “descontarse” a sí mismo el sueldo, imponiéndose por cuenta propia.
- También el trabajador independiente no asume dentro de su cultura laboral imponerse a sí mismo.

*“X: Uno nunca... uno como no tiene trabajo, ¡uno nunca va a imponerse al día las imposiciones p’ que está imponiendo!*

*X: ¡No po!*

*X: ¡Por falta de trabajo p’!*

*E: Claro, claro, influye, digamos, eventualmente, influye.*

*X: Y eso va a pasar siempre, ¿por qué? Así como estamos hoy día, con los trabajos malos, no hay trabajo, uno sale a buscar, no encuentra, o encuentra pegos por 20 días...*

*X: Claro” (Grupo focal de hombres, Concepción)*

De manera que cuando los usuarios señalan desconocer el proceso de jubilación, antes o después de jubilar, es porque a la base no existe una predisposición asertiva como sujeto voluntarioso a encontrar su posición dentro de este sistema, sino mucho más pasiva y subordinada.

Es desde esta predisposición que el usuario entra al sistema, y más allá de los problemas objetivos que éste tenga en calidad de atención, información y burocracia, estos se ven aumentados por esta debilidad del usuario como sujeto proactivo dentro del sistema.

2. Un segundo elemento que predispone al usuario con el sistema, y que es necesario tener en cuenta a la hora de relacionarse con éste, y es el carácter privado o de negocio que se percibe en las AFP a diferencia del IPS (o INP como aún lo llaman).

Este carácter privado de las AFP también predispone en contra al usuario respecto de la información que puede recibir de ésta, porque no pueden aceptar que este sistema trabaje con la lógica ganar/ganar, de que tanto el usuario como la AFP ganen al mismo tiempo con el proceso de jubilación, por el contrario, los y las usuarios perciben que las AFP se relacionan con ellos para obtener un beneficio propio en desmedro del suyo.

Como estos usuarios tienen memoria activa de lo que fue y es el IPS, comparan esta lógica de beneficio propio de la AFP con la indiferencia a sí mismo que tendría el ente estatal para buscar provecho propio y más bien cierta deferencia hacia su usuario.

De modo que así se explican que los jubilados por el IPS tengan mejor monto de jubilación que los usuarios de AFP, porque "el Estado no busca beneficiarse".

*"X: Pero después cuando te dicen 'tú tienes 40 millones de pesos pero te vamos a dar 5 UF porque tuviste un saldo los últimos 10 años' se me cayó el mundo encima".(Grupo focal mujeres, Santiago)*

3. Un tercer factor es que para los usuarios de menos recursos, la jubilación no supone un hito en sus vidas que implique un quiebre positivo en sus biografías, porque la jubilación no se asocia a los beneficios de descansar y aprovechar la vida sin la carga del trabajo, porque precisamente saben que deben seguir trabajando hasta prácticamente el fin de sus días, dado que asumen que sus montos de pensiones son insuficientes para reproducir o mejorar las actuales condiciones de su vida.

*X: "Nosotros vamos a tener que subir los montos, pa pode sacar un poco mas p'.*

*X: Vamos a tener que seguir trabajando.*

*X: Claro.*

*X: Imponer p'.*

*X: Pero... pasando la edad ya. Los años.*

*X: Claro, pasando los 65 años, vamos a tener que seguir trabajando hasta los 70.*

*X: ¡Ch!*

*X: ¡Hasta que los muramos!"*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

4. Un cuarto factor que predispone a la relación del usuario con el sistema es un conjunto de experiencias que se tienen o se conocen del sistema:

- ✓ La diferencia negativa entre el monto pensionado con las expectativas que se tenían originalmente, dado lo que pensaban iban a recibir y/o lo que necesitan para vivir.

- ✓ La comparación de sus montos pensionados con los montos que otros pares han obtenido del mismo sistema o del otro (AFP/IPS).
- ✓ El trato negativo o la atención deficiente que han recibido en ventanilla.
- ✓ El valor en tiempo y costo que ha significado llevar a cabo el trámite de pensión.

Por otra parte, el inicio del vínculo del usuario con el sistema proviene de:

- Cuando la persona ya es mayor y sufre de una dolencia que puede ser crónica y la obliga a comenzar los trámites de pensión de invalidez.
- Cuando llega una notificación de la empresa a comenzar los trámites de jubilación.

*“X: A mí me llegó de improviso porque sufrí un accidente por un resfrío mal cuidado me dio una meningitis y perdí un ojo y yo estaba entre trabajar y trabajar y de repente perdí un ojo. Yo era contadora y trabajaba 14 horas en el computador y ahora no resisto 5 o 10 minutos. Ahí me di cuenta que tenía que empezar a ver la jubilación”. (Grupo focal mujeres, Santiago)*

- Cuando es notificado por la respectiva AFP.

*X: “Me llegó una carta de la AFP que si quería, sí me podía jubilar ahora iba a sacar una porquería, tenía que esperar como tres años más para sacar algo más po y no po en eso estaba”. (Grupo focal rural)*

#### **Entrevistas usuarios:**

Respecto del conocimiento del proceso la relación usuario/sistema se inaugura con el inicio del trámite de jubilación, éste se encuentra siempre marcado por un hito que a juicio de los entrevistados devela o motiva el inicio en la realización del trámite de pensión entre estos hitos se encuentra: una carta de retiro del trabajo que le informa que ya está pronta a cumplir la edad para pensionarse, una enfermedad repentina, la jubilación de algún familiar, etc.

*“Bueno, primero que nada me llamaron a personal porque me dieron un incentivo y yo tuve que firmar que yo ya en diciembre me retiraba”. (E2, P14)<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Entrevista 1, Párrafo 14. En CD se adjuntan transcripciones y en Anexo Metodológico se detallan los perfiles de las entrevistas.

Desde los informantes de la institucionalidad, tanto pública como privada, se reconoce que la vinculación con el usuario, si bien comienza cuando este cotiza, al ser un procedimiento obligado, a través del contrato de trabajo, trámite que a su vez realiza el empleador, no existe una instancia muy regular de contacto con la población usuaria, pues ésta no se muestra activamente preocupada sobre su situación previsional durante su vida laboral activa.

*“porque este es un producto obligatorio, por lo tanto la gente cuando a ti te obligan a hacer algo tú no sientes la necesidad de saber mucho. Cuando tú escoges, por ejemplo, tener un fondo mutuo, escoges tener un producto dado, (...) tú te informas de qué se trata, porque en el fondo, tú estás optando libremente por tener eso”. (Entrevista informante AFP, Párrafo 17)*

El usuario recibe información general a través de sus cartolas y acude eventualmente a retirar certificados u otros documentos de manera muy esporádica, la vinculación más directa con el usuario se establece al momento en que el trabajador se acerca a la edad de jubilar o cuando sufre alguna enfermedad o accidente. En este sentido las instituciones, sobre todo las públicas, reconocen ser más bien reactivas a la demanda de los usuarios, demanda que comienza a manifestarse ocurrido alguno de los hitos críticos mencionados (accidente, enfermedad, edad de jubilación).

*“Yo atiendo cuando él viene para acá, recibo y analizo su situación. Y quiero que a mí me llame para saber cómo le fue ¿No? Yo quiero cambiar eso. Quiero tener una situación más –si bien yo soy un canal reactivo en la gran mayoría, salvo cuando estoy difundiendo, cuando estoy a través de la web informando, a través de volantes informando, ahí tengo una posición más proactiva. Pero la reactiva quiero mejorarla” (Entrevista informante Superintendencia de Pensiones, párrafo 82).*

## b) Conocimiento de los usuario sobre el proceso

### Grupo Focal:

Por la situación anterior, de que los usuarios no se movilizan por sí mismos para iniciar la tramitación de la jubilación, resulta que la jubilación no se convierte en un tema que esté presente en su agenda mientras son personas laboralmente activas.

Más bien sucede que los usuarios reaccionan frente a este tema cuando ya se encuentran ad portas, por edad, de la tramitación por jubilación o por causas involuntarias (enfermedad o accidente).

Por lo tanto resulta obvio para los usuarios desconocer el proceso que enfrentarán en el trámite de su jubilación, especialmente con las AFP.

Pero este desconocimiento no se debe sólo a que ellos no se informan con anticipación de la jubilación, que no buscan esta información, sino que también culpan al sistema, porque señalan no recibir información precisa y con tiempo sobre los pasos de esta tramitación. Una de las excusas que se mencionan es que esta información es compleja y engorrosa.

En este punto hay una diferencia de género, porque las mujeres enfrentadas a este mismo no saber del proceso, sí están más motivadas a buscar información en el sistema formal (centros de atención al público de las AFP o IPS) o en ambientes informales, mientras que los hombres, como se verá más adelante, buscan canales de información en el ámbito informal.

*E: "Me gustaría saber sobre el conocimiento del proceso. ¿Qué saben? ¿Qué saben sobre el tema de la pensión? ¿Qué saben sobre eh... sobre las expectativas? ¿Qué expectativas tienen? ¿Cómo cree usted que es el proceso, esto de pensionarse?"*

*X: Muy poca información, por lo menos de mi parte.*

*X: Muy poca información.*

*X: Lo otro, tengo muy poca información sobre la... de la jubilación, de la INP, que yo actualmente estoy en la INP, po.*

*X: Pero, no nos hemos preocupado mucho de informarnos y además que se ve que es muy engorrosa la información.*

*X: Claro, claro..."*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Por lo tanto, los usuarios entran al sistema de pensiones sin tener claridad ni de la totalidad del proceso de jubilación ni de los pasos puntuales que requieren realizar.

En otras palabras, los usuarios entran a ciegas al proceso de su jubilación, en el sentido de no saber dónde dirigirse ni qué pasos realizar.

*E: "Cuando empezaron el proceso, por distintos motivos, accidentes, enfermedades, ¿sabían dónde ir, qué hacer, donde recurrir?"*

X: No  
X: No  
E: ¿No sabía?  
X: Yo no sabía  
E: ¿Por qué no sabía?  
X: Yo no tenía idea lo que había que hacer”.  
(Grupo focal mujeres, Santiago)

Algunos usuarios, como es el caso de personas rurales y usuarias mujeres entrevistadas, y que además son de un GSE más alto que el de los hombres entrevistados, manejan más información sobre las distintas modalidades de pensión.

Y en ese sentido, pueden distinguir modalidades de pensión, como la renta vitalicia, que es más valorada por la seguridad de entrega de los montos, aunque sean más bajos que los que puede entregar una AFP. Pero señalan que esta modalidad tiene la desventaja de que no hay posibilidad de buscar otras alternativas en AFP.

E: “¿Ustedes conocen las distintas modalidades de pensión? nombrábamos recién el retiro programado, ¿cuál más conocen?  
X: sí  
X: jubilación anticipada  
E: jubilación anticipada  
X: y la jubilación por invalidez, por enfermedad  
X: la vejez, la invalidez, la anticipada  
E: y de la que ustedes tienen ¿cuál consideran que es más?  
X: retiro programado”.  
(Grupo Focal rural)

Otras distinciones que realizan estos usuarios sobre el proceso de las pensiones tiene que ver con el tema de los multifondos.

Algunos usuarios manejan lo que significa cada fondo y cuando les corresponde cambiarse de fondo y cuando no.

E: “ ¿Pero ustedes pudieron cambiarse antes de fondo, de mayor o menor riesgo? ¿Sabían eso o no?  
X: Sí, yo supe, pero no me cambio, total van a robar igual, si los ahorros de nosotros están en grandes consorcios internacionales y quienes están ganando los peces gordos de las AFP y si yo me cambiara me iría con lo puesto.  
E: para los que están en AFP ¿no conocen los fondos de riesgo?  
X: el A el B el C

*X: los multifondos*

*X: lo que pasa es que los jubilados en sí la mayoría, se va al fondo E que es el de menos riesgo*

*E: pero antes a los más jóvenes hay posibilidades de cambiarse*

*X: claro cuando joven, pero a los jubilados, a cierta edad ya no se puede”*

*(Grupo focal rural)*

En cambio, los usuarios de condición social más baja, se colocan en una situación análoga a su condición económica, privados de bienes y privados de información; expresan que no cuentan con recursos o habilidades comunicacionales como para enfrentar el tema de la tramitación de su jubilación, en los distintos canales de comunicación que ofrece el sistema.

Por otra parte, y considerando a los usuarios en general, estos no conocen a todos los actores que se involucran en este proceso, sí a las AFP y al IPS (que siguen llamando INP), pero no en forma clara la marca de Superintendencia de Pensiones y menos su rol y accionar hacia los usuarios del sistema de pensiones. Esto queda demostrado en que cuando los usuarios demandan la existencia de un actor gubernamental que los apoye y oriente en su trámite de jubilación, este actor no aparece en el discurso, o de manera muy circunstancial.

*E: “¿Cuál es su visión? ¿Cómo la considera la Superintendencia de pensiones?*

*X: la considero mala, porque si es esa superintendencia está regida por ellos mismos, así que cuando*

*E: y los demás ¿qué piensan?*

*X: yo no estoy involucrado en eso*

*X: tampoco*

*E: no puedo hablar de algo que no*

*X: claro po”*

*(Grupo focal rural)*

Y cuando se conoce a esta Superintendencia es sólo como mención referencial, y tampoco se asocia a esta una función de liderazgo en apoyar a los usuarios:

*“La persona que estaba haciendo los papeles junto conmigo apelamos a me acuerdo este instituto que está en la Alameda...” (Grupo focal mujeres)*

### Entrevistas Usuarios:

Respecto a los conocimientos de los trámites asociados al proceso de jubilación, la visión general que prima es el casi total desconocimiento de ellos. Según lo planteado por los entrevistados en ningún momento estuvieron enterados de cómo debía llevarse a cabo el proceso, es decir que jamás ni antes ni después de realizado se enteraron con una exactitud mínima de cuáles eran los pasos a seguir tanto en la AFP, IPS o por Ley de Accidentes del Trabajo. Los trámites respecto de este desconocimiento general del proceso se encuentra por lo tanto guiados por otros, según lo planteado por los hablantes este proceso de jubilación es guiado primeramente por las personas que se encuentran en las ventanillas de los diferentes servicios AFP, IPS, estas personas guían al usuario respecto de los trámites, papeles y acciones legales que deben seguir, de ventanilla en ventanilla.

*“Ni una cosa. Sino que me hicieron el papeleo y ahí, por la plata que yo saqué, me di cuenta de que es la más baja de las pensiones”. (E8, P22)*

*“No conozco nada. Lo que más que me han dicho es que tengo que acercarme a mi AFP”. (E6, P 21)*

*“No, la señorita me orientó, me tocó una señorita muy buena, creo que fue suerte porque otras personas que se han jubilado no...”. (E5, P4)*

Resulta importante recalcar que quienes se encuentran ya pensionados o en proceso de pensión por la Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo sí demostraron poseer conocimientos respecto al proceso de pensión una vez cumplido los 65 años de edad, debiendo éstos solicitar una pensión de vejez que eventualmente estaría sujeta a variación. Ahora respecto a la variación del monto es llamativo observar que los hablantes en su totalidad, planteen que una vez cumplido los 65 años e iniciado el trámite de jubilación, el monto de la pensión que vendrían a recibir será menor al monto entregado por medio de la pensión de invalidez recibido hasta ese momento. Que los hablantes observen y crean que el monto de la pensión de vejez será menor al monto que reciben por la Ley de Accidentes del Trabajo depende posiblemente del porcentaje de invalidez con el que han sido diagnosticados por la comisión médica, ya que lo que resulta probable es que si el porcentaje de invalidez es elevado el monto que recibirá con la pensión de vejez tenderá probablemente a ser menor que el valor recibido en la actualidad.

*E: ¿Y tú sabes qué va a pasar con eso cuando tú tengas 65 años?*

*X: Ehh si po la ACHS te sigue pagando una... ya no va a ser la subvención que te dan ahora, sino que va a ser la pensión lo pagas a los 65 años, después de ya, recibes de vejez, una pensión de vejez.*

*E: ¿Y tú sabes más o menos qué montos te van a quedar si es que mantienes, si es que te dan el 100%, qué vas a recibir por pensión de vejez?*

*X: Claro, ahí uno recibe mucho menos de lo que impone igual siempre, o sea, si en un APV y así trato de imponer para más o menos un tener monto parecido, o quizá menor del que recibo actualmente". (E9, P27-30)*

Otra cuestión que se observó es el nivel de conocimiento en torno a la propia realidad previsional que poseen los usuarios pensionados por la ley 16.744. Si es cierto que estos usuarios se encuentran en términos generales, igual que el resto de los entrevistados usuarios del sistema, haciendo el proceso casi a tientas y sin enterarse demasiado en qué consiste cada uno de los trámites que realiza, sí da la impresión de encontrarse más empoderados y con más conocimiento del proceso individual que deben llevar a cabo en función de su situación previsional. La fuente de conocimiento de dicho proceso siguen siendo los pares, amigos, parientes, el terapeuta etc.

*E: ¿Y cuando iniciaste los trámites?, porque ya iniciaste...*

*X: No, no he empezado todavía...*

*E: Pero, ¿has averiguado algo?*

*X: Lo que yo sé es que cuando me den el alta definitiva tengo que pasar por una comisión médica, y esa comisión médica me van a evaluar mi porcentaje de discapacidad y en base a eso van a sacar la pensión que me va a quedar hasta los 65 años, que es cuando jubile.*

*E: ¿Y eso tú te has informado por medio de qué?*

*X: Dentro del hospital, con la terapia ocupacional, básicamente". (E 11, P 5-10)*

A raíz de esto es posible afirmar que todos los hablantes y entrevistados que se encuentran pensionados o en proceso de pensión por la ley 16.744, poseen por un lado, un conocimiento general del proceso previsional que deben llevar a cabo y a la vez claridad respecto del trámite de pensión que deberán ejecutar una vez cumplido los 65 años.

*E: ¿y con relación a la selección de la pensión que ¿usted tomó no tenía opciones, le dieron opciones así como usted... de sacar cierta cantidad de dinero?*

*X: no porque esta pensión es del gobierno, no es de mi plata que tenía ahorrada. De mi plata no han tocado ningún peso todavía. Eso me lo dan cuando jubile definitivamente.*

*E: ¿y aquí la AFP jugó algún papel, la apoyaron?*

*X: ellos igual me apoyaron... con los viajes, en el viaje a Santiago ellos corrieron con los viajes de bus o de avión, lo que yo quisiera. Me pagaron un acompañante y me mandaron a un hotel allá en Santiago y el hotel ellos se encargaban de llamar a los autos llegaron y que me fueran a buscar al lugar donde yo tenía que ir.*

*E: la decisión que usted tomó de iniciar este trámite estuvo influenciado por su problema físico, pero ¿la AFP la siguió guiando en cuanto a los médicos que la trataban?*

*X: bueno, fue eso lo que hizo la AFP no más, nada más, ellos no se metieron con doctores y nada”.*

*(E 12, P15-22)*

Por último resulta importante plantear que el mayor conocimiento de los trámites y situación previsional en la que se hallan los pensionados por la ley 16.744, pareciera tener directa relación con la situación de invalidez en la que se encuentran. El que estén imposibilitados de seguir a plenitud su vida productiva, a raíz del accidente laboral vivido, condicionando la posibilidad de su sustento básicamente al recibimiento de su pensión, los motiva mayormente en la búsqueda de información respecto del proceso de pensión y los trámites asociados al mismo.

Desde los informantes de las distintas instituciones relacionadas con la previsión social existe consenso en que si bien existe un grupo de usuarios minoritario que se encuentra bastante informado y empoderado de su realidad previsional, la gran mayoría de los usuarios desconoce aspectos básicos del proceso. Se menciona que esto puede relacionarse con el nivel socioeconómico de los usuarios, o el tipo de sistema previsional bajo el cual operan.

*“Depende del grupo socioeconómico (...) una persona que no tiene grandes recursos en su cuenta, tiene menos conocimiento. Hay que explicarle bien, qué es la pensión, (...) por qué no les alcanza (...) Y tenemos, gente súper bien informada que sabe incluso más que el ejecutivo que los está atendiendo (...) Pero ése es un grupo súper minoritario” (Entrevista informante AFP, Párrafo 5).*

Las personas entrevistadas de las instituciones mencionan que la mayoría de los aspectos asociados a la previsión social son desconocidos por los usuarios, desde los pasos a seguir hasta lo asociado a los multifondos, las modalidades de pensión y la rentabilidad. Siendo estos últimos aspectos, asociados al sistema de capitalización individual, los más complejos de explicar y de transmitir a los usuarios.

*“Yo diría que hay usuarios que conocen los pasos y los conocen súper bien e instruyen a otros. Y hay otros, los mayoritarios, sobre todo del perfil de AFP, que no tienen idea de lo que hay que hacer cuando te vas a jubilar” (Entrevista informante IPS, Párrafo 15).*

En el sistema público también se identifican algunas dificultades asociadas a la incompatibilidad de las pensiones, se suelen generar dificultades por parte de las personas que heredan pensiones del cónyuge para comprender que deben renunciar a los beneficios de una de las pensiones, pues no son compatibles ambas.

Además, los usuarios suelen confundir los roles que le competen a cada una de las instituciones involucradas en este proceso, lo que evidencia una falta de visibilidad de algunas instituciones.

*“Hay una confusión entre el rol del IPS, el rol de las AFP y el rol de la Superintendencia. Eso siempre va a existir. Entonces recurren a cualquier lado. Y nos pasa que muchos vienen acá primero, vienen de inmediato a la Superintendencia y no se les pasó por la mente que si sus fondos están en la AFP es allá donde tenían que iniciar su trámite” (Entrevista informante Superintendencia de pensiones, Párrafo 20).*

### c) Dificultades para el usuario en el marco del proceso

#### Grupos Focales:

El tema de las dificultades de los usuarios con el marco del proceso ya está insinuado en los acápites anteriores, respecto de la invisibilidad de este proceso para los usuarios.

A lo anterior, y muy relacionado con él, se suma que existe a priori en los usuarios una percepción de que el proceso de jubilarse es largo, complejo y lento.

Esto implica la imagen de que el marco del proceso es extremadamente burocrático; por ejemplo, los usuarios no entienden que se les solicite documentación de una a la vez y que obtener un documento pueda demorar un mes.

Este largo proceso burocrático desmotiva e impacienta a los usuarios, quienes suman a este hecho la crítica al bajo monto de pensión.

*E: "¿Ha sido lento entonces este proceso de tramitación de la jubilación?"*

*X: Terrible*

*E: ¿Dónde está el cuello de botella que hace que sea lento?"*

*X: Yo creo que (no se escucha)*

*X: A lo mejor ella que es por invalidez, pero yo que es por edad, yo ya tengo la edad, el cuello de botella es que uno va y te piden un examen y que vuelvas 15 días después, vuelves y te dicen que te falta otro papel y vuelva en 15 días, no te piden todas las cosas al tiro y fuera de eso hay 100 personas esperando, hay números y uno está 2 o 3 horas esperando en la AFP*

*X: Las AFP se demoran como 30 días en sacarte un histórico*

*X: Mucha burocracia*

*X: Eso es lo más malo que hay"*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Este es el marco de las dificultades que los usuarios creen que encontrarán en el marco del proceso, lo que se ve corroborado, por aquellos que ya hicieron el trámite de la jubilación.

#### Entrevistas Usuarios:

En este punto de las dificultades los hablantes manifiestan molestias respecto del proceso y el trato por parte de los encargados de ventanilla, ya que manifiestan la falta de información homogénea entre una ventanilla y otra, es decir que; mientras en una ventanilla le indican al usuario la

realización de trámites específicos en la otra les dicen que éstos no son necesarios y que debe hacer de nuevo otros trámites, y así sucesivamente esto se va repitiendo lo que demora el proceso y genera molestia y desconfianza en el usuario.

*“...Es lo mismo que nos hacen aquí, se anda a tientas. Y lo otro es que la información sea veraz, dicen “aquí tiene este papel, este es tanto tanto”, y después nos dicen “a no po, usted nos trajo éste, está equivocado, tráigame el otro”. Nos andan pimponiando, porque este papelito irlo a sacar a una oficina pública nos cuesta, y después dicen “no, tienen que traer otro”, y este lo corchetean junto con el otro. Bueno, y si no sirve pa qué lo corchetean junto con el otro”. (E6, P98)*

*“Bueno, me acerqué a la AFP, allá me dijeron “llene este formulario y nosotros le vamos a dar toda la información como corresponde e incluso le vamos a mandar una carta en que usted va a tener que venir para acá para firmar unos papeles y darle toda la información y que usted nos autorice para darle toda la información”. Llevo tres años y nunca me ha llegado nada...” (E6, P42)*

Otra cuestión importante de recalcar en torno al poco conocimiento del proceso o más bien nulo de este, es que ante las modalidades de pensión el usuario no tiene opciones, en un gran grupo de hablantes se manifestó que al desconocer el proceso ellos sólo se remitían a la modalidad de pensión que simplemente le otorgaban desde ahí, esto tendió a ocurrir más en los usuarios que se pensionaban por el IPS o Ley de Accidentes del Trabajo que por las AFP. En esta última algunos usuarios tuvieron la opción de poder acceder a las modalidades de pensión y elegir la más convenientes en función de la realidad de sus fondos. Es importante aclarar que los pocos hablantes que manifestaron esta opción fueron usuarios que tenían un historial ordenado de imposiciones y que se hicieron asesorar por un agente previsional.

*“No, si yo pensaba recibir mi pensión todos los meses tanto, pero de lo otro que me pasaron antes, nada, hasta la fecha me han dicho nada, nada más que voy con mi carnet en la fecha que me dan en la colilla”. (E5, P16)*

Algunos hablantes asumen un grado de responsabilidad individual en la desinformación respecto del proceso de jubilación, ya que dicen que no han averiguado antes, no por falta de interés si no que por dejación y falta de tiempo.

Otra forma de poder llevar a cabo el proceso de jubilación ante el desconocimiento de este fue por medio de algún par, familiar o amigo/a, alguien que hubiera llevado a delante el proceso con antelación y estuviera en conocimiento de los pasos y trámites a seguir.

*“Porque ahora yo he sabido que es más fácil por la Teresita, mi amiga, que jubiló ahora en marzo y fijate que nosotros llevamos todas así...” (E2, P10).*

Es importante recalcar que todo el desarrollo del proceso de jubilación que llevan adelante los usuarios es casi en la absoluta oscuridad respecto del conocimiento de éste. Los usuarios se remiten sólo a seguir los pasos indicados por el personal en la ventanilla del servicio, el asesor previsional o lo que les aconseja un familiar, pero el proceso en sí desde el principio hasta el final respecto de conocimientos relevantes queda en la más absoluta oscuridad, en buenas cuentas lo que los usuarios manifiestan es que la decisión la toman otros y ellos sólo acatan remitiéndose a seguir adelante con las indicaciones del proceso.

Sobre las principales dificultades en el proceso de tramitación de la pensión, además de las asociadas a la comprensión de información relevante, mencionada anteriormente, se añade otra dificultad en el trámite de pensión, enunciada desde el sector AFP, correspondiente al exceso de papeles y el número de veces que debe concurrir la persona a la AFP cuando se encuentra tramitando su pensión.

*“Es engorroso porque es mucho papel” (Entrevista informante AFP, Párrafo 47).*

*“Es largo. De hecho son 4 o 5 visitas que la gente dice no, ¿tengo que venir de nuevo? Y eso causa molestia en la gente. Ellos asocian que es una sola vez y cada vez que tienen que volver se molestan” (Entrevista informante AFP, Párrafo 49).*

Desde el IPS la persona entrevistada plantea que la información entregada tiene algunas deficiencias, en el sentido de que puede ser mejorada para que sea más pertinente con los historiales previsionales de las personas, información que al faltar se le solicita antecedentes al usuario con respecto a certificados o papeles muy antiguos que son difíciles de obtener, lo que entorpece el trámite en general. Dado que la información existente no se encuentra sistematizada y ordenada a través de un archivo digital único o en línea, sino que se encuentra archivada en carpetas y papeles de manera física, se presenta un retraso importante en la gestión de los reclamos, evidenciándose una falta de modernización en la gestión de la información referida a los historiales previsionales de los usuarios.

*“Es muy prehistórico nuestro funcionamiento, porque no está sistematizado el historial previsional, son carpetas a mano que hay que revisar, archivos, ir a buscarlos a otro lugar donde está el archivo, etcétera” (Entrevista informante IPS, Párrafo 70).*

Los plazos son otro aspecto asumido como una debilidad en la gestión del trámite por parte de esta institución (ver entrevista informante IPS, Párrafo 64).

Finalmente la falta de coordinación entre las distintas instituciones involucradas y la capacitación del personal de atención, presenta un problema también para el usuario al momento de realizar sus trámites de pensión, pues puede recibir información distinta según donde consulte, o puede perder tiempo en atenciones innecesarias que podrían optimizarse (ver Entrevista informante IPS, Párrafo 27, Párrafo 52 y Párrafo 86).

#### d) Facilidades para el usuario en el marco del proceso

##### Grupos Focales:

Las facilidades que los usuarios encuentran en el marco del proceso son aquellas acciones que les permiten tener cierta idea de su jubilación, como la información que entrega la cartola sobre la pensión que obtienen de acuerdo a sus imposiciones; o ya cuando están en el proceso, la rapidez con que éste es realizado, considerando que un rango exitoso de tramitación total de la jubilación es de 1 a 3 meses.

*E: "Ok, ok en relación a... vamos a mantener ahí la... y ¿usted señora como fue trámite? ¿Cómo fue la tramitación? ¿Fue rápida?"*

*X: Sí, en tres meses, en tres meses yo tenía mi pensión y de ahí después sigue siendo una pensión mensual, pero porque es una pensión baja".*

*(Grupo focal rural)*

##### Entrevistas Usuarios:

Las facilidades del proceso para los usuarios se encuentran asociadas a la rapidez y lo expedito del mismo, es de importancia observar que la dinámica del acompañamiento desde los canales presenciales, por parte de los encargados de la atención al público, en el desarrollo de los trámites se encuentra en directa relación con este sentimiento de facilidad y disposición en el transcurso del proceso de jubilación.

*E: Y ahora que usted terminó todo el proceso; si tuviera que hacerlo de nuevo, ¿lo haría igual o lo haría de otra manera?*

*X: No, yo pienso que lo haría igual porque a mí me fue todo fácil. Me fue todo fácil. (E8, P15-16)*

*E: ¿Sintió en el proceso de tramitación que pudo tomar decisiones por su cuenta o tomaron decisiones por usted?*

*X: No, si como le digo esa señorita me guió en todo, todo, fue muy buena. (E5, P73-74)*

*E: En este proceso cuales fueron las decisiones más difíciles que tuvo que tomar.*

*X: Ninguna, no me costó ninguna cosa. (E5, P75-76)*

Desde la Superintendencia de Pensiones se define como una facilidad la existencia de un sistema como el SCOMP, que facilita que toda la información esté disponible para el usuario a través de internet, y que se pueda acceder de esta forma a las distintas ofertas que proveen las diferentes entidades. Esto se ve mermado o tiene baja repercusión al no existir un usuario informado capaz de entender la información que dicho sistema le entrega.

Los asesores previsionales fueron nombrados también como una eventual figura que facilita el trámite para los usuarios y pueden hacer más comprensibles aspectos que son complejos de entender para alguien que no esté familiarizado con el tema.

*“He aprendido con la experiencia, uno le explica a las personas que van por primera vez y no te lo entienden, es difícil aprender una carrera en un par de días de reunión siendo que esto trae por detrás temas financieros” (Entrevista Asesor Previsional, Párrafo 8).*

Existen aspectos de conocimiento básico que tienen los usuarios que hacen que algunos trámites puedan ser más sencillos, como por ejemplo identificar la edad de pensión o identificar los beneficios asociados a la Reforma Previsional, aún cuando se desconozcan los requisitos para acceder a estos beneficios, de cierta forma éstos se encuentran estandarizados y son de fácil explicación, a su vez los procedimientos para acceder a ellos pueden ser tramitados con rapidez.

*“Yo te diría que los temas fáciles que tienen hoy día es que tienen claridad de cuando se tienen que pensionar, de que tienen derechos a ciertos beneficios que les otorga el Estado” (Entrevista informante AFP, Párrafo 17).*

En este caso se observa que la facilidad no se define por el nivel de conocimiento del usuario, sino más bien por el nivel de complejidad de la información, asociada por tanto a lo complejo de los procedimientos de pensión.

## 2.1.2. Información

### a) Canales de información

#### Grupos Focales:

Para los usuarios el principal canal de comunicación es la cartola que reciben de su AFP.

Esta cartola funciona como un canal de comunicación en relación a dos tópicos: conocer la rentabilidad del fondo en que están los usuarios, saber cuáles son los costos involucrados en la administración de sus fondos y el monto de jubilación que obtendrían en ese momento:

*X: "Las cartolas te las mandan ahora con todos los apuntes, con esto usted va a sacar, cuando el día que llegue a jubilar, cuando ya, usted va a sacar eh... cuando tenga 65 años, si sigue imponiendo hasta los 65 años va a sacar 80 lucas, viene clarito con la película". (Grupo focal hombres, Concepción).*

En relación a los puntos de atención al público, los usuarios perciben que en estos espacios prima el monólogo del informante ante el usuario y no la capacidad de diálogo que se pueda entablar.

Es decir, los usuarios perciben que los ejecutivos de atención entregan resultados finales y no abren el espacio para una comunicación donde se pueda dialogar en torno a las preguntas e inquietudes de éstos.

Los usuarios no perciben la existencia de un margen de maniobra para generar un "debate" sobre sus requerimientos sobre la jubilación con los ejecutivos de los puntos de atención de la AFP.

*X: "Lo mismo, que se agilice más es el actuar.*

*X: Que cuando se entregue la información tiene que darle un debate al compadre que le entrega la información*

*E: Falta de información.*

*X: Incluso... con lo que el pueblo dice, para que haya un cambio profundo.*

*X: No creo que usted llegue allá y te diga acá está la información, tiene que ayudar a salir al compadre también.*

*X: Esta información, más una charla de debate".*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Para los usuarios también existiría en este canal cierto "maltrato" de parte del personal de estos puntos, en particular para los sectores más bajos de la sociedad. Este 'maltrato' lo asocian a su condición social de sectores "pobres", porque se trata de un tono que perciben en el trato, que los

inhibe como sujetos dado que, probablemente, como personas de condición social baja esperan un trato preferente.

*X: "Lo mismo que uno va a una oficina ¿ya? yo voy a la oficina porque me decían vaya a tal parte y las que trabajan la tratan tan mal, tan mal se lo digo yo, me humillaron y yo no andaba pidiendo limosna, porque andaba pidiendo mi plata, era mi plata la que está ahí guardada, ¿por qué Provida me da tan poco? que sale que no tengo tantos fondos..."  
(Grupo focal rural).*

Pero también existirían factores objetivos en esta deficiente atención en los puntos de contacto y es que la "mala información" que reclaman los usuarios no tiene que ver con escasa información o información errónea, se relaciona más bien con que los hacen actuar a "ciegas" dentro del sistema, es decir, se convierten en mensajeros de documentación de una ventanilla a otra sin que se les indique el valor y trascendencia de esa documentación.

*E: "Pero ¿por qué dice que la atención es mala? las personas que atienden  
X: es que le dan mala información  
X: la información  
X: eso, no explican bien las cosas con tienen que hacer, si no ellos hacen un papel y ya, llévese este papel y así ¿cómo?, si ellos están ahí pa' qué, pa' atender a la gente".  
(Grupo focal rural)*

En los puntos de atención al público no se ponen en los "zapatos del otro", este personal no sabría interpretar las demandas y necesidades de los usuarios, y ciertamente algunos usuarios reconocen que tienen que recurrir a actuaciones más fuertes de personalidad para que se les responda en los que ellos requieren. Esto también puede ocurrir en el sistema público del IPS.

*X: "Incluso yo en el seguro social, me enojé incluso con la jefa y me dijeron que no fuera alterado con ellos que eran trabajadores y que se les debía respeto, pero si ellos no le indican a uno bien las cosas o no hacen bien, porque yo tuve un problema, tengo una hija y no había hecho los trámites yo para cómo se llama..."  
(Grupo focal rural).*

Una tercera vía de conocimiento son las personas de sus redes sociales que están en su misma etapa de tramitar su jubilación, sean amigos, parientes o referidos.

Este canal informal suele ser de múltiples experiencias que generan más ruido comunicacional al usuario que claridad en el proceso que está viviendo.

*“Yo me he informado con varias personas, si está jubilado, ya una misma plata que un monto como un chiste”  
(Grupo focal hombres, Concepción).*

Para las y los usuarios con más recursos económicos y tecnológicos existe un cuarto canal de comunicación para informarse: internet. Este canal es valorado por la rapidez con que podrían informarse. Los sitios que buscan son los de la AFP, IPS y Superintendencia de Pensiones.

*X: “Yo me meto a internet, en la página de la superintendencia, en la AFP, INP y tratar de absorber alguna información en la junta de vecinos que nos dio la posibilidad de tener ese taller, porque no hay mucha información.*

*X: yo hace 10 años atrás trabajé en Cuprum y ahí pude aprender un poco*

*E: ¿Actualmente buscas alguna fuente de información?*

*X: Recorro a internet, busco algunos apuntes*

*E: ¿Qué páginas?*

*X: AFP o Superintendencia”.*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Pero al acercarse a estos sitios, las y los usuarios encuentran que también la información es compleja, porque es mucha información, que no se hace cargo del vacío de información previa que manejan los usuarios.

La comprensión de estos sitios, depende de que la información sea sucinta y a través de expresiones gráficas sencillas. Se espera de estas páginas que muestren la ruta que puede seguir un trabajador estándar como ellos, y qué pasos tiene que realizar.

*E: “Las personas que entran a la página de la superintendencia ¿como la encuentran?  
¿Es clara?*

*X: para el que no sabe nada no es muy clara, no es didáctica, debería ser más didáctica*

*E: ¿Cómo se debería presentar la información en una página de internet?*

*X: Amigable, más fácil, letras más grandes más gráficos, colores*

*X: lectura más fácil de comprender*

*E: Por ejemplo: identificar la trayectoria de las etapas*

*X: Eso, como si fuera el mismo trabajador, ejemplos más claros*

*E: ¿La página de la AFP es lo mismo?*

*X: no son tan claras*

*X: Menos*

*X: Mucho texto*

*X: No es ilustrativo”*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

En relación a los *call centers* no hubo registros de esta canal en los grupos focales.

#### **Entrevistas Usuarios:**

Respecto de los canales de información disponibles, uno de los más usados y mediante el cual acceden a la información de su situación previsional es la cartola previsional que reciben cada cierto tiempo en su domicilio los usuarios. La cartola aparece curiosamente como uno de los canales más expeditos y de mejor información para el estado previsional. También es importante recalcar que un número importante de hablantes manifestó que comprendían casi a cabalidad lo que la cartola indicaba, eso sí en muchos hablantes manifestaron dudas respecto a si la información vertida en la cartola, y que llegaba a sus domicilios, resultaba ser tan fidedigna con relación a la realidad de sus fondos.

Otros canales directos de información para acceder al conocimiento del trámite de pensión resultaba ser un par, hijo/a, vecino/a, familiar. Por medio de ellos, en tanto fuente de información, los usuarios lograban conocer al menos en el nivel del desarrollo de los trámites el proceso de pensión.

*"... Mi señora trabaja en una oficina de contabilidad, entonces hay mucha comunicación entre los contadores y los otros profesionales, entonces gracias a Dios que he tenido a grandes personas que he conocido, personas que están relacionadas con el tema, entonces a ellas le empiezo a conversar, a veces nos juntamos en una casa y conversamos sobre ese tema, qué es lo que nos viene..." (E6, P10)*

Otro canal de información disponible es el asesor previsional, el que también resulta ser un canal utilizado por algunos usuarios para el desarrollo del proceso. En esta misma línea el canal de información más usado es el canal presencial de los servicios atendidos por el personal de atención al público, éste es el mayor canal de información utilizado para el desarrollo del trámite de pensión.

También algunos usuarios afirmaron usar la página web. Aunque algunos manejan herramientas de internet, éstos aducen el no haber encontrado mayor información que no sea sino el medio para solicitar información en torno al proceso de pensión. Aducen que el tipo de información es más bien limitada pero entendible y de utilidad.

*"... Pedí información a través de la web y ellos me dijeron que después de 5 días que no me preocupara porque le vamos a pagar y va a estar en una fecha próxima y esa información yo la encontré buena". (E1, P140)*

Los canales de información que manejan todas las instituciones consultadas son tres: *call center*, canal web y canal presencial. En la totalidad de los casos los *call centers* y sitios web se utilizan de manera informativa general.

El canal *call center* tiene un carácter fundamentalmente informativo, que busca orientar a la persona que consulta en torno a aspectos básicos del trámite de pensión como por ejemplo lugares e instituciones donde debe dirigirse, los pasos que implican el trámite, entre otros aspectos similares. La Superintendencia de Pensiones valora el *call center*, pues si bien es solamente informativo, es un canal accesible a una gran cantidad de población sin tener limitaciones significativas en cuanto a la edad de las personas, a diferencia del canal web, que sí presenta una limitación en este aspecto al no llegar a todos los segmentos etarios de la población. Estos dos canales suelen acoger las primeras dudas e inquietudes de los usuarios que están prontos a su edad de jubilación.

Para el caso de algunas instituciones a través del canal web las personas pueden interactuar con el sistema y emitir consultas o realizar reclamos, e inclusive realizar algunos trámites, como emitir certificados u otros. Se constata que en la entrega de alguna información específica, dirigida a trabajadores activos, la información que se comunica a través de los canales web es bien recibida, pues se trata de personas que están más familiarizadas con este tipo de medios. Lo que podría ser un indicador de que a futuro algunos procedimientos podrían ser canalizados de manera más general a través de esta plataforma. Medidas que están siendo evaluadas ya desde el IPS asociado a algunos productos específicos y que son parte de la orientación futura de la Superintendencia de Pensiones y de las AFP.

La cartola de las AFP es otro canal que existe y que se entrega cada cuatro meses, sin embargo no todas las personas entienden la información, o no están preocupadas de comprender lo que significa la información incluida en la cartola. Desde la Superintendencia de Pensiones se destaca este medio como masivo ya que llega a todos los usuarios y que podría fortalecerse otorgándole mayor claridad. Sin embargo desde las AFP señalan que existen normativas que regulan la información contenida en las cartolas desde la misma Superintendencia, dificultando la posibilidad de innovar en formas y contenidos en la entrega de información.

Si bien el canal presencial resulta finalmente ser el más importante en todas las instituciones involucradas, dado que por normativa se exige que el trámite de pensión se realice de manera presencial, a su vez dada la complejidad de la información el usuario termina demandando este canal para consultas más específicas que no pueden ser abordadas a través de los otros canales, sin embargo, se identifica por parte del IPS y se observa por otros actores institucionales también como un problema de las AFP, algunas deficiencias en su funcionamiento asociado a la capacidad del personal que atiende y la claridad en la gestión de las consultas (ver Entrevista informante IPS, Párrafo 27; Entrevista Asesor Previsional, Párrafo 92).

## b) Contenido de la información

### Grupos Focales:

Como señalábamos en el acápite anterior, la deficiencia de la comunicación que entrega en los puntos de atención al público es que los usuarios no saben o desconocen qué trámites se encuentran realizando, cuál es el valor de esos documentos y de qué sirve en el proceso completo. Quedan, entonces, navegando a ciegas dentro del sistema.

*X: "Yo pienso que informan mal y uno se queda con esa información y uno no sigue preguntando, o sea yo saqué mayor información porque seguí preguntando qué pasaba, pero igual falta información, falta mucha información en el momento de jubilarse las personas, no hay información, una va y hace los trámites así a...*

*E: a ciegas*

*X: claro, a ciegas*

*X: porque hay muchas personas, no sé si sería el caso, de que por ejemplo se asesoran y empiezan a preguntar y empiezan a sacar la información, entonces de repente uno también tiene la culpa de que no pregunta de qué se trata o se usan términos que no se entienden*

*X: usan términos técnicos"*

*(Grupo focal rural)*

Y cuando reciben algún tipo de información sobre el contenido de los trámites no los entienden porque se expresan en lenguaje técnico o lenguaje culto formal que no es "traducido" por la atención al público a un lenguaje culto informal que ellos puedan entender.

Esto quiere decir que el tipo de información entregada no es pertinente para la categoría comprensiva del usuario, dado que se entrega en este formato culto formal y con términos especializados, que no permiten la comprensión del usuario, porque estas expresiones no están dentro de su léxico diario y por la rapidez con la que los usuarios entienden que deben ser atendidos. Ése es también un factor que les torna difícil la atención.

Esto se expresa en que los y las usuarios entienden que se les entrega, en los distintos canales de comunicación, pero preferentemente en los puntos de atención, este lenguaje "técnico" y formal, que se torna difícil de entender, porque lo perciben "engorroso".

A lo anterior se suma que, en estos puntos de atención, los usuarios entienden o perciben que la atención con la ejecutiva debe ser rápida, porque asumen que las otras personas que esperan atención también están apuradas, aunque esta exigencia de rapidez no sea una petición explícita de las ejecutivas de los puntos de atención.

Se trata de una auto exigencia de los propios usuarios, que finalmente afecta también su capacidad de comprensión de lo que se les señala en los puntos de atención a clientes.

Y esta condición en la entrega de los contenidos se trataría de una experiencia estructural dentro del sistema, más que de experiencias anecdóticas, porque en términos comunicacionales, el sistema expulsa a los usuarios como destinatarios calificados de su mensaje y ellos no se sienten interpelados por el tipo y calidad de estos mensajes.

*X: "Claro, hay gente que no entiende de lo que se trata y se queda con eso, entonces si uno no pregunta ahí se queda*

*X: pero igual uno pregunta y no le dan la información, tiene que ir uno, realmente tiene que ir a consultarlo*

*X: porque eso sería bueno que llegaran y dijeran tiene que ir a tal parte y ahí le van a dar buena información, pero eso no lo hacen jamás".*

*(Grupo focal rural)*

En relación a los contenidos de lo que comunican las AFP, los usuarios que están comenzando el trámite de jubilación no tienen información clara sobre el proceso ni saben cuánta información les puede entregar el sistema:

Respecto de la forma de entregar los contenidos de información, los usuarios consideran que es un contrasentido que frente a planteamientos formales de ellos como usuarios en relación al tema de jubilación, en un canal de comunicación oral como lo es el punto de atención, se les responda por carta (respuesta tipo) sin que se les resuelva directamente su pregunta.

*E: "Y en torno a eso, digamos, en relación a todas estas dudas que ustedes tienen... ¿hay alguna respuesta? ¿Tienen algo de respuesta? ¿Es más lo que no saben que lo que saben?..."*

*X: No, menos sabemos nosotros. Y no hay respuesta, no hay nada.*

*X: La informaciones son las que están atrasadas.*

*X: Entonces, me dijeron: "ya, nosotros los vamos a acercar a usted, le vamos a dar información" y en ese instante me mandaron una carta.*

*X: (risas)*

*E: Ya.*

*X: Lo único que me dicen es "usted, está atrasado con las imposiciones". Nada más".*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Respecto de la Cartola los usuarios señalan que no toda la información de la cartola se puede leer y entender, por las precisiones técnicas que no entienden y por el tamaño de las letras ("demasiado

chiquitas”), lo que también mueve a los usuarios a colocarse en una posición defensiva (“ahí está mal la confianza”), dado que la cartola no los interpreta cabalmente como usuarios.

Pero para otra posición de usuarios, se desconoce la pertinencia y claridad de la información de los multifondos; no tienen un modo de lectura que les haga entender el proceso de estar voluntaria u obligatoriamente en alguno de éstos.

*X: “Lo que pasó aquí es que nos faltó mucha información que nos entregaran de cómo iba a ser lo de los fondos. Porque ahora mismo, los que no autorizaron el cambio de los fondos, se los cambiaron no más, hubo el reemplazo de un año casi y nos cambiaron de fondos. A ver qué fondos nos iban a poner en el A, B, C, D, si no firmaba uno. Pero, nadie los informó cuando nos convenía a nosotros.*

*X: Sí po, nosotros nos cambiamos de AFP, pero no sabemos qué fondo daba más plata ¿cierto?*

*X: (risas)*

*X: A nosotros, a mí me pusieron en el menos riesgoso ¿cierto?”*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Tampoco algunos usuarios tienen claridad de su modalidad de pensión, el tipo de letra en que tienen sus fondos. Y en este caso es necesario constatar que tampoco se trata de una búsqueda por parte de ellos.

*E: “¿Alguno se cambió de letra o se quedaron con la letra que le dieron?*

*X: yo no sé*

*X: no tengo idea”.*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

También en el tema de la pertinencia de la información, los usuarios pueden ironizar acerca de cuando les llegará la información precisa acerca de los montos de jubilación: esta información llegará al final de este proceso. También se señala esto en el marco de que los usuarios tienden a esperar la información más que a buscarla por sí mismos.

*X: “O sea, digamos, y ya ¿y cómo estamos con el tema de la información?*

*X: Mal.*

*E: Ya, ¿Estamos mal, cierto?*

*X: Mal.*

*X: Mal.*

*X: Mala la información, no hay. Yo creo que la información la van a dar al momento de jubilar.*

X: *Cuando esté firmado.*  
X: *Claro, cuando esté listo uno y vaya a la... a la caja y ahí le van a dar un vale...*  
X: *(risas)*  
X: *Ahí viene la plusvalía.*  
X: *Claro, cajón pa' dentro, ¡pun! esto me toca a mí y esto te toca a ti no más".*  
(Grupo focal hombres, Concepción)

En cambio sí hay usuarios que se empeñan en conocer su tipo de fondo y se han cambiado de letra en búsqueda de mejores rentabilidades. Pero esto último depende más de factores subjetivos o de personalidad de los usuarios que de patrones conductuales propios del común de los usuarios.

X: *"Yo me cambié*  
E: *¿Por qué te cambiaste?*  
X: *por consejo de una persona, pero me cambié un mes antes de la baja importante y perdí no sé cuántos millones*  
E: *¿Quién más se cambió?*  
X: *yo me cambié a D porque estaba perdiendo mucho".*  
(Grupo focal mujeres, Santiago).

En relación a otros contenidos de información entregada, los usuarios -y especialmente las usuarias entrevistadas- conocen las modalidades del "retiro programado" y del "retiro diferido".

Al respecto sí podemos señalar que una parte de los usuarios manejan información sobre los vaivenes de la rentabilidad de su AFP en su cartola.

X: *"Lo primero que vamos, cuando llega la cartola, cuanto es el monto que va a salir.*  
*Claro, cuanto es el monto que va a salir.*  
X: *Claro, cuanto es el monto, si eso es lo principal, claro. Porque va subiendo ahí.*  
X: *Claro.*  
X: *Y veo los costos que me cobran, por administración seguros y te empiezan a sumar ¡chuta! Y vamos, sumando, sumando, se llevan una buena cantidad de dinero".*  
(Grupo focal mujeres, Santiago)

Hay que tomar en cuenta que un elemento no menor en la evaluación de los contenidos de la información que reciben del sistema, especialmente de las AFP, es que consideran que muchas veces el trato en el punto de atención pueden ser vejatorio para los usuarios.

Esta percepción se basa en dos elementos: en que los y las funcionarias del punto de atención no entregan una atención personalizada, esto es, no escuchan los requerimientos de los usuarios ni dialogan con éstos acerca de su búsqueda de información. Para los usuarios se trata de un trato distante que no se condice, y este es el segundo elemento, con que todo este sistema trabaje con su propio dinero.

*X: "Lo otro que tiene es que es muy impersonal el trato, a uno no la miran, solo miran el PC y escriben y le preguntan y van anotando. Uno quiere que las personas se dirijan a uno, uno no sabe si están pajaroneando o si realmente están haciendo el trámite porque están en el puro PC.*

*X: Lo más divertido es que es tu dinero y (no se escucha)".*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Más en específico, para los y las usuarios una de las falencias de la atención al público es que este personal no tendría la capacidad de entablar una conversación personalizada con el usuario porque:

- ✓ Es un personal que no maneja toda la información pertinente al detalle.
- ✓ Dado su menor manejo de información, este personal "se enoja" con el usuario cuando éste pregunta más allá de lo que sería el protocolo de atención.
- ✓ Es un personal muy lábil emocionalmente, poco profesional, dado que su manera de atender al público depende de sus propios estados emocionales, sin sobreponerse a éstos para dar una atención de calidad y estándar.
- ✓ Este personal tendría asignado a priori una cantidad de tiempo fija de atención al público, lo que la obliga a una tramitación excesivamente rápida con el usuario.
- ✓ Es un personal que de manera evidente ocupa su tiempo de atención al público en atender situaciones personales.

Otro aspecto crítico que se observa en la atención del personal y que afecta los contenidos de lo que se comunica al usuario, es que los usuarios rotan de un funcionario a otro, teniendo que explicar su caso cada vez desde el inicio.

*X: "Además cada vez que vas a la AFP te atienden diferentes personas, entonces al final yo me aburrí, la persona que me atendió mejor, a esa la espero, por eso mismo puedo estar toda la mañana, me atendían puras personas diferentes y a cada uno tienes que explicarle de nuevo*

*X: yo te aconsejaría que si vas a la AFP busques una persona que te guste y a ese lo esperes porque cuando te atienden personas diferentes es tiempo perdido*

*X: Es terrible, más encima cierran y a los 15:15 abren la puerta y llega la fila hasta la calle, mujeres embarazadas y no hay donde sentarse, el más valiente se acomoda y se salta la fila”.*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Es importante señalar qué información es la que los usuarios demandan en forma crucial al sistema de pensiones:

En el caso de la AFP, para los usuarios no basta con saber el monto de la jubilación, sino cuánto tiempo dura la pensión asignada a la persona.

Y en el caso del IPS es de interés tener más claridad sobre los distintos tipos de beneficios a los que pueden aspirar:

*X: “Si uno va a jubilar es importante saber cuántos años va a durar la plata*

*X: ¿esa información no está?*

*X: No está*

*E: ¿Y en el INP? ¿Necesitan más información?*

*X: a mí me gustaría que me explicaran bien lo del bono por hijo porque yo sé que no me corresponde cuando cumpla 65 porque dicen que los otros beneficios que tiene el INP del bono de invierno, aguinaldos de Navidad, por eso no tenemos derecho, porque compensan una cosa por otra”.*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

#### **Entrevistas usuarios:**

Respecto al tipo de información se puede afirmar desde los hablantes que la calidad de la información que se entrega es mala y que sólo se remite a indicaciones de tipo administrativa a la vez que tiene demasiados tecnicismos difíciles de interpretar y seguir.

*“Conocer una explicación más sencilla de los tecnicismos que dicen qué es lo que hay que hacer, 'que hay que llenar este formulario, que este ítem de aquí, este ítem de acá'. Eso. Los tecnicismos de los papeles que no llegan a uno como la conversación normal que tiene uno, pa' entenderlo fácilmente” (E6, P14).*

Por último se plantea que el usuario, al no encontrar un buen canal de información y al no recibir una información expedita y clara, termina asumiendo un sentimiento de no intervención en el proceso, dejando que otros tomen las decisiones.

Algunas apreciaciones relevantes en torno al análisis de las entrevistas:

- Los canales de información más relevantes y expeditos para los usuarios son el conocimiento de algún familiar u amigo/a, la ventanilla presencial de atención al público y la cartola previsional que llega a domicilio.
- Las páginas web resultan útiles para la solicitud de información.
- La información recibida se percibe como compleja, llena de tecnicismos y difícil de entender.
- Sentimiento de un proceso ajeno por parte de los usuarios, al no manejar la información y tener otros que realizarla por ellos.

Desde las instituciones se sostiene que dado el amplio desconocimiento en temas previsionales de la población en general, las demandas de información que surgen por parte de los usuarios en primer lugar se generan por un hito o situación particular que lo moviliza a preocuparse ante el tema de su jubilación, ya sea alguna enfermedad, accidente o la cercanía a la edad crítica en que saben deberán hacer el trámite de su pensión.

Es por esto que las demandas de información van *in crescendo* desde aspectos básicos referidos a los procedimientos, los pasos a realizar, las instituciones a las cuales se deben dirigir y desde ahí comienzan a consultar aspectos más complejos o específicos. También surge interés a partir de eventos de tipo más macro o coyunturales que han generado mayor preocupación en la población como, por ejemplo, momentos de crisis económicas o nuevos beneficios anunciados por los medios de comunicación, generan mayor demanda de información por parte de la población.

*“Cuando hubo crisis la gente se preocupó y llegaron todos con las cartolas a la AFP a ver qué había pasado. Pero si no hubiese pasado eso la gente seguiría guardando la cartola en el velador” (Entrevista informante AFP, Párrafo 23).*

*“Cada vez que el gobierno anuncia ciertos beneficios, nosotros, ¡puf! Nos colapsamos y nos llenamos de gente que quiere saber” (Entrevista informante AFP, Párrafo 28).*

Sobre la claridad de la información todos coinciden que se trata de un tema complejo, si a esto se agrega que existe interés específico de la población únicamente al cumplir su edad de jubilación, se hace más difícil la tarea de traspasar un cúmulo de información compleja para que la asimile en el periodo, pues éste se acota a unos pocos meses.

En cuanto a la confianza en la información que entregan las instituciones, ésta se ve afectada en la medida en que el usuario recurre a distintas instituciones y éstas les entregan información dispar, lo que genera una crisis de confianza en el sistema en general. Estas descoordinaciones suelen darse por la complejidad del sistema y lo específico de cada uno de los casos. Desde las AFP se apela a que existe un usuario poco informado que al momento de tramitar su pensión. Éste terminaría traspasando la responsabilidad a terceros, por lo que se traduce un acto de confianza no necesariamente voluntario, sino más bien obligado en la medida en que se desconocen alternativas (Ver Entrevista informante AFP, Párrafo 21).

Por otro lado se alude que la calidad de información que se les entrega a los usuarios es demasiado general, y poco específica, y que los canales de atención remotos presentan dificultades para responder consultas específicas y complejas (Ver Entrevista Asesor Previsional, Párrafo 55). Todos los informantes manifiestan que la información dirigida a los usuarios se optimizaría si estuviera diferenciada en función de las necesidades específicas de cada uno, atendiendo a su edad, situación laboral, nivel de ingreso u otra.

### c) Asesores Previsionales

#### Grupos Focales:

Cuando los usuarios conocen esta figura del asesor previsional se lo percibe orientado más a sus propios fines que a velar por los intereses del usuario, "es un buitre", dado que no pertenece al ámbito público, sino al privado.

Para los usuarios que no tienen la experiencia directa de contar con un asesor previsional, existe desconfianza frente a esta figura, dado que sería alguien que haría en forma expedita el trámite de jubilación, por conocer el proceso de la jubilación, pero que tiene un costo económico que no están dispuestos a gastar.

De modo que los usuarios exigen que al menos esta figura tenga algún respaldo legítimo, porque éstos suelen presentarse 'desde la nada' y los usuarios no tienen cómo cotejar la calidad de este asesor, tal y como este se presenta (conociendo de los usuarios su identidad y domicilio).

Aquí hay un diferencial de poder entre usuario y asesor, a favor de este último que aumenta la sospecha sobre éste:

*E: "Oiga, aceptarían eventualmente la posibilidad de un asesor provisional, ¿recurrirían ustedes?"*

*X: Siempre que salga gratuito.*

*X: (risas).*

*X: Claro, tendrían que decir ustedes cuáles son los pro y los contras de eso. ¿Cuál sería lo bueno y cual sería lo malo?"*

*X: Primero que nada, una persona que sea reconocida y que esté dedicado a eso, porque hay muchos que se dicen: "no, si estoy dedicando a eso, a eso y a eso". Y al final que es una rueda, que puta, va haciendo todo."*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Pero se le exige al asesor que sea capaz de agilizar en forma extrema los trámites.

*X: "¿Cuál sería, por ejemplo, lo bueno, que puntualmente puede hacer el asesor?"*

*X: Que haga trámites.*

*X: Que agilice mucho los trámites, porque está dedicado a eso, sería bueno que supiera todos los contactos que hay que hacer en todos los trámites, uno nunca...*

*X: Uno no sabe para manejar toda la información de cada persona, tiene que tener esto, esto, esto y listo"*

*(Grupo focal hombres, Concepción).*

Pero el sentido del asesor en cuanto a informar de los distintos tipos de modalidad de pensión se invisibiliza frente a esta capacidad de realizar los trámites en forma más rápida y expedita. De modo que los usuarios entienden que si las AFP agilizaran su proceso administrativo, la figura del asesor previsional pierde sentido completamente.

Para algunos usuarios existe confusión acerca de la relación entre los asesores y el sistema privado de pensiones, porque pueden llegar a creer que cuando un asesor se acerca a ellos, es una segunda fase que tiene la AFP para vincularse con ellos, para descomprimir la tramitación.

*X: "Es tanto lo que me han tramitado, mandan gente a mi casa que no sé de dónde vienen, vienen de las compañías de seguro a ofrecerte*

*X: es igual que cuando se muere alguien*

*X: me llaman 20 veces al día".*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Y también existen sospechas entre los usuarios acerca de cómo los asesores consiguen la información de los usuarios, porque les genera desconfianza que se acerquen personalmente a ellos sin haber sido llamados.

Los usuarios que conocen la figura de los asesores aseguran que éstos cobran demasiado por su trabajo, lo que aumenta su deslegitimación:

*X: "La plata es tuya*

*X: se llevan casi 1 millón de pesos por asesorarte*

*X: Sí, yo fui a Provida y al lado mío se sienta un asesor y se pone a conversarte, son como buitres y te empiezan a sacar información".*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Pero en general, los usuarios no utilizan los servicios de asesores, dada esta percepción negativa sobre ellos.

También se da el caso que los usuarios confunden al asesor previsional con otras figuras sociales que pueden asesorarlos, como encargados municipales u otros.

*E: "Ok, ok, ¿alguno de ustedes ha recibido la visita o la atención de algún asesor?  
¿Conocen la figura del asesor previsional?"*

*X: cuando quise hacer los trámites de la jubilación, vine acá y ahí me dijo ella cómo dirigirme a la AFP*

*E: ¿y le cobró?*

*X: no, porque es de acá de la municipalidad"*

*(Grupo focal rural)*

Es importante señalar que la figura del asesor previsional no se asocia, implícita o explícitamente, con alguien que tiene un capital de saber propio y que es diferente al conocimiento que está dentro del sistema.

Por el contrario, al asesor previsional se lo asocia con una persona que maneja una información que está en el sistema de pensiones, y al que pudiera acudir cualquiera si se supiera dónde ir.

Esto significa en el límite que la labor del asesor la puede hacer cualquiera que sepa dónde dirigirse dentro del sistema. Donde sí es relevante esta figura es cuando gestiona trámites por el usuario y acelera la gestión de la jubilación. Pero, para algunos participantes, esto mismo se puede hacer si se tienen contactos o “pitutos” dentro del sistema.

#### **Entrevistas usuarios:**

Con relación al asesor previsional los usuarios describieron que la búsqueda de un asesor previsional surge desde la necesidad que significa el no tener información respecto del proceso de jubilación. A lo anterior se suma la poca disponibilidad de tiempo de algunos usuarios para el trámite. La mayoría de los hablantes expresó que la búsqueda del asesor previsional ocurría cuando, por un lado existía una fuerte desinformación del proceso, poca disponibilidad de tiempo y por otro cuando los fondos de la jubilación resultaban caudalosos o importantes del punto de vista monetario, cuestión que justificaba la asesoría y permitía a la vez poder cancelarles el dinero que solicitan.

*“Para mí es más valioso estar produciendo que estar haciendo trámites, porque más encima que yo voy a dar vueltas y vueltas y voy a llegar a lo mismo. No porque vaya a andar rápido, sino que el tiempo para mí es con lo que yo trabajo” (E6, P66).*

La búsqueda del asesor previsional se genera en varios casos por el consejo de algún par, amigo o familiar que a la vez realiza el contacto. Esto resulta particularmente significativo, ya que en la totalidad de casos indagados respecto a la búsqueda y contacto con un asesor previsional, éste se encontró mediado por la gestión de algún familiar u amigo, lo que habla de la necesidad de generar confianza respecto de la figura del asesor. Todo indica que para hacer uso de él es necesario que este sea generador de una suficiente confianza probada por el desempeño anterior (óptimo en el caso de algún pariente o conocido que dé fe de ello).

*“Claro, con pinzas, porque son mis fondos y no los puedo perder por alguien que me llegue diciendo “no, aquí yo te los traigo Pedro”, y después lo quedo mirando cuando se vaya con la plata, no. Tendría que pedir mucha información de él para saber que realmente va a trabajar. Yo sé que hay personas que son correctas, pero también hay chantas” (E6, P74).*

Es importante recalcar también que según los hablantes la asesoría previsional no sería necesaria si las AFP y el IPS guiaran y contaran con mejor información para el desarrollo del proceso de jubilación.

*“Si la AFP tuviera información más detallada, seguramente no sería necesario tener un asesor” (E1, P124).*

En algunos casos la impresión que dejó el asesor previsional respecto de su desempeño fue -según los usuarios- de absoluta insatisfacción por su mala gestión. Llama la atención que esta impresión de “mala gestión” se encuentre mediada por el poco monto de la pensión obtenida una vez concluido el trámite de jubilación. En este punto resultase ser que toda evaluación de los usuarios en torno a la gestión del asesor se encuentra atravesada por el valor del monto final de la pensión, lo que viene a influir cabalmente en la evaluación que se haga de éste.

*“¡Yo no tenía idea de nada!, si no explico nada, nada, nada. El viejo no más que nos iba a orientar o nos iba a ayudarnos para, para la jubilación y no hizo nada”. (E2, P22)*

Ahora, respecto de la información que proporciona el asesor previsional, este aparece también como alguien que sólo se remite a entregar indicaciones de los trámites de jubilación y los pasos a seguir por parte de la persona que contrata sus servicios. Es decir, el asesor previsional aparece como alguien que no hace entrega de toda la información requerida que desearía tener el usuario para el proceso mismo.

*“Porque yo no decidí... porque ella es más conocedora del sistema previsional, sabe lo que hay que hacer, conversé con esta persona y me pareció de buenas intenciones, honesta y llegamos a una conversación” (E1, P 104).*

Otra cuestión que se pudo observar es que según los hablantes la figura del asesor previsional parece ser percibido como no muy implicado en el proceso. Aparece, además, como alguien que cobra honorarios, por lo que la percepción en torno a él es de una figura que genera desconfianza en el usuario. Por ello algunos de los hablantes que sí han tenido experiencia con el asesor previsional con malos resultados han quedado con una sensación de estafa. A raíz de esta experiencia de algunos, no volverían a contar con asesor previsional y seguirían el ejemplo de quienes hicieron el trámite a solas.

Por último también en algunos casos los asesores previsionales son valorados en su función, desde un punto de vista estrictamente técnico, respecto al apoyo y guía de quien no sabe nada de lo que debe hacer en el trámite de jubilación y cuenta a la vez con un monto significativo en imposiciones que pueda pagar sus honorarios.

En síntesis, algunas apreciaciones relevantes en torno a la figura del asesor previsional desde los usuarios se podrían presentar de la siguiente manera:

- La búsqueda del asesor previsional surge de la ausencia de información del proceso de jubilación, la poca disponibilidad de tiempo para el trámite y cuando los fondos son caudalosos.
- La búsqueda y la elección del asesor previsional se encuentra mediada por la recomendación de un cercano y la trayectoria de una buena gestión comprobable.
- El asesor previsional se encuentra siempre mediado por el nivel de confiabilidad que pueda asegurar.
- La gestión del asesor previsional tiende a ser evaluada por los usuarios a través del monto de la pensión final que hayan obtenido.
- En la percepción de algunos hablantes se evalúa de manera más bien negativa la función del asesor previsional; por su poca implicación en el proceso de gestión, los honorarios que cobra y por la poca información que entrega sólo remitido a trámites en los que no profundiza para el conocimiento del usuario.
- Por algunos hablantes los usuarios, y desde un punto de vista de relevancia estrictamente técnica, la labor de los asesores previsionales es absolutamente justificada.

Por parte de las instituciones no existieron muchas referencias en torno a los asesores previsionales identificándolos como facilitadores en varios aspectos del proceso, elemento que fue destacado por la persona entrevistada del sector AFP. Sin embargo, se constata como un agente que no es buscado por el usuario, más bien al contrario, constituye una figura que aparece para prestar sus servicios a las personas que están en edad de pensionarse.

*“Los asesores tienen acceso a esa información y van y buscan a esas personas o se ponen fuera de una AFP y van y esperan a las personas. Ellos están por todas partes. Más que ellos busquen asesoría, la asesoría los busca a ellos, porque es un negocio rentable” (Entrevista informante AFP, Párrafo 83).*

Su accionar se reduce fundamentalmente en la asesoría a personas que tramitan su jubilación a través del sistema de capitalización individual, pues en el caso del sistema de reparto las pensiones en general son menores, o de ser significativas, se trata de usuarios lo suficientemente informados quienes regularmente realizan sus trámites de manera independiente o asesorados por organizaciones gremiales. Si bien la persona entrevistada de IPS señala haber tenido algunos antecedentes remotos sobre la presencia de asesores previsionales a usuarios del antiguo sistema de reparto, actualmente el asesor previsional prácticamente no se relaciona con los usuarios de este sistema.

*“Hoy por hoy yo creo que es muy bajo lo que, lo que la gente usa. Además tiene que ver con que el asesor previsional se queda con un porcentaje también de lo que vas a obtener de pensión, entonces las pensiones acá por lo general no son tan altas. Y la gente que en general tiene buenas pensiones (...) es gente que está lo suficientemente informada” (Entrevista informante IPS, Párrafo 87).*

Se enfatiza por parte de algunos entrevistados en la necesidad que habría que regular la transparencia en la gestión de este agente, pues varios usuarios que operan con esta figura desconocen los costos reales que significan para su pensión el operar con esta figura al momento de hacer el trámite de su pensión.

*“De hecho estos asesores cobran por sus asesorías y muchos clientes no tienen claro que le están cobrando lo que le están cobrando, saben que hay un cobro pero no saben de dónde sale, creen que la AFP lo está pagando” (Entrevista informante AFP, Párrafo 85).*

A esto se suma el conflicto de intereses que existe entre la figura de los asesores previsionales, que regularmente operan a través de las compañías de seguros, y las Administradoras de Fondos de Pensiones, para quienes la figura del asesor concentra la relación con los usuarios.

*“Los ejecutivos de la AFP son los que mejores informan porque conocen todas las modalidades. No así los asesores, a ellos no les favorece nada que un afiliado tenga un retiro programado porque ellos no ganan, por lo tanto hay un interés especial en su producto que es una renta vitalicia” (Entrevista informante AFP, Párrafo 87).*

*“Porque la AFP influencia para que ellos se lleven el negocio, ellos ganan el 1,25% de cada pensión como comisión” (Entrevista Asesor Previsional, Párrafo 4).*

#### d) Otros informantes

##### Grupos Focales:

Otros informantes del proceso de jubilación y que están validados por los usuarios de sectores con menos ingresos, son talleres de información previsional que realizan agentes privados como corporaciones u ONG.

*“Con eso empezaba el proceso, pero a mí me interesó porque mi vecina que es la presidenta de la junta de vecinos, ella nos invitó a un taller de información sobre la nueva Reforma Previsional, por ahí me interesé porque mi esposo es constructor y él el próximo año en julio cumple los 65 años, entonces está súper complicado” (Grupo focal rural).*

También los usuarios pueden recibir información sobre la jubilación a través de los departamentos de bienestar de sus sindicatos, aunque se trate más bien de procedimientos puntuales a realizar antes que recibir una información global que dé cuenta del sistema de pensiones en su conjunto.

*X: “En el trabajo había una sección que se dedica a esto, yo trabajo en el Barros Luco y ahí me mandaron al INP primero a sacar una cartola” (Grupo focal mujeres).*

Otros informantes pueden llegar a ser miembros de iglesias o encargados del municipio, donde la figura del asistente social genera credibilidad entre los usuarios.

*X: “Mire, yo estuve en un curso el año 79 en Santiago, por la Vicaría de la Solidaridad y ahí estudiamos la parte de las famosas AFP, ésas las creó el gobierno militar, fue la derecha, e hicieron lo que cualquiera aquí en Chile*

*E: ¿y ustedes dónde conversan estos temas? porque recién comentábamos que no habían muchos canales de información entonces en torno a que conversan los temas de la jubilación*

*X: nosotros, lo primero yo recurrí a la municipalidad, ahí en el servicio de asistentes sociales, ahí me ayudaron en todo y yo anteriormente me había informado de lo que iba a pasar una vez que mi viejo no llegara a estar” (Grupo focal rural).*

La información que surge desde las instituciones involucradas es que también existen otros informantes que no calzan con esta figura del asesor, son siempre personas cercanas como familiares o amigos que ya han pasado por la experiencia de la pensión. Sin embargo, las características específicas y particulares de cada uno de los trámites vuelven el proceso de pensión una experiencia singular en la que es regularmente muy difícil poder comparar experiencias de otras personas que ayuden u orienten en la toma de decisiones.

Para el caso del sistema de reparto en general puede ocurrir que existen autorizaciones concedidas a terceros que representan una organización gremial quienes asesoran en los trámites. O pueden asesorarse de otras personas que conocen los procedimientos y las compatibilidades e incompatibilidades de los derechos que pueden asesorar a las personas en trámite de pensión. Pero no suele aparecer esta figura de asesor previsional.

### 2.1.3. Expectativas de los usuarios / Calidad de la atención

#### a) Confianza en el sistema

##### Grupos Focales:

A pesar de que los usuarios distinguen los beneficios de jubilación del sistema antiguo/público del nuevo/privado, hay un punto en que se diferencian uno de otro. Ese punto radica en la confianza del sistema en cautelar los intereses del usuario.

Como ya señalamos, los usuarios se colocan en una posición subordinada frente al sistema y se molestan con este sistema (público/privado) porque señalan no tener opción alguna en relación al monto y tipo de jubilación que recibirán.

Es decir, se da la paradoja de que se molestan por la propia situación de subordinación y pasividad en que ellos mismos se colocan frente al sistema. Y más bien entienden que se encuentran frente a una arbitrariedad del sistema, porque sería éste el que coloca las condiciones de la jubilación.

Al respecto, el quiebre del sistema antiguo y el nacimiento del nuevo implicó para los usuarios un doble impacto:

Primero, la percepción es que fueron obligados a renunciar al antiguo sistema y cambiarse al nuevo, y esto se grafica en que fueron los mismos empleadores quienes exigieron este cambio so pena de ser despedidos.

Y segundo, que este cambio fue percibido más como un negocio para los privados que un beneficio para los imponentes.

Esto implica que los usuarios, desde el punto de vista de la experiencia, se retiran emocionalmente del nuevo sistema, visto ahora como una obligación para ellos, que se juega el beneficio de los privados.

Retiro emocional que es sólo en parte, porque deja como residuo el enojo y la molestia del usuario que, sumado a la posición subordinada más estructural en que se posicionan frente al sistema, tiene por efecto mirar con desconfianza el sistema de previsión, especialmente el privado.

*X: "Y no nos informamos como corresponde. Muchos no nos informamos nada, nos cambiamos y dijimos: 'ah, ya cambiémonos'.*

*X: Tampoco dejaron que nos informáramos porque dijeron: 'ya, ustedes van a pertenecer acá a otro sistema, así que...'*

*X: Y si no, se van no más, tuvimos que irnos nosotros, tuvimos que salirnos.*

*X: Eso es lo que dicen ellos no más.*

*X: Ahí está lo que yo digo po, que la previsión social se transformó en un negocio más.*

*X: Claro.*

*X: Es un negocio.*

*X: Es un negocio".  
(Grupo focal hombres, Concepción)*

Y es evidente que también hay molestia con el sistema antiguo, y en general con el Estado, por haber sido "expulsados" del sistema sin procesos de contención para los usuarios.

Al respecto, es importante consignar el valor que alcanzan las personas que se mantuvieron en el antiguo sistema, hoy IPS, porque fueron capaces de no hacer caso de la obligación de cambiarse y en forma más particular, de no ceder ante la presión de los empleadores para que lo hicieran.

Esta situación torna más evidente para los usuarios de este sistema la arbitrariedad de este proceso y su desconfianza.

Por otra parte, existe sospecha de colusión en el sistema entre los diversos actores que se vinculan para atender a los usuarios.

*E: "Siguiendo con el tema, pensando en la tramitación ¿qué es lo más difícil?*

*X: para mí, por enfermedad, me han tramitado mucho la parte médica y yo tengo la sospecha que los médicos están coimeados por la compañía de seguros".*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

También se critica la gestión administrativa del sistema, especialmente del privado, lo que disminuye aún más las confianzas en el sistema, especialmente para los que están en trámites de jubilación. Lo anterior se manifiesta no tanto por el monto de la pensión, sobre la cual no perciben manera de influir, sino en que el proceso sea rápido y eficiente. Al respecto hay información tipo que habla de un proceso kafkiano en el proceso de jubilación, en donde se pierden los expedientes, se atrasan las decisiones, etc.

Otro elemento de desconfianza en el sistema, es que en algunos casos se perciben ciertos fenómenos de corrupción dentro del operar de las AFP, en el sentido de que se puede obtener la información que se requiere o mejores resultados de la jubilación, si el usuario conoce personas que operan dentro del sistema ("pitutos").

Y esta situación de ver que otros usuarios se saltan los conductos regulares de atención, genera más distancia y crítica con el sistema, al asumir estos usuarios que ellos deberán pasar por los costos de la exagerada tramitación.

*X: "Es súper injusta la tramitación, las demoras, la burocracia y a uno le da rabia que personas que nunca hicieron nada van a hacer un trámite, hablan con la municipalidad, mueven un pituto y sacan su pensión solidaria que son \$65.000; y uno que ha impuesto y*

*ha hecho todo el trámite no te dan tu plata. La gente que pagamos los impuestos, que cooperamos, que nosotros estamos imponiendo nos tratan pésimo”.*  
*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Este tema no es menor, porque se suma la percepción de que personas que no debieran estar jubiladas sí lo logran, por sus influencias, en desmedro de quienes sí necesitan la jubilación y no la tienen.

Por lo tanto, los usuarios no tienen confianza en el sistema *a priori*, por los factores señalados al inicio de este estudio, de modo que las comunicaciones y resoluciones que suelen tomar, especialmente las AFP, llegan a los usuarios como sospecha de que estas están trabajando para su interés propio.

No se trata de que los usuarios cotejen la información que reciben con otra que ellos dispongan, sino que la escena comunicacional en que ellos se mueven dentro del sistema es de la sospecha y de incredulidad.

Y esto genera finalmente incertidumbre entre los usuarios acerca de lo que informa la AFP: ¿será bueno o malo?

*E: “Me queda claro. Las personas que están en AFP ¿No podían elegir la modalidad de pensionarse o la AFP le exige una modalidad?”*

*X: La AFP le ofrece, pero uno no sabe si te “están tirando a partir” yo no sé si es bueno o es malo”*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Pero considerando en la globalidad al sistema público y privado, el primero claramente aparece más valorado que el segundo en el sentido de tramitaciones más rápidas, mayor formalidad en el trato a público y una capacidad mayor para explicar lo que significa cada trámite.

*E: “Y en relación a la atención, pensando en la atención, olvidémonos del monto, de la atención que hace la AFP o el IPS o el INP, ¿son parecidas las atenciones, en cuáles no?”*

*X: mejor es la del INP*

*E: ¿en qué sentido?”*

*X: es más formalidad, hacen las cosas más rápido, acá te mandan de aquí para allá, para envolarle la perdiz*

*E: ¿están de acuerdo o es otra su posición?”*

*X: es una realidad triste, pero es una realidad y están los hechos ahí a la vista*

*E: ¿los demás creen que la atención en la AFP no es tan buena?”*

*X: es horrible*

*X: no creo que sea buena para nada*

*X: para nada ¿cómo va a ser buena?*

*X: tenemos que estar medios rayados para encontrar buena una cosa así*

*X: sí, la gente se lamenta por las AFP"*

*(Grupo focal rural)*

#### **Entrevistas usuarios:**

Con relación a las expectativas de los clientes y la calidad de la atención los hallazgos encontrados en los discursos de los hablantes es primero un sentimiento de insatisfacción y desconfianza asociado al monto final de la pensión. Nuevamente, y al igual que la percepción en torno al asesor previsional, la expectativa cliente y calidad de la atención se encuentra mediada por el valor monetario final de la pensión, cuestión que implica que si el valor final de ésta resulta ser un buen monto, la percepción será más bien positiva y al contrario si el monto de la pensión obtenida es bajo.

*"...Entonces, hasta el día de hoy me siento defraudada. O sea yo, si me pregunta alguien... "No, no impongas, si total al final te van a pagar 97 lucas, 97 mil pesos y nada más". Porque, con esfuerzo, más de 10 años imponiendo seguidos..." (E8, P30).*

*"No, con el trámite yo hallo que no... No tuve problemas..." (E8, P32).*

Nuevamente algunos hablantes manifiestan tener malas expectativas del proceso por la sospecha del bajo monto del valor que recibirán.

*"Ni una cosa. Sino que me hicieron el papeleo y ahí, por la plata que yo saqué, me di cuenta de que es la más baja de las pensiones" (E8, P19).*

Sobre las AFP la Superintendencia de Pensiones reconoce que éstas han sido mal evaluadas en encuestas de calidad de servicios, y se considera un aspecto preocupante en donde se enuncian ya algunas medidas, que no obstante sólo apuntan a ámbitos acotados a la gestión administrativa y a la atención. Se mencionan, por parte de la Superintendencia, muchos desafíos para mejorar en materia de tiempos de atención, y hacer los canales más expeditos. Aun cuando desde esta institución se estima que los tiempos son más largos en el IPS que en las AFP, y se sostiene que ninguna de estas dos instituciones están preparadas para responder a los estándares de atención que exige el usuario actual. (Ver Entrevista informante Superintendencia de Pensiones, Párrafo 137)

Desde las AFP si bien saben que no han sido bien evaluadas por la opinión pública, se explican estos resultados asociados a los problemas derivados por la crisis económica, o por la vinculación del sistema con un régimen político particular o asociado a un personaje específico. Sin embargo se muestran optimistas y merecedores de la confianza de los usuarios, pues éstos de igual modo acuden a ellos a resolver sus dudas o problemas, y por tanto consideran que tienen cierta validación con su público. En cambio, perciben que son las instituciones públicas las más criticadas por la demora en la tramitación de los procesos, los requisitos y papeles solicitados (Ver entrevista informante AFP, Párrafo 32).

Otro aspecto que explicaría la relación de desequilibrio en las confianzas en los dos sistemas está asociado al monto de las pensiones. Al ser en general mayor, a igual cantidad de ingresos, en el sistema antiguo de reparto, que en el actual sistema de capitalización individual, las personas perciben que existe un desmedro a sus intereses. Desde las AFP, esto se explica en que los descuentos en las cotizaciones del sistema de reparto implicaban un mayor porcentaje de sus rentas.

*“Por lo tanto la gente cuando rememora a la gente que se pensionó en el antiguo sistema ven que tiene una pensión mayor que les da expectativas mayores. Sin considerar que en el antiguo sistema se le retenía un 24% versus el 10% que tienen las AFP. Entonces es una visión sesgada, y por ahí no se pueden cumplir las expectativas del afiliado respecto del monto que estaban esperando” (Entrevista informante AFP, Párrafo 77).*

Desde el IPS se reconoce como una fortaleza en la calidad de la atención, la capacidad que tiene esta institución para entregar información a los usuarios con respecto a las decisiones, en la medida en que esta información es imparcial y no se encuentra cruzada por conflictos de intereses como en el caso de otras instituciones. Se reconoce que, sin embargo, falta una mayor capacidad de coordinación con las otras instituciones involucradas, en donde las informaciones pueden diferir ocasionando molestias y confusiones en el usuario, lo que sin duda va mermando las confianzas en el sistema en general.

*“Yo creo que la debilidad (...) es que tenemos poca coordinación con los entes que juegan en este baile, entonces tú le dices una cosa a la persona (...) En la AFP le dicen otra cosa o le ponen trabas a lo que tú le sugeriste (...) y la persona vuelve como en el compra huevos, decepcionada” (Entrevista informante IPS, Párrafo 86).*

## b) Decisiones

### Grupos focales:

Las y los usuarios no perciben que son ellos los agentes de su propia decisión en torno a qué modalidad de pensión acogerse, en el caso de las AFP, porque esperan que el “sistema”, la AFP u otro agente, le proponga la mejor decisión para ellos.

Los usuarios se disponen en forma pasiva frente a lo que llaman el “sistema” y ellos no asumen que son protagonistas de este acto decisivo de sus vidas (la jubilación).

Por lo tanto, en forma común, el tema de la decisión sobre su jubilación esperan encontrarlo en la AFP. Pero justamente, las y los usuarios, entienden que esto no sucede y estiman que finalmente se encontrarán, en el caso de los que inician el trámite, o encontraron, en el caso de los ya jubilados, con solo una opción a seguir.

Justamente, aquellos usuarios que se encuentran en el nuevo sistema de pensión, y se encuentran en trámite de jubilación, señalan desconocer modalidades de pensión o las conocen en forma muy rudimentaria (retiro programado, renta vitalicia), porque prácticamente desconocen otros actores para su pensión, como las compañías de seguros.

De manera que estos usuarios perciben que están atados de manos para realizar el proceso en su AFP y no saben cuáles son sus grados de libertad.

Estos usuarios entienden que su participación en el proceso es tener los papeles al día y firmar donde corresponde: se trata de usuarios pasivos que esperan el sistema les ofrezca estas alternativas, que están dispuestos a buscarlas por su cuenta.

Sin embargo, asumiendo todo lo dicho anteriormente sobre la poca capacidad de decisión que muestran los usuarios respecto del sistema de pensión, sí existen grados de libertad, y mayor conocimiento del sistema, cuando se trata de sacar provecho de éste.

Algunos usuarios tratan de engañar al sistema buscando una opción que no sea necesariamente la que les corresponde para jubilar, tal y como se demuestra en la cita, desconociendo que esta situación puede revertirse posteriormente.

*X: “Es que yo en la AFP no he presentado el pose para los trámites de jubilación, sino que he estado haciendo los trámite por intermedio del médico para ver si puedo por invalidez. Porque a mí me conviene jubilar por invalidez.*

*E: Ya.*

*X: Porque yo imponía fondos altos y cuando estaba independiente también imponía hartas imposiciones.*

*E: Ya.*

*X: Entonces, me conviene jubilar por invalidez, que jubilar por vejez. Entonces, yo tengo que moverme ahí donde están el... ¿Cómo se llama? El COMPIN ahí, para que los*

*médicos puedan poder hacerme el contacto que aunque tenga que mentir, que me den la jubilación por invalidez”.*

*X: (risas)*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

En definitiva, los usuarios tienden a no percibir que se encuentran con algunos grados de libertad para tomar decisiones dentro del proceso de jubilación.

Los usuarios encuentran que el sistema está muy acotado y que más bien reciben resultados de parte de las AFP o IPS que les impide ejercer, por ejemplo, el derecho a reclamar. No perciben márgenes de maniobra dentro del sistema.

*E: “Oiga, y entonces, digamos ¿Cómo está la libertad para tomar las decisiones en el proceso? Parece que no hay mucha libertad... ¿Cómo ven eso, digamos? Como que parece que...”*

*X: ¿Cómo libertad en qué sentido?*

*E: Libertad, digamos en que ya, yo puedo decidir esto, quiero esto ya, yo quiero esto, quiero esto, parece que no es tan así, digamos, parece que no es tan así.*

*X: No (todos).*

*No, si no existe esa cosa.*

*E: Parece que es bien acotadito...*

*X: Claro...*

*X: Se toma lo que la AFP dijo no más p’.*

*E: Ya.*

*X: Sí po, ahí no mas queda, ¿Qué va a sacar uno?*

*X: ¿Qué va a reclamar uno?”.*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Entonces, se puede señalar que la posición dominante de los usuarios es tender a una posición pasiva de recibir información por parte del sistema de previsión y negarse a que sean ellos mismos los agentes que buscan información.

En cambio, una posición más minoritaria de los usuarios considera que es deber suyo tener que buscar por sí mismo la información que necesita dentro del sistema.

Estas dos posiciones discuten acerca de cuál debe ser la opción a tomar. Para la primera posición, es el sistema que debe adaptarse a uno y entregar la información que se requiere, mientras que la segunda percibe que la información ha de buscarse y que es el uno el que debe estar detrás de ella.

X: *"Todas esas cosas, en eso he andado averiguando, he consultado de aquí pa allá qué es lo que tengo que hacer, asegurar el futuro a ella, que es la que queda.*

X: *¿Eso por qué tiene que andar usted haciendo esos trámites? Si esa información tiene que estar a la vista.*

X: *Sí, pero es que yo soy el interesado en este caso por mi hija.*

X: *Sí, pero es que no debiera ser así, el sistema debiera preocuparse para que usted esté bien informado, no andar uno perdiendo tiempo...*

X: *Eso no existe, no existe. Tengo que ir yo al sistema, porque es difícil que el sistema venga a mí".*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Para la primera posición, les queda claro que durante el proceso no se puede tomar decisiones libremente acerca de los pasos a seguir para la jubilación.

E: *"¿Ustedes se sienten con libertad para hacer estos trámites o pueden tomar decisiones que cambien el rumbo?*

X: *Está hecho.*

X: *Está todo implementado.*

X: *A uno se lo imponen así.*

X: *Uno no puede decidir porque tampoco te dicen los caminos, qué es lo mejor, qué te conviene más porque ellos están ahí para llenar el papel y desocuparse rápido, no se preocupan de la persona, si a veces ni siquiera miran a la cara".*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

Estos usuarios perciben que no actúan con libertad dentro del sistema, es el sistema que les asigna las pensiones.

X: *"Fue un retiro programado que le llaman ellos y después*

E: *¿Y usted tuvo opción de buscar la modalidad de atención de retiro programado?*

X: *No, ellos me asignaron eso y entonces lo que yo les digo es por qué me dan tan poca plata".*

*(Grupo focal rural)*

Por eso que estos usuarios perciben al sistema como una caja negra que no da caminos u opciones para desenvolverse dentro de éste, porque más bien funciona como una entrada –mi demanda de jubilación y una salida- el monto asignado de pensión, entremedio existe un espacio de heteronomía para los usuarios.

*X: "Imagínese a mí fue como me aceleraron el procedimiento cuando me iba a jubilar  
E: Pero tampoco le dieron opciones  
X: No, no ninguna opción".  
(Grupo focal rural)*

En cambio para usuarios de la segunda posición, más autónomos, perciben que la tramitación sí dependió de ellos, porque estuvieron encima del proceso y no esperan que se les dé todo de manera automática.

*E: "Ok, ¿ustedes sintieron que podían tomar alguna decisión, las personas que están jubiladas? ¿Habrán tomado alguna decisión respecto a algún proceso de su jubilación o el sistema se les impuso encima?  
31. X: Yo creo que uno hace los trámites  
32. X: A mí, yo hice los tramites".  
(Grupo focal rural)*

#### **Entrevistas Usuarios:**

En temas de decisión los usuarios creen que es poco, muy poco o nada en lo que intervienen en el proceso de jubilación y en lo referente a su modo de pensión. Consideran que su realidad es más bien precaria respecto a su historial de imposiciones, que en varios casos es un historial complejo y poco claro. Frente a esta realidad asumen que las opciones en las cuales pueden intervenir respecto de decisiones con relación al tipo de jubilación son casi nulas, por lo que finalmente su intervención se acota a cumplir con los trámites requeridos por la AFP o el IPS.

En general todos los entrevistados de las instituciones involucradas en los temas previsionales coinciden en que es muy menor el nivel de autonomía que tiene el usuario en la toma de decisiones al realizar sus trámites de pensión. Ya que en general son asesorados por las mismas instituciones donde realizan los trámites o por los asesores previsionales. Esta falta de autonomía se relaciona directamente con el nivel de información que manejan los usuarios, al ser información muy compleja y al no haberse interiorizado con antelación al respecto se convierten en usuarios dependientes de las asesorías de terceros.

*“Es que no lo podrían hacer solos porque el sistema no lo permite. Aunque estén muy informados” (Entrevista informante AFP, Párrafo 81).*

Desde el IPS se señala que los usuarios participan muy poco en la toma de decisiones, en el trámite de pensión correspondiente al régimen de reparto la participación de las personas se limita a proveer información que no se encuentre registrada en el sistema. Por tanto implica más bien entregar antecedentes que contribuyan a esclarecer el historial previsional del interesado. Trámite que no es sencillo cuando la información tiene una data muy anterior para lo cual las personas requieren apoyo en saber dónde recurrir para recabar dicha información.

En cuanto a la importancia de las decisiones que son asumidas por los usuarios al momento de jubilarse desde el IPS se señala que podría entregarse desde el Estado mayor información en torno a las decisiones sobre qué modalidad de pensión asumir, por ejemplo entre retiro programado y renta vitalicia, considerando que depende de factores asociados a las expectativas de vida, la situación de la descendencia, etcétera.

### c) Costos para el usuario

#### Grupos Focales:

En el sistema privado, los costos del proceso de tramitación para los usuarios son altos en comparación al beneficio obtenido:

- ✓ Porque es consensual que se pagan costos en pérdida de tiempo, tanto en los tiempos de atención como en el largo proceso burocrático que conduce a la tramitación final de la jubilación.

Esto es válido tanto para los que ya jubilaron como para aquellos que están en proceso de jubilación.

El principal problema de estos costos es que los usuarios no entienden el sentido de presentar documentos y papeles en forma diferenciada en el tiempo, pudiendo hacerlo de una sola vez, y sobre todo, que no se entiende la lógica o plan de todo el proceso.

Es decir, los usuarios se enfrentan al sistema en forma puntual, respondiendo a las demandas inmediatas de éste sin que avizoren el conjunto del proceso en el que están inmersos.

Esto último, no ver *a priori* la totalidad del proceso que deben hacer, se visualiza como un costo subjetivo que aumenta el costo objetivo de la pérdida de tiempo en "filas y trámites".

*E: "Oigan, entonces, ustedes creen que en función del proceso de tiempo, el costo de tiempo, de inversión de hacer el trámite, de estar ahí. Eh... ¿cómo lo ven ustedes, el costo va a ser largo y el beneficio va a ser..."*

*X: No, largo...*

*X: Mínimo, mínimo.*

*X: El beneficio va a ser... mínimo.*

*X: Mucho trámite.*

*X: Claro, engorroso, largo...*

*X: No, yo, haciendo colas, que lo mandan para allá, que venga mañana, que traiga este papel, un montón de...*

*X: Gran parte de los que estamos haciendo el trámite, vamos a estar bajo tierra cuando, nos den la jubilación".*

*(Grupo Focal hombres, Concepción)*

- ✓ Uno de los puntos trascendentes del tema de los costos asociados a la jubilación, es que la imagen de las filas que se deben hacer tanto en el proceso como en el cobro de la jubilación tiene un costo subjetivo muy importante.

Porque esta imagen les refleja a los usuarios que ellos si son la parte olvidada del sistema y que se trata de un proceso que “nos humilla”.

*X: “Yo con los años que estoy viviendo, a lo que he ido, a las jubilaciones que he ido, cuando me di cuenta, siempre han sido malas, siempre... y así como va avanzando, van pasando los años y la gente se queja y se queja... haciendo las medias filas para ir a poder buscar un pichín de plata.*

*X: Por el sistema de pago que hay... la gente haciendo cola.*

*E: Hay un punto ahí que no hemos tocado...*

*X: Es como si uno fuera a pedirle una limosna al compadre para pedirle un pichín de plata”.*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

- ✓ Lo que aumenta la percepción de que es mayor el costo de su tramitación en la AFP en relación al IPS, es que la primera se la observa como contraria a sus intereses personales, en el sentido que proporciona montos de pensión más bajos que el IPS.

*X: “¿Vale la pena el esfuerzo de la tramitación, tanto en la AFP como en el INP? La relación costo-beneficio.*

*X: Vale la pena*

*X: El INP vale la pena porque la remuneración es más alta y tiene más beneficios, bonos, aguinaldos y la AFP no da”.*

*(Grupo focal mujeres, Santiago)*

- ✓ Existen otros costos, asociados a la pérdida de tiempo en tramitación dentro del sistema, que se perciben como menores, como es el gasto de dinero en locomoción y vituallas cada vez que se tiene que ir a realizar trámites.

En el sistema público, los usuarios perciben que existen también estos costos pero en forma mucho más menguada.

#### **Entrevistas usuarios:**

El proceso en función del tiempo/costo y beneficios resulto disímil en el habla de los usuarios, algunos manifestaron la rapidez y bajo costo general del proceso y otros lo contrario, largo y de alto costo.

Por lo que se ha podido indagar quienes tuvieron la experiencia de evaluar el proceso como expedito, rápido y de bajo costo son los usuarios asociados al sistema de pensiones del IPS, quienes

han tenido una buena experiencia en la relación con el canal presencial donde los encargados de atención al público han tenido la característica de llevar en algunos casos un proceso más bien personalizado de guía y acompañamiento de principio a fin, esta especie de seguimiento de casos, por parte de los encargados de atención al público del IPS, resulta ser una modalidad con buenos resultados, de corto tiempo y bajos costos.

*“Buena, le daría un 7 y un diploma porque cualquier persona que atiende en algo público no atiende así” (E2, P48).*

Otra cuestión que llamó la atención en este proceso de tiempo/costo y beneficios fue la distinción que se pudo visualizar para los que realizaban la pensión en el IPS. Por un lado quienes realizaron el trámite a través del canal presencial, el acompañamiento personalizado fue bien evaluado, sin embargo, quienes tuvieron que pasar por otras instancias institucionales del IPS, y que escapan a la labor del canal presencial de atención al público, como el caso de la instancia llamada “análisis de proceso”, han tendido a evaluar el proceso como largo y costoso. Esto viene a demostrar que la percepción de los usuarios en torno al tiempo/costo y beneficios vinculados con la modalidad presencial de atención al público se encuentra mejor evaluada que los trámites dependientes de otras instancias internas del IPS.

*“No, el tratamiento yo... mis trámites los hice en Ñuñoa, IPS Ñuñoa, ha sido muy grato en recibirme, ellos dieron la información a la central, pero encuentro que el IPS tiene un problema de análisis, de procesos de análisis, entonces, eso se ha demorado, y ahora estoy cumpliendo 7 meses de trámite para poder jubilar y todavía no pasa nada...” (E7, P15).*

En el caso de las AFP, la percepción de los usuarios en torno al tiempo/costos y beneficios es en algunos casos visto como expedito y de bajo costo. Esto se percibió en su mayoría por quienes delegaron todo el proceso en un asesor previsional.

*“No he tenido costos” (E1, P176).*

La misma percepción se ha constituido para quienes se han pensionado por la Ley de Accidentes Laborales, el tiempo/costo y beneficios, ha sido percibido como expedito y de corto tiempo, producto de que todo el trámite ha quedado en manos de la AFP sin necesidad de desembolsar dinero ni tampoco demasiado tiempo.

Para los casos de AFP e IPS, resulta ser una constante que quienes se encuentran con lagunas previsionales, con un historial impositivo desordenado y engorroso, evalúan al proceso como de largo tiempo y costoso desde el punto de vista monetario. Es importante señalar entonces que dependiendo de la situación previsional de cada uno de los usuarios, en términos de claridad y orden, será un factor de incidencia importante en el tiempo/costo y beneficios del proceso.

La totalidad de los entrevistados desde las instituciones entiende que para el usuario el proceso implica algunos costos asociados al tiempo destinado en gestionar el trámite de su pensión, por la importancia que tiene el canal presencial en esta gestión y la cantidad de documentación que se debe acompañar. Esto se agrava cuando falta información relevante en torno a los historiales previsionales.

*“Los trámites involucran demasiado papel, lo que hace que la atención se torne incompleta y haga a la gente volver porque le faltó un papel” (Entrevista informante AFP, Párrafo 89).*

A su vez para quienes solicitan sólo información de manera presencial a las instituciones involucradas significa también costos, pues por ejemplo en el caso de la Superintendencia de Pensiones, donde las respuestas se entregan en un plazo determinado, se suele esperar que la misma persona acuda en el tiempo establecido de manera presencial nuevamente a solicitar su respuesta. En este aspecto desde la Superintendencia existe la idea de optimizar no sólo los tiempos de respuesta sino a su vez los canales de respuestas, acomodándolos más a las necesidades de los usuarios.

*“Porque el concepto de estar empapado del costo que significa ir a una oficina de atención de público es algo a lo que hay que darle relevancia. La persona gastó sus lucas, gastó tiempo en venir a consultarnos a nosotros. Ése es un tema al cual nosotros vamos a ayudar; qué mejor que nosotros le respondamos pero no los hagamos venir de nuevo” (Entrevista informante Superintendencia de Pensiones, Párrafo 82).*

*“No es que no queramos recibir gente acá, sino que creemos que la mayoría debiera ir migrando hacia la atención más remota que presencial, por el hecho de ser tercera edad y que no queremos que tengan que venir al centro. Hay gente que vive en sectores bastante lejanos de acá. Incluso viene gente rural” (Entrevista informante Superintendencia de Pensiones, Párrafo 94).*

#### d) Satisfacción del usuario con el sistema

##### Grupo Focal:

A modo de conclusión, podemos señalar que en última instancia los usuarios no se colocan frente al sistema en relación técnica, esto es, como usuarios en forma estricta, sino que se ubican desde una posición socio política, muy asociados a su posición de subordinación al sistema.

Y esta posición socio política remite a un nosotros que puede ser tanto “nosotros los pobres”, como nosotros “la clase media”, cuya afinidad es evidente con la memoria que tienen estos grupos sociales de haber pertenecido en algún momento al anterior sistema de pensión. Lo que implica también la perspectiva de su jubilación como un tema de derecho social antes que de una responsabilidad individual.

Por lo tanto el eje que ellos perciben de satisfacción/insatisfacción con el sistema no está dado sólo por la retribución que reciben de éste en calidad de atención, información, costos, etcétera; sino que fundamentalmente porque se trata de una relación socio económica entre los usuarios que están abajo/sin dinero y los agentes del sistema privado que están arriba/dueños del dinero.

Pero esta relación socio económica no está en ningún caso regida por conflicto o violencias, sino por algo mucho más sutil, y es el resentimiento del que se sabe social y económicamente “pobre” y es tratado como tal, es decir, con distancia o menosprecio por parte del sistema.

Es claro que la satisfacción o insatisfacción con el sistema es estructural y no depende de más o mejor información o de mejoras en la calidad de atención; dependería de esto, si los usuarios se relacionaran como personas individuales con derechos personales sobre su proceso de pensión y no, como ahora, a modo de un conglomerado social que, por el hecho de estar “a la base de la pirámide” es discriminado. Lo anterior se demuestra en el trato y la información que reciben. Esto contrasta con el trato que recibirían las personas de mejores condiciones socio económicas.

*X: “Es como lo que dice acá el amigo. Estaba terminando una jubilación ¿no? ¿Cuánto tiempo lo tienen dando vueltas? Que venga mañana, que venga pasado’. Y eso siempre ha pasado*

*X: ¿Y por qué hacen eso?*

*X: Lo hacen perder tiempo.*

*X: ¡Cuando uno está en todo su derecho y está en su edad! ¿Por qué hacen esas demoras tan largas?*

*X: El sistema po, el sistema es malo.*

*X: El dinero estando ahí, gana más.*

*X: Es que a ellos no les conviene....*

*X: Lo que les importa también - y yo me he dado cuenta - que cuando uno va a una AFP, a veces la atención para la gente como nosotros, es mala, es pésima, como que hay una discriminación y eso también no es bueno ¿mmm? Porque como que no atienden bien, qué se yo...”*

*(Grupo focal hombres, Concepción)*

Algo análogo sucede con las personas que se reconocen de segmento medio, en el sentido de que ellas tienen que enfrentarse a un sistema privado de pensiones sin ninguna ayuda estatal, como es el caso de los pobres, o con ayuda de recursos económicos, como es el caso de la clase alta. Por lo tanto, no tienen respaldo como para obtener más satisfacción del sistema en general, como del sistema de pensiones en particular.

*“Nosotros, los de la clase media, no tenemos ninguna ayuda, somos el jamón del sándwich” (Grupo focal mujeres, Santiago)*

#### **Entrevistas a usuarios:**

También se manifiesta por parte de los hablantes un sentimiento de insatisfacción generalizado por el poco conocimiento que tienen del proceso y por la ausencia casi total de intervención con conocimiento de causa en el proceso de jubilación. A la hora de evaluar dónde estaría la causa de todos los males que los hablantes asocian al sistema de pensiones actuales acusan al sistema de pensiones en general que es así, habría algo así como un mal diseño estructural desde su inicio. Esto también se ve reflejado en opiniones de usuarios que perciben un sentimiento de engaño ante el sistema de pensiones privado que, de alguna forma, estaría atravesado por conflictos de intereses de carácter privado que atentarían directamente en contra del usuario.

En este punto se insinúa la necesidad de contar con un organismo que sea estatal y guíe en el proceso de jubilación a los imponentes, esta idea de alguna forma se encuentra mediada por la suposición de que un organismo de carácter estatal sería un ente más bien autónomo que, a diferencia de los organismos como las AFP, no estaría sujeto a intereses privados.

*“Y eso es lo que digo yo, ahí debiese haber empresas de Estado que ayuden a las personas que van a jubilar. Si no importa, es un granito tan chico que convida el Estado pa' el sueldo que ayudaría bastante, no tanto a la gente pa' l trabajo, si no pa' ayudarlos a informarse de qué es lo que es mejor. Porque la gente lo que más reclama es la falta de información veraz, que digan “usted esto y esto hace, y esto va a ser”, y no que le digan “tú haces esto” y después vas allá y te mandan pa allá y pa acá...” (E6, P38)*

Por otro lado existe la experiencia de usuarios que tienden a evaluar positivamente la AFP, usuarios para quienes el sistema operó de manera rápida y expedita.

Algunas apreciaciones generales en torno a este tema, se presentan a continuación:

- La expectativa cliente y calidad de la atención se encuentra fuertemente atravesada por el monto final de la pensión.

- Se observa una apreciación general negativa del sistema de pensiones por parte de los usuarios de un punto de vista estructural.
- Percepción de que el sistema de pensiones actual de capitalización individual se encuentra mediado por conflictos de intereses privados.
- Se observa por parte de los usuarios que desearían la existencia un organismo estatal que guiara el proceso de jubilación a los imponentes.
- En algunos casos aparecen evaluaciones positivas de las AFP. Es importante señalar que la variable tiempo/costos y beneficios se encuentra por lo general mediada por la claridad y orden en la historia previsional de cada uno de los usuarios, resultando influyente en la demora del proceso quienes tienen una situación ordenada de quienes no, resultando los últimos más engorrosos y complejos que los primeros.
- Sentimiento de enajenación y no reconocimiento en el proceso de jubilación por parte de los usuarios, al no tener un manejo sustantivo de la información y depender sólo de las indicaciones técnicas de otros que la llevan a cabo por ellos.

Todas las instituciones, a excepción de la asesoría previsional, cuentan con instrumentos para medir la satisfacción de los clientes. Desde la AFP se mide a través de encuestas la evaluación de la atención del personal, la satisfacción con respecto a la solución entregada, los plazos que demoró la respuesta a la consulta, la utilidad de la información recibida, entre otros.

A su haber tienen como referencia un par de mediciones externas más generales como la medición de la Revista Capital, o el ICSA, que es la medición de la Superintendencia orientada fundamentalmente a los plazos en que se ejecutan los procesos.

Identifican que las disconformidades con el servicio entregado, en muchos casos, se relacionan directamente con el monto de las pensiones.

*“Yo creo que las expectativas pueden verse un poco no cumplidas en términos de que la gente siempre espera obtener una mejor pensión de la que obtiene”(Entrevista informante AFP, Párrafo 77).*

Desde la Superintendencia de Pensiones se plantea que siempre habrán expectativas por cumplir, pues el trámite de pensión no es inmediato y mientras más papeles falten menos expedito es el procedimiento, sobre todo para aquellas personas que están afiliadas al antiguo sistema de las cajas que administra el IPS. Los menores puntajes en la encuesta de satisfacción que se aplica en este organismo, aluden a los tiempos de respuesta. Es por esto que la Superintendencia en el presente año ha puesto énfasis en optimizar los tiempos de respuesta a los usuarios del sistema, a través de un seguimiento a la tramitación de consultas de usuarios en los distintos canales. (Ver Entrevista informante Superintendencia de Pensiones, Párrafo 99).

El IPS además de aplicar una encuesta de satisfacción, mide la satisfacción de los clientes a través de la cantidad de reclamos formulados por los usuarios, el menor porcentaje de reclamos se presenta en los beneficios vinculados al Pilar Solidario de la Reforma Previsional, en donde en general se cumplen los plazos establecidos. En cuanto a la tramitación de las pensiones, se distinguen las provenientes de la Caja del Seguro Social a las pensiones de las de la Caja de Empleados Particulares y la Caja de Empleados Públicos. En la primera, se registran una baja tasa de reclamos y problemas que en las Cajas de Empleados Particulares y Empleados Públicos. Quienes están afiliados a través de la Caja de Seguro Obrero suelen recibir su pensión en los plazos establecidos, en un tiempo no mayor a 22 días. Los usuarios de las otras dos cajas en cambio pueden demorar meses en la tramitación de su pensión. De manera especial se alude al caso de los exonerados políticos, quienes por la complejidad de su trámite, que involucra la posibilidad de cambiar los beneficios, pueden demorar años en tramitar su pensión.

*“Pero el problema viene cuando hay tanto error y tanto problema en el régimen de reparto que se transforma en un gran problema para nosotros. Entonces, yo diría que ahí hay un tema que tenemos una deuda importante ahí con la gente” (Entrevista informante IPS, Párrafo 66).*

También se recibe un número importante de reclamos en esta institución por usuarios que no están satisfechos con el monto de sus pensiones.

## 2.2. Análisis de género

En este apartado abordaremos en el análisis cualitativo las principales diferencias de género aparecidas en el habla de los diferentes entrevistados/as, usuarios/as del sistema previsional.

El análisis de la información cualitativa, levantada a través de las entrevistas en profundidad a informantes claves, usuarios y de los grupos focales, será realizado mediante un análisis de contenido del discurso de los entrevistados o participantes de los focus group. Haciendo hincapié en identificar desde la perspectiva de género los principales rasgos y dimensiones en relación al nivel de satisfacción en torno a la información disponible y los procesos de tramitación con respecto a las modalidades de pensiones, que busca contar con un insumo informativo que se constituya en un aporte para las conclusiones finales y recomendaciones. Es por esto que se concibe un análisis por etapa que diferencie en función de la perspectiva género las distintas fuentes de la información que aparezca.

Diferencias de Género Abordadas	
<b>Materias Relevantes</b>	Una distinción importante es que muchas veces las mujeres conocen el sistema de pensión porque son carga de su marido, y sólo después que dejan de serlo, por viudez o separación pasan a interesarse por éste.  En cambio, los hombres siempre están en el sistema de pensiones por cuenta propia.
<b>Información Disponible</b>	<i>"...yo empecé cuando era soltera, hace unos 6 años (no se escucha, voz muy suave) era carga de mi esposo y después quedé viuda y me preocupé porque la pensión de viudez de mi esposo era poca porque mi esposo era municipal" (Grupo Focal, mujeres, RM)</i>
<b>Conclusiones Generales</b>	Las mujeres en este caso suelen desconocer toda la tramitación y consecuencias del sistema de pensión, y es necesario que reciban información al respecto.

Diferencias de Género Abordadas	
<b>Materias Relevantes</b>	Las mujeres desconocen el sistema de pensión tanto como los hombres, pero muestran mayor interés que éstos en conocerlo una vez que se acerca la jubilación.
<b>Información Disponible</b>	<p><i>"...y con eso empezaba el proceso, pero a mí me interesó porque mi vecina que es la presidenta de la junta de vecinos, ella nos invitó a un taller de información sobre la nueva reforma previsional" (Grupo Focal Mujeres, Región Metropolitana, Santiago).</i></p> <p><i>E: ¿Lo que sabemos es nulo?</i>  <i>X: Es nulo.</i>  <i>X: Es nulo, el conocimiento que tenemos, por lo que se ve, por lo que estamos conversando.</i>  <i>X: Por lo que estamos hablando. (Grupo focal Hombres, Concepción).</i></p> <p><i>E: Y usted, cuándo inició los trámites de pensión ¿tenía claro lo que tenía que hacer, dónde ir?</i>  <i>X: Por nadie, por la comisión médica nomás y por ayuda de la secretaria de doctor, ella también me ayudó un poco.</i>  <i>(E12, Pensionada ley de Accidentes del Trabajo, sin Asesor, Octava Región, Concepción)</i></p>
<b>Conclusiones Generales</b>	Las mujeres suelen buscar información dentro de sus redes sociales sobre el tema de previsión social.

Diferencias de Género Abordadas	
<b>Materias Relevantes</b>	Los hombres consideran que las mujeres tienden ahora a recibir más atención del sistema de pensiones, lo que es reconocido por las mujeres (bono por hijo, pensión dueña de casa).
<b>Información Disponible</b>	<p><i>X: La pensión que les dan a las dueñas de casa es un gran logro. (Grupo focal Mujeres, Región Metropolitana. Santiago)</i></p> <p><i>X: No, no. Ni siquiera hablé con nadie, que alguien me hubiera dicho, nada, nada, nada, nada. No te digo que todo, que fueron pal hospital y listo. Y mi hija me dijo oye mi consuegro está en esta qué sé yo y él está dentro de las mejores, aunque parece que todas al fin son iguales o como te digo otras te ofrecen más, no sé. (E2, Entrevista en profundidad a afiliada a AFP con asesor, Región Metropolitana. Santiago)</i></p>
<b>Conclusiones Generales</b>	La percepción de hombres y mujeres es que ahora las mujeres son beneficiarias del sistema, después de haber estado mucho tiempo postergadas.

Diferencias de Género Abordadas	
<b>Materias Relevantes</b>	Por lo general, los hombres suelen tener una mirada más crítica al sistema en su globalidad, mientras que las mujeres critican los instrumentos específicos del sistema
<b>Información Disponible</b>	<p><i>X: A mí, lo que no me gusta del sistema, es que siempre está primando la parte económica ¿ah? O sea, el que más gana, por su puesto va a tener una buena atención porque está imponiendo hartito.</i></p> <p><i>X: Sip.</i></p> <p><i>X: Pero, resulta de que...</i></p> <p><i>X: No es así p'.</i></p> <p><i>X: De que la pirámide social no es así po.</i></p> <p><i>X: No es así.</i></p> <p><i>X: Porque la base de la pirámide es la clase obrera y esos son los sueldos bajos, entonces, los que... la mayoría de la gente que jubila es con sueldos bajos, entonces como son sueldos bajos, las pensiones van a ser mínimas ¿ah?</i></p> <p><i>(Grupo focal hombres, Concepción).</i></p>
<b>Conclusiones Generales</b>	Los hombres tienden a tener una mirada crítica sistémica o política al sistema de pensiones, y las mujeres más al detalle de cómo funcionan los instrumentos.

Diferencias de Género Abordadas	
<b>Materias Relevantes</b>	Las mujeres se distinguen de los hombres en cuanto a la descripción de la crítica a la atención del sistema AFP, porque ellas centran la crítica en el trato concreto y específico que ellas reciben; mientras que los hombres lo perciben bajo un concepto más genérico.
<b>Información Disponible</b>	<p><i>X: Lo que les importa también -y yo me he dado cuenta- que cuando uno va a una AFP, a veces la atención pa' la gente como nosotros, es mala, es pésima, como que hay una discriminación y eso también no es bueno ¿m? Porque como que no atienden bien, que se yo...</i></p> <p><i>E: Discriminado.</i></p> <p><i>X: Claro.</i></p> <p><i>X: Discriminado.</i></p> <p><i>X: Claro.</i></p> <p><i>X: Pero, si es una ya gente de otro estrato social ahí sí se atiende bien po.</i></p> <p><i>E: Y usted percibe que eso es así.</i></p> <p><i>X: Lo percibo, lo he percibido, sí, sí.</i></p> <p><i>(Grupo focal hombres, Concepción).</i></p> <p><i>X: Lo otro que tiene es que es muy impersonal el trato, a uno no la miran, solo miran el PC y escriben y le preguntan y van anotando. Uno quiere que las personas se dirijan a uno, uno no sabe si están pajaronando o si realmente están haciendo el trámite porque están en el puro PC. (Grupo focal mujeres, Región Metropolitana. Santiago)</i></p> <p><i>X: Cuando partió esta cuestión, este sistema de las AFP, el sistema previsional actual, que la gente lo único que sabía era que se tenía que cambiar, pero no conocía nada. Entonces, nadie le enseñó a uno que podía hacer depósitos convenidos, nadie le enseñó que podía hacer aportes de capital, nadie le enseñó que era bueno tener una cuenta de capital, aumentar, aumentarlo... ¡nadie enseñó! Nadie, eso... Yo lo aprendí cuando hice el curso en la AFP... (E5, Entrevista en profundidad afiliada a AFP sin Asesor, Región Metropolitana. Santiago)</i></p>
<b>Conclusiones Generales</b>	Esta distinción tiene importancia a la hora de generar comunicaciones hacia los usuarios, distinguiendo estos distintos contextos de recepción.

## Síntesis Final

Como síntesis final es importante reseñar algunas cuestiones desplegadas a lo largo de la investigación. Lo primero que es importante señalar es que el grupo de analistas cualitativos que participó en el estudio se planteó el tema de género como una cuestión inicialmente relevante en la indagación del habla de los participantes, tanto para la técnica del Grupo Focal (GF) como para la Entrevista en Profundidad (EP). Es por ello que se trabajó en una muestra intencionada donde hubiera equilibrio de género, tanto para los GF, como para las EP.

En este mismo plano, se planteó que la variable género debía ser una variable que emergiera en el proceso de análisis de las EP y los GF. Sin embargo, pudimos notar en el análisis la aparición de otras variables en torno a la percepción de la experiencia de pensión o jubilación que emergían y que no denotaban diferencia en el género de quienes las experimentaban, tales como: el desconocimiento general del proceso, la falta de empoderamiento individual de toda la fase de los trámites de jubilación, el sentimiento de desprotección generalizada de quienes vienen de la cultura previsional del antiguo sistema, etcétera. Variables que afectaban tanto a hombres como a mujeres usuarios del sistema por igual.

Sin embargo, si es cierto que en función de las variables mencionadas la variable género no tendió a emerger como un fenómeno claro, prístino y sistemático que polarizara y generara una diferenciación visible de la situación previsional entre los entrevistados hombres y mujeres, sí resultó posible visualizar algunos matices y diferencias en la percepción en torno al trámite de pensión y jubilación.

Dentro de los hallazgos que emergieron en el habla y posterior análisis se encontró que las mujeres en su mayoría y a lo largo de su vida, a excepción de algunas entrevistadas, se encuentran más ausentes que los hombres del proceso de jubilación siendo a lo largo de los años más ignorantes que ellos del sistema previsional. Sin embargo, se visualiza también que una vez la mujer llegada la edad legal para iniciar el proceso de jubilación se muestra mucho más diligente con el desarrollo de las etapas y más receptiva a entender y decodificar el proceso de jubilación con más rapidez que los hombres.

Otro matiz que resulta relevante destacar es que las mujeres buscan y consiguen la información para conocer el proceso de jubilación y lo que deben hacer entre sus pares y redes sociales, a diferencia del hombre que llega con más dudas solicitando información directamente al servicio en cuestión; AFP, IPS. Desde este punto de vista la mujer resulta más proactiva a la hora de conseguir información para el desarrollo del proceso de jubilación.

Otra cuestión relevante que se destaca en la perspectiva género, es que ambos, tanto hombres como mujeres visualizan que el sistema previsional en los últimos años ha dado un giro de preocupación y protección focalizado en la mujer, a diferencia de años anteriores en que esta se encontraba más desprotegida.

Otro matiz que se observa que si bien es cierto las mujeres tienen un desconocimiento general del sistema de pensiones y los trámites de jubilación casi igual al de los hombres, las mujeres cifran las críticas en otro lado del sistema previsional respecto a la de los hombres. Estos últimos generan una crítica más bien social y política en el sistema como conjunto, es decir, de un punto de vista estructural, a diferencia de las mujeres que si bien igualmente realizan una crítica general al sistema

previsional, apuntan sus críticas a los procesos específicos de los trámites en cuestión y no a todo el sistema previsional como en el caso de los hombres. Es de importancia tomar atención a esta realidad y matiz de género que se visualiza, a la hora de generar un enfoque comunicacional a los usuarios del sistema.

También es importante señalar que respecto a los hombres y mujeres cotizantes, los primeros tienen por lo general más lagunas y desorden en el historial previsional que las mujeres. Si es verdad que existen casos en el cual ambos –mujeres y hombres-, aparecen con un historial previsional ordenado, por lo general son las mujeres quienes aparecen con un historial más planificado de cotizaciones a lo largo de su vida. De alguna manera se infiere que las mujeres resultan más sistemáticas, ordenadas y responsables con su futuro previsional respecto de los hombres cotizantes.

Esto son los hallazgos que aparecen y los más relevantes observados desde el enfoque de género, aunque esta perspectiva no emergió en demasía a lo largo de la investigación, sí hubo matices y algunos hallazgos con alguna relevancia que ya hemos detallado en el presente informe.

## 2.3. Síntesis y conclusiones del análisis cualitativo

### 2.3.1. Proceso

En cuanto al proceso, desde la vinculación del usuario con el sistema previsional, es posible afirmar que esta relación se encuentra mediada por la percepción que tiene el usuario en torno a los cambios del antiguo sistema de reparto al actual sistema privado de capitalización individual. Esta relación, por tanto, es problemática, pues conlleva una relación entre usuario y sistema previsional bastante fragmentada, en donde el usuario percibe que su relación con el sistema lo sitúa en una posición de subordinación con respecto a éste, donde además asume un rol pasivo, lo que deriva en una escasa cultura previsional. Esta pasividad y relación de subordinación frente al sistema previsional se refuerza con el carácter obligatorio del sistema, dado que los descuentos previsionales están a cargo de otros (los empleadores) el usuario percibe que no tiene más alternativa y no se genera necesariamente la idea de que ese capital es parte de un ahorro individual, cuya responsabilidad es compartida por el usuario también y no es meramente un “descuento”. Esto se evidencia en mayor medida al analizar la situación de los trabajadores independientes, quienes raramente cotizan de manera voluntaria en el sistema. A su vez, se refuerza con el carácter privado de las Administradoras de Fondos de Pensiones, lo que genera un conflicto al momento de percibir que existe una entidad privada administrando lo que históricamente se había entendido como derechos sociales.

Esta relación conflictiva que tiene el trabajador con el sistema previsional, viéndolo como un asunto ajeno a su voluntad, con una prácticamente inexistente posibilidad de control de su parte y marcada presencia de privados bajo lógicas de mercado, genera una distancia que repercute en una muy baja cultura previsional, al situarse de manera subordinada frente al sistema y asumir un rol pasivo, el trabajador llega al momento en que debe resolver su pensión sin mucha información y con escasa capacidad de tomar el control sobre su situación previsional, lo que refuerza esta percepción de subordinación y unilateralidad frente al sistema. En efecto es algún hito biográfico relacionado con el cese de la actividad laboral lo que moviliza a los trabajadores regularmente a preocuparse por esta temática.

Las experiencias propias y de algunos de sus pares en el trámite de pensión, no hacen más que reforzar esta percepción de desmedro frente a un sistema que además de ser complejo no ofrece buenas posibilidades de pensión, no atiende de manera óptima y que, en definitiva, en su tramitación implica, desde la percepción de los usuarios, muchos costos en tiempo.

Frente a la información que manejan los usuarios, todas las fuentes consultadas (usuarios y actores de la institucionalidad pública y privada) sostienen que ésta es insuficiente, lo que se explica por la baja cultura previsional descrita anteriormente, como también por la complejidad de la información disponible y lo poco clara y oportuna que es esta información. Se observa que la preocupación por el inicio del trámite de jubilación se encuentra marcada por un hito personal del usuario y no necesariamente por información recibida de la AFP o IPS.

Por lo tanto, los usuarios llegan al momento de su jubilación sin tener claridad, ni de la totalidad del proceso, ni de los pasos puntuales que requieren realizar. Esta situación tampoco varía significativamente una vez realizado el trámite, pues ante el desconocimiento y la complejidad los usuarios terminan derivando en otras personas sus decisiones previsionales, generalmente aquellos que los atienden en las diferentes instituciones de atención al público de AFP o IPS, o en los asesores previsionales. Se observa que sin embargo, los usuarios en muchos casos manifiestan el interés de estar o haber estado en mayor conocimiento del proceso de jubilación para poder elegir a conciencia lo más conveniente según sus posibilidades.

Sin embargo, pese a que la desinformación es una característica general de los usuarios, también se constata que puede haber diferencias en los niveles de información entre los usuarios de acuerdo a sus niveles socio económicos y el sistema de pensiones al que se encuentren afiliados. Donde a mayor nivel socioeconómico se cuenta con una mayor información y a su vez, quienes se encuentran afiliados al sistema de reparto cuentan con más información en relación a su trámite de pensión que quienes se encuentran afiliados al actual sistema de capitalización individual. Se reconoce que en términos comparativos los procedimientos y formas de cálculo de las pensiones son más sencillos en el primer sistema.

Otro aspecto reiterativo es que existe un muy vago conocimiento de las instituciones relevantes involucradas en el sistema previsional, tanto público como privado, en donde se confunden los roles y responsabilidades de cada una de estas entidades, lo que aumenta la incertidumbre y la falta de información en el usuario. Contribuyendo a la desconfianza en el sistema y fomentando la percepción de escaso control público en general en torno a la administración de los fondos de pensiones.

De las dificultades planteadas se observa que las más relevantes se relacionan con lo complejo del sistema y el bajo conocimiento de los usuarios en torno a éste. A lo que se añade la percepción del trámite de pensión como engorroso y burocrático, por el exceso de documentación que se requiere y la cantidad de trámites presenciales que deben realizar los usuarios. Con respecto a este punto existe insatisfacción por parte de los usuarios, por la poca precisión y descoordinación de los solicitantes de esta documentación desde las instituciones involucradas en el sistema previsional, lo que aumenta los tiempos y costos de los usuarios en la tramitación y, por tanto, su molestia e inconformidad. En este aspecto los informantes institucionales, en particular, del sector público, asumen parte de la responsabilidad y de la necesidad de coordinación entre las distintas instituciones involucradas en el trámite de pensión, junto con la necesidad de capacitar de manera adecuada a su personal de atención.

Las facilidades que son identificadas por los usuarios a través del análisis cualitativo se atribuyen a información entregada en las cartolas, que entregan nociones en torno a su pensión futura según su actual condición, y ciertas percepciones (no mayoritarias) en torno a la rapidez de los trámites, aspectos que varían en función de las expectativas de demora que tiene cada uno de los usuarios del sistema.

Desde la institucionalidad pública se identifica como facilidad la existencia de un sistema como SCOMP que permita el acceso de usuarios a las ofertas del sistema, sistema que se encontraría poco aprovechado ante la existencia de brechas digitales en la población que actualmente se encuentra en

edad de jubilar. Los asesores previsionales también son vistos como un facilitador de los procesos, aunque implica algunos costos para el usuario, lo que de cierta forma también limita el acceso generalizado a esta figura.

### 2.3.2. Información

Los canales de información reconocidos por los usuarios son la cartola, la página web y el canal presencial. Con respecto a este último existen muchas aprehensiones en torno a la calidad de la atención y la efectiva orientación que se entrega. La cartola resulta para algunos ser útil y comprensible en torno temas específicos asociados a los montos de pensión principalmente, pero no toda la información es comprensible y se presenta en un formato poco amigable. El canal web parece menos utilizado y es descrito como insuficiente, aunque útil para consultas generales.

Se identifica además la presencia de canales informales a través de la red de familiares y amigos de los usuarios que pueden ofrecer información, no siempre atinente a la realidad previsional de cada usuario.

Otro canal existente es el *call center*, no necesariamente mencionado por los usuarios, pero sí descrito por parte de las instituciones públicas, este canal a su vez es bastante general y ofrece orientación básica en torno a procedimientos y pasos a seguir en el proceso.

Todas las fuentes de información coinciden en que es el canal presencial el más importante en el proceso de tramitación de las pensiones. Y es el canal en donde se observan las mayores deficiencias en cuanto a la satisfacción de los usuarios en la capacidad de orientación y respuesta y los plazos contemplados en cada trámite. Observándose a su vez descoordinaciones entre la información que se puede entregar dentro de cada institución y entre instituciones vinculadas al proceso de trámite de pensión. Esto afecta sin duda también los contenidos de lo que se comunica.

Se asume a su vez que esta información que se entrega es de difícil comprensión, lo que no facilita la comunicación entre el sistema y el usuario. Por lo que se manifiesta inconformidad por parte de los usuarios del carácter altamente técnico y poco familiar en la información que reciben, lo que aumenta la distancia y desconfianza descrita anteriormente.

Los temas más desconocidos por los usuarios están asociados a rentabilidad, las condiciones de los multifondos y las diferentes modalidades de pensión desde el sistema de capitalización individual. El nivel de conocimiento en torno a estas temáticas tendería a variar en función del nivel socio económico de los usuarios y posiblemente a factores asociados al género, en donde mujeres con mejor nivel socio económico cuentan con mejor información al respecto.

Ante la percepción por parte de los usuarios que no existe un canal de información que oriente de manera eficaz se refuerza la distancia y desconfianza en torno al sistema y el carácter pasivo que los lleva a sentir la escasa capacidad de intervención que tienen dentro del proceso.

Desde las instituciones públicas y privadas que participan del sistema previsional se reconoce la necesidad de mejorar los canales existentes y de dirigir información focalizada en los diferentes tipos

de necesidades de información que tienen los usuarios con respecto a su nivel educacional, condición laboral, situación previsional, entre otros.

Los asesores previsionales son conocidos por algunos usuarios, pero no por todos. Las percepciones en torno a esta figura desde los usuarios que conocen su existencia están divididas, mientras unos los perciben con mucha desconfianza basada en la creencia de que son personas que operan con la finalidad de obtener ganancias personales y que no necesariamente estarían capacitados para realizar una verdadera asesoría, un segundo grupo de usuarios los perciben como una figura útil y necesaria, valorada en cuanto puede agilizar los trámites de pensión, aunque no siempre se tiene claridad con respecto al costo que implica operar con esta figura o no se tiene claro desde donde opera esta figura que tiende a confundirse como una extensión de la modalidad de atención de las AFP.

Si bien los usuarios asumen el desconocimiento que poseen en torno a los procedimientos para pensionarse, no perciben al asesor como alguien que tiene un conocimiento tan especializado, asumen que es algo que podría hacer cualquier persona que se preocupe de informarse o tenga contactos adecuados que le puedan proveer de información confiable.

Los usuarios que manifestaron haber operado con asesores previsionales en general se muestran conformes, salvo alguna excepción, la conformidad se respalda en la comodidad al ahorrarse el tiempo que se requiere para realizar los trámites propios del proceso. En todos los casos los asesores previsionales llegan a través de la red de contactos de los usuarios. Lo que refuerza la idea de la necesidad de contar con algún tipo de respaldo que le de confianza y legitimidad a la asesoría previsional. Esto es importante en la medida en que también desde la institucionalidad se percibe un conflicto de interés en el accionar de esta figura.

Otros informantes involucrados en el proceso de difusión de información y valorados por los usuarios son, además de sus redes de contacto, talleres de educación previsional, sindicatos, iglesias u otras organizaciones de trabajo comunitario y las municipalidades.

### **2.3.3. Expectativas y calidad de atención**

Se constata en los usuarios un sentimiento de insatisfacción y desconfianza en torno al sistema en general, en donde dicha insatisfacción está marcadamente vinculada al monto final de la pensión.

Esta sensación de desconfianza es mayor en los usuarios que tramitan sus pensiones a través del actual sistema de capitalización individual, pues persiste la comparación con pares que pudieron obtener mejores pensiones en el sistema antiguo de reparto. A su vez, el carácter privado del actual sistema hace que aumente la desconfianza en torno los intereses involucrados en el proceso.

Sobre los aspectos de carácter administrativos existe inconformidad en ambos sistemas, el actual sistema privado y el antiguo sistema público, en relación a la calidad de atención, la información entregada, los plazos de respuestas, entre otros aspectos. Percibiendo que para hacer trámites de

manera ágil y obtener respuestas oportunas se precisa tener contactos de confianza dentro del sistema que operen como enlaces, lo que se visualiza como arbitrario e injusto.

Se constata en el discurso de los usuarios que no se sienten como agentes de sus propias decisiones dentro del sistema previsional.

Con respecto a la capacidad de decisión que tienen los usuarios frente al sistema, se constata tanto el sector público como privado, que éstas son muy limitadas, así se percibe tanto a nivel de los usuarios como a nivel de las instituciones públicas involucradas. Y pese a existir algunos grados de libertad en la toma de algunas decisiones, como por ejemplo elegir qué modalidad de pensión escoger, ésta se ve limitada por la escasa información que los usuarios manejan, reduciendo sus decisiones aspectos básicos asociados a la tramitación del proceso.

En torno a los costos asumidos por los usuarios en el proceso de trámite de sus pensiones, se observa que la relación costo/beneficios se encuentra por lo general mediada por la claridad y orden en la historia previsional de cada uno de los usuarios, resultando influyente en la demora del proceso quienes tienen una situación ordenada de quienes no, resultando los últimos más engorrosos y complejos.

Sin embargo para la gran mayoría estos costos son altos en relación a los beneficios obtenidos, los que se estiman en referencia a los montos de pensiones. Muchos de estos costos perciben los usuarios pueden ser subsanados si existieran canales más expeditos o se modernizara el trámite, el que exige acudir muchas veces a presentar documentación distinta. Por lo que se considera por parte de los usuarios como una falta de voluntad y compromiso con la población que debe acudir a los centros de atención gastando tiempo y dinero en movilización, a la que su vez se somete a largos tiempos de espera haciendo filas. Frente a esta situación la mediación del asesor previsional en función del tiempo/costos y beneficios tiende a ser evaluada positivamente por los usuarios.

Los usuarios del sistema pensiones IPS tienden a evaluar el proceso de atención presencial como más rápido y expedito, en comparación a los usuarios del sistema privado. También en el IPS se aprecia a juicio de los hablantes un proceso personalizado y de acompañamiento desde el inicio hasta el fin del trámite de pensión, como seguimiento de casos. Sin embargo, la derivación del trámite de la atención presencial a instancias internas de la institución previsional, a causa de falta de información de los historiales previsionales, es evaluado por los usuarios como altamente engorroso, costoso y extenso en el tiempo.

Lo interesante en relación a los costos es que al menos desde la institucionalidad pública existe conciencia de las falencias del sistema en torno a los costos que deben ser asumidos por los usuarios, y se manifiesta una disposición a gestionar transformaciones en los actuales procedimientos.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con respecto al sistema se observa una apreciación en general negativa del sistema de pensiones desde el punto de vista estructural, lo que implica que no sólo se presentan inconformidades frente a los procesos de atención, excesiva tramitación y falta de información, sino que se alega, a su vez, una discriminación a partir de una determinada posición de clase o pertenencia a un grupo socioeconómico. Esto es aún más patente con respecto a la administración privada de los fondos, por parte de las AFP, a quienes los usuarios identifican como los que tiene el poder en torno a estos temas.

Es por esto que por parte de los usuarios se presenta la necesidad de que se visualice una entidad estatal con capacidad de fiscalización, que a su vez oriente a los usuarios en los trámites de pensión, pues persiste un sentimiento de enajenación y no reconocimiento en el proceso de jubilación por parte de los usuarios, al no tener un manejo sustantivo de la información y depender sólo de las indicaciones de otros que se perciben como poco entendibles y muy técnicas.

Desde las instituciones involucradas se percibe esta insatisfacción, la que se explica por factores asociados a los procedimientos, los montos de pensión y se mencionan también las aprehensiones ideológicas en torno al actual sistema de capitalización individual. Frente a esta temática sólo se presentan posibles acciones orientadas a mejorar los procedimientos administrativos, lo que deja pendiente sin duda, una revisión más estructural del proceso, desde donde se presentan las principales aprehensiones por parte de los usuarios.

### III. CONCLUSIONES GENERALES

A través de la investigación realizada es posible corroborar que existe un amplio desconocimiento de la población en torno al funcionamiento del sistema previsional en Chile. Esto se constata tanto en el análisis documental a través estudios previos, como en el análisis cualitativo a través de las entrevistas y grupos focales realizados con los usuarios, y a través de las entrevistas sostenidas con los informantes claves de instituciones públicas y privadas relacionadas con los temas de previsión social. Esta falta de información es causa y efecto de la distancia hacia el sistema por parte de los usuarios y contribuye a la desconfianza generalizada que predomina en torno a este tema.

Sin embargo esto no significa que este tema no sea una preocupación para los usuarios, especialmente a medida que se acerca la edad de jubilación, como sostienen estudios de opinión pública los chilenos mayores de 61 años están preocupados del monto que tendrán sus pensiones de jubilación. Esto se condice con lo que se ha definido como los hitos en que comienza a instalarse el tema en los usuarios, a través del análisis cualitativo, que se relaciona con la cercanía a la edad de jubilación, o a una enfermedad. A su vez explica por qué el monto de pensión condiciona fuertemente la satisfacción que tienen los usuarios con respecto al sistema, que está muy marcada por sentimientos de desprotección y decepción.

En torno a la evaluación que hacen los usuarios con respecto a la atención, los antecedentes descritos en el análisis documental sostienen que las personas afiliadas al antiguo sistema de cajas, hoy administrado por el IPS, se muestran más conformes en relación a la atención recibida, en relación a los afiliados a las AFP. Dato que de igual manera se corrobora en las entrevistas a los usuarios, y se explica por la relativa facilidad del procedimiento en el IPS en relación al del sistema privado, donde las posibilidades de decisión se amplían desde la selección del fondo al momento de comenzar a cotizar, hasta el momento de pensionarse a través de la elección de la modalidad de pensión más adecuada. No obstante se constatan algunas excepciones para el caso de historiales previsionales muy complejos tramitados desde el IPS, en los que existen lagunas de información respecto de la situación de cada usuario, situación que entorpece de manera considerable la agilidad del trámite de pensión.

Las instituciones del sistema de previsión social en Chile, por otra parte, en su búsqueda de llegar al usuario con la información requerida, disponen de canales comunicacionales para llegar con mensajes, noticias, contenidos y en general información de interés para quienes requieran saber las condiciones en que se encuentran y las opciones de futuro. Los canales más comunes son los sitios web, los canales presenciales y la atención telefónica a través de *call center*.

Un medio que se ha podido estudiar a partir de la observación y lectura, son los sitios web de diferentes entidades vinculadas al sistema. Sus contenidos son variados y se caracterizan por el uso de un lenguaje técnico, formal y no orientado a públicos diversos. Esto, desde luego, hace que este medio sea usado por quienes tienen niveles educacionales superiores y además dispongan de acceso a internet, lo que provoca brechas entre los usuarios. Esto se constata en que son muy pocos los usuarios consultados en el proceso de investigación que habían accedido a información a través de este canal.

La brecha digital no sólo tiene una explicación asociada al nivel educacional, también se constata la existencia de una brecha digital asociada a la edad de los afiliados, considerando que casi el 10 % de los afiliados a las AFP, por ejemplo, tienen más de 56 años, llegando en el caso de los usuarios del IPS, a cifras cercanas al 70 % para el mismo grupo etario.

Sin embargo, pese a la diversidad de canales existentes los usuarios manifiestan estar poco informados del proceso, en parte asumiendo la responsabilidad individual de no preocuparse del tema salvo en su fase crítica (cercano a la edad de jubilación) y por otra parte por lo complejo de la información en cuanto a su contenido, y lo engorroso del procedimiento en cuanto a trámite.

Al examinar los diversos servicios directa e indirectamente vinculados con el sistema previsional, en cuanto a su calidad, claridad y suficiencia para quienes acudan a ella sea para saber, informarse o adoptar decisiones, es posible concluir que en especial las instituciones más directamente ligadas al sistema cuentan con oferta informativa de calidad y clara, pero no es posible afirmar que sea suficiente, pues esto último depende del usuario y su manejo técnico, nivel educacional o interés. Asimismo, se observa el uso de un lenguaje formal y técnico, que hace difícil la comprensión de las ideas y no se dispone de tutoriales amigables que guíen a las personas en sus consultas. La suficiencia de la información es un tema que requiere investigación en profundidad. Sin embargo, frente a una población que presenta un acceso restringido al uso de tecnologías, el nivel de conocimiento de los usuarios no aumentará sino se incentiva el acceso a información a través de estos canales no presenciales, los que se reforzarían en la medida en que estos canales puedan asegurar a su vez un beneficio para los beneficiarios en relación a la disminución en los tiempos de espera, asegurando respuestas oportunas y confiables o facilitando la realización de algunos trámites que permitan disminuir de cierta forma los procedimientos presenciales.

Finalmente al estudiar el ciclo de gestión que debe seguir toda persona que está próxima a jubilar o que desea informarse sobre las pasos a seguir para pensionarse, se puede observar que esta se ve enfrentada a decisiones para alcanzar ese objetivo: a) debe contar con un buen manejo de información previo a fin de comprender adecuadamente las opciones que tiene, b) puede disponer del apoyo de equipos técnicos de las entidades del sistema preparados para ello, que la guíen en los pasos y consejos necesarios para que comprenda y adopte decisiones o c) disponerse a contar con el apoyo de un asesor previsional. Existen otras vías, como asesorarse por los amigos, vecinos, colegas de trabajo o los líderes de organizaciones de la sociedad civil informados. Pero constituye un paso complejo, de difícil comprensión, pues no existe una cultura previsional instalada que facilite ese tránsito inevitable de la vida.

## IV. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas del estudio se dividen en distintas áreas de acción, referidas a la administración y gestión, los aspectos comunicacionales y en materia de política pública en los temas previsionales.

### 4.1. Administración y gestión (atención y tramitación durante el proceso en general)

- La calidad de atención depende de dos factores: confianza con el empleado que atiende por la AFP y el número de veces que presenta su caso, en la medida que se presente a un nuevo empleado. Se recomienda que exista una ruta crítica en línea de cada usuario en trámite de jubilación, de modo que exista una memoria en el sistema sobre cada caso, a la que el empleado de AFP recurra cada vez que se le presente un nuevo (para él) usuario que ha sido atendido anteriormente por otro funcionario.
- Esta ruta crítica debiera contener tanto los datos objetivos del usuario (lo que se convierte en base de datos) como subjetivos: satisfacción con el proceso de jubilación; conocimiento de los pasos a seguir; predisposición al proceso, etc., de modo que el nuevo funcionario que tome el caso pueda saber a quién tiene al frente y actuar en consecuencia.
- Se debe capacitar a los funcionarios que atienden en ventanilla que hay distintos tipos de usuarios, que ellos deben saber identificar para actuar en forma diferenciada según sea el tipo de usuario que tienen al frente (sabe/no sabe los pasos a seguir; predisposición positiva/negativa al proceso, etc.). O directamente recomendamos que cada funcionario tome el caso de un cliente en trámite de jubilación durante todo el proceso de jubilación. Esto posibilita ahorro de tiempo y costos para la AFP como para el cliente.
- Reforzar el canal presencial de atención a usuarios por medio de un sistema personalizado de seguimiento de casos diferenciados, desde el inicio del trámite hasta la entrega final de la pensión.
- Los propios usuarios proponen como una recomendación básica para el sistema que mejore la calidad de la atención, en el sentido de que a las personas se les oriente en función de los pasos que pueden dar dentro del sistema para obtener una mejor pensión. Es decir, la calidad de la información que solicitan está dada por la capacidad de ésta para orientarlos dentro del sistema en función de sus intereses.
- Para los usuarios, el agente informante que más credibilidad tiene en este sentido sigue siendo el agente público, ya encarnado en un funcionario municipal o en la figura de la asistente social. Pero en este ámbito estatal es necesario visibilizar más aún la figura de la Superintendencia de Pensiones.

- Respecto del asesor, recomendamos que se invierta el proceso, que sean los propios usuarios quienes busquen a los asesores, dado que de esta manera los usuarios se sentirían y tendrían mayor responsabilidad y empoderamiento en el proceso.
- Creación de una red informativa de asesores previsionales calificados y certificados por el estado y al cual los usuarios tengan fácil acceso, a modo de asegurar las confianzas y el buen servicio ante el usuario.
- Con relación a los hitos que marcan el inicio en la relación usuario/sistema, hitos que siempre se encuentran atravesados por dinámicas se recomienda el concurso ejecutivo en la responsabilidad del servicio (AFP o IPS) en ser el ente comunicador respecto del momento de jubilación del usuario una vez que se comienza a generar la cercanía a la edad legal para jubilar.
- Visualizar y asumir la necesidad que significa la entrega de conocimientos relevantes al usuario respecto de su proceso de jubilación y los pasos asociados.
- Creación de un sistema estandarizado y homogeneizado de información *on line* y presencial de carácter integrado e inter institucional conferido por los servicios previsionales (Mutual /ISL, AFP e IPS), para guiar el proceso de jubilación de los usuarios.

## 4.2. Comunicación

- Como primera y más fundamental recomendación, es necesario que el usuario sea interpelado en forma individual y convocado a empoderarse en su proceso. Es importante convocarlo como persona que en forma individual y responsable puede tomar cartas en el asunto de jubilación.
- Para comunicarse con el segmento bajo y medio bajo es necesario que evite verse como uno más de su segmento social que, como tal, es objeto de una arbitrariedad / discriminación de parte del sistema.
- Comunicar en forma pública la necesidad de comenzar a realizar los trámites de jubilación antes que los usuarios se vean obligados a realizarlos, ya por temas de salud o por notificación de empleador/AFP/IPS; de modo que estimule a los usuarios a ser más proactivos que reactivos.
- Comunicar en forma pública la necesidad que se acerquen a conocer el estado de sus imposiciones anteriores, para saber si están al día, o en caso contrario exigírselo a sus empleadores. Sobre este punto los informantes claves de las instituciones vinculadas a los temas de previsión social enfatizaron en realizar acciones de sensibilización y educación a favor de cultivar una cultura previsional en las personas, para que desde temprana edad tengan en cuenta la importancia de esta temática para su calidad de vida en edad avanzada. Se plantearon ideas que fomentaban incluir temas previsionales en el currículo escolar o realizar campañas masivas en medios de comunicación. Es importante considerar en este aspecto quienes serán los interlocutores de una campaña de estas características. Se propone que una institución pública, a

la altura de la Superintendencia de Pensiones o el IPS, debiera liderar una campaña de esta naturaleza, pues son las que generan mayor confianza en los usuarios.

- El emisor de la comunicación hacia las personas que están en trámite o cerca del trámite de realizar la jubilación debe hacerse cargo, que estas personas tienen la memoria vigente de lo que fue el anterior sistema, lo que significa dos cosas:
  - Que de algún modo están predispuestas a mantener una conducta pasiva frente a este proceso, porque desde su memoria del sistema antiguo, este trámite de jubilación debiera hacerse solo y no saben que pueden tener cierta libertad para escoger su modalidad de pensión.
  - Y que el actual sistema funciona como el antiguo sistema, pero con una lógica privada (“buscan ganancias a expensas de nosotros”) y no se observa que exista un ente público o fiscal que fiscalice a estos privados y pueda ser eventualmente un aliado de ellos.
- Dado este destinatario, insistimos que el emisor de la comunicación debe mostrar en forma clara y rotunda, la marca y funciones de la Superintendencia de pensiones.
- Pero también es importante presentar la necesidad de que los usuarios expresen ciertos códigos de conducta necesarios para la buena comunicación con los funcionarios de los puntos de atención, a través de ciertos *tips* con el que deben presentarse.
- Es necesario visibilizar más aún las alternativas de pensión como los multifondos y otros actores del proceso, como las compañías de seguros, rentas vitalicias y la figura del asesor previsional.
- Es importante mostrar en forma didáctica y esquemática los pasos que se requiere cumplir con el trámite de la pensión, hacer ver al usuario la globalidad del proceso, en forma sencilla y clara, de modo que tenga este mapa en mente cuando realiza puntualmente cada uno de los trámites. Esto último puede mostrarse tanto en la cartola, sitio web, folletos u otros impresos.
- Reforzamiento de la cartola previsional a objeto de volverla más pedagógica y con menos tecnicismos respecto de la información entregada.
- Por otra parte, los y las usuarias proponen sus propias recomendaciones al sistema de pensión, especialmente al sistema privado:
  - Primero, que se trate de un sistema más ágil y que necesite menos del usuario para realizar sus trámites, en ese sentido, que las AFP se asemejen a la tramitación de la IPS.
  - Si se observa bien esta petición, esto va en contrario de su demanda de que el sistema les genere mayor grados de libertad para su accionar dentro de éste.
  - Esta es una de las paradojas que la comunicación de la Superintendencia de Previsión Social debe asumir de cara a informar a los usuarios.

- Se puede observar que más bien hay un usuario muy pasivo que requiere que la solución de su pensión se dé sin mayores trámites, que usuarios que necesitan más información para tomar una decisión sobre su jubilación.
- Otra recomendación de los y las usuarios es que las AFP puedan capacitar a los usuarios, en charlas que se den en sus lugares de trabajo.
- Es importante consignar que también existe una crítica estructural al modo actual de sistema de pensiones, donde algunos usuarios consideran que no basta cambios de estilo comunicacional o administrativo, sino que más bien cambios de sentido y finalidad de la AFP
- Estandarización y homogeneización de la información entregada en los canales *on line* y presencial para el trámite de jubilación.
- Agilización de los trámites previsionales complejos vinculados al IPS y derivados a instancias institucionales internas de análisis y solución.

#### 4.3. Visualización de la política pública en materia de previsión social

- Insistir en que la previsión social no depende más que del propio sujeto quien debe tener cuenta la información crítica sobre su proceso de jubilación. Es necesario empoderar al usuario, especialmente de la AFP en dos ámbitos:
  - El ámbito de la comunicación, en donde reciba por los distintos canales de información un contenido que respetando las formas técnicas de este proceso, pueda ser entregado en una manera didáctica.
  - Didáctica implica dos maneras: presentar el mensaje en una manera culto informal, que atienda el carácter oral de la cultura natural del usuario y que el usuario tenga a la vista al inicio de su proceso de jubilación un mapa esquemático de los pasos que éste debe dar para entrar y salir del proceso, y en cuáles de estos pasos se requiere la decisión del usuario.
- La pregunta que debe resolver la Superintendencia de previsión es como comunicar a un usuario que estructuralmente se ubica en una posición de subordinación y desconfianza al sistema de pensiones, especialmente frente al privado.
- La manera de aumentar confianza en el sistema pasa por asumir que a los estratos medio y medio bajos, el tema de la jubilación es un quiebre negativo en su biografía, porque puede significar o el fin de su vida laboral o en una continuidad más precaria. Por lo tanto, la imagen que ellos se hacen del sistema en cuanto un escenario que los acoge para esta tramitación tan importante, puede inducirlos más aún a que este hito en sus biografías es negativo: tramitación larga y compleja, mala atención en los puntos de atención, escasa información, largas esperas en las

oficinas de AFP. Todo esta imagen, por si sola, contribuye a que los usuarios se predispongan negativamente hacia la tramitación de su jubilación.

- Es clara la necesidad de un asesor gubernamental en el tema de la previsión social, esto deja abierta la puerta para que sea la Superintendencia de Pensiones quien comience a cobrar mayor protagonismo como actor regulador del proceso y legitime al Asesor Previsional como una figura válida dentro del sistema y no una persona que actúa en función de sus propios intereses.
- Internalizar la problemática de la desconfianza generalizada por parte de los usuarios en torno a la AFPs, no solo como un problema de gestión y de calidad de servicio, sino como la contradicción de una cultura previsional solidaria tradicional e históricamente situada, ante la arremetida de una nueva estructura previsional de acumulación individual.
- Repensar las políticas públicas en materia previsional ante la realidad de la contradicción estructural que significa el cambio abrupto de una cultura previsional solidaria y colectiva a una de capitalización individual.
- Visualizar el desamparo al que siente arrojado un número importante de usuarios en la actualidad, formados en el antiguo sistema previsional a modo de re focalizar y subsanar el sentimiento de abandono que experimentan el proceso de jubilación

## V. ANEXO METODOLÓGICO

El diseño de la investigación cualitativa fue de carácter exploratorio y descriptivo en torno a la forma en que los usuarios del sistema de pensiones viven el proceso de tramitación de su jubilación desde su propia experiencia. Con el fin de responder al objetivo general del estudio descrito en las bases técnicas de licitación consisten en “Realizar un estudio cualitativo que permita recoger de una muestra representativa de la población, cuyo rango de edad fluctuó entre los 45 y los 65 años su percepción sobre la calidad de los procesos de atención y otorgamiento de información a personas próximas a jubilarse cuando realizan su trámite de pensión”.

El presente estudio contempla para el logro de los objetivos propuestos el desarrollo de tres tipos de técnicas de análisis y producción de datos, correspondientes a:

- Análisis documental
- Entrevistas en profundidad
- Grupos focales

### 5.1. Muestras de entrevistas en profundidad

Las entrevistas en profundidad se realizaron a informantes claves de instituciones públicas y privadas ligadas al trámite de pensión, conformadas por una muestra consistente en cuatro informantes.

Mientras las entrevistas a usuarios fueron realizadas a personas que estén tramitando su pensión o lo hayan hecho de manera reciente, afiliados a AFP, IPS o acogidos a la Ley de Accidentes del Trabajo.

#### 5.1.1. Entrevista a Informantes Claves

La entrevista a informantes claves se dirige a funcionarios o personal que posea conocimientos e información relevante en torno a la atención a usuarios en materia previsional, para ello la elaboración de la pauta de entrevista se propuso conocer la percepción que estos tienen en torno a:

- Nivel de conocimientos generales que poseen los usuarios del sistema respecto del proceso de pensionarse (trámites-variables relevantes que inciden en la pensión).
- Canales de Información e información disponible que proporcionan las instituciones previsionales para la tramitación de pensiones.
- Expectativa clientes y calidad en la atención.
- Recomendaciones.

La muestra para la entrevista de los informantes claves, en función de los antecedentes del análisis documental, los objetivos específicos del estudio y el interés requerido por la contra parte técnica, fue de carácter intencionado seleccionado perfiles institucionales de acuerdo a la idoneidad y conocimiento del tema en función de las funciones desempeñadas.

Se realizó un total de cuatro entrevistas, una por cada informante clave:

- Subdirector de Servicios al Cliente del IPS.
- El jefe de la División de Atención y Servicios al Usuario de Superintendencias de Pensiones.
- Un asesor previsional.
- Un encargado de atención clientes AFP (asociado al proceso).

Como técnica de recolección de datos se contempló la entrevista en profundidad clasificada según su conformación como semi-estructurada, por medio del desarrollo de una pauta de entrevistas que operan a modo preceptor a través de un orden lógico pero no secuencial y sobre la cual se vuelve a manera de guía a lo largo de la realización de la entrevista, clasificada según su interés temático como focalizada, a partir de la cual se profundiza en un tema general respecto del cual los informantes poseen experiencia y conocimientos relevantes.

### **5.1.2. Entrevista a usuarios**

Para el caso de la entrevista dirigida a los usuarios del sistema se diseñó una muestra de carácter estructural que represente la diversidad de situaciones posibles con respecto al tema de estudio, de acuerdo a los siguientes criterios:

- 4 personas en cada modalidad de pensión (AFP, IPS, Ley de Accidentes Laborales)
- En cada modalidad se seleccionan 2 personas con asesoría previsional y 2 sin asesoría previsional
- De las 2 personas con asesoría y sin asesoría previsional se selecciona una en proceso de pensionarse y otra persona pensionada
- Se procura manejar equilibrio de género y localización de entrevistados

Se intentó completar los perfiles propuestos, no obstante en el desarrollo de la investigación se constata que existen pocas probabilidades de prevalencia de determinados perfiles, por ejemplo encontrar usuarios afiliados al antiguo régimen de reparto que operaran para pensionarse con asesores previsionales, situación que tampoco se registraba para el caso de las personas que tramitaban su pensión a través de la Ley de Accidentes Laborales, por lo que el diseño original tuvo algunas modificaciones menores, quedando finalmente los siguientes perfiles:

Perfil	Sexo	Comuna	Modalidad de pensión	Situación del trámite de pensión	Asesoría Previsional
1.	Hombre	Macul	AFP	En trámite	Sí
2.	Mujer	La Reina	AFP	Finalizado	Sí
3.	Hombre	Puente Alto	AFP	En trámite	No
4.	Mujer	Ñuñoa	AFP	Finalizado	No
5.	Mujer	Concepción	IPS	Finalizado	No
6.	Hombre	Concepción	AFP	En trámite	Sí
7.	Hombre	Providencia	IPS	En trámite	No
8.	Mujer	San Joaquín	IPS	Finalizado	No
9.	Hombre	Quilpué	Ley de Accidentes Laborales (Mutual)	En trámite	No
10.	Hombre	Aysén	Mutual - AFP	En transición de pensión de invalidez a vejez	No
11.	Hombre	Santiago	Ley de Accidentes Laborales (Mutual)	En trámite	No
12.	Mujer	Concepción	Ley de Accidentes Laborales (Mutual)	Finalizado	No

## 5.2. Pautas de entrevistas

### 5.2.1. Preguntas Directrices para la Elaboración del Guión Temático de Entrevistas a Informantes Claves

#### I. Preguntas en Torno al Conocimiento del Proceso de los Usuarios.

¿Qué nos puede contar en torno a la relación de los usuarios en proceso de jubilación con el sistema previsional?

¿Cuál cree usted que es el nivel de conocimientos que los usuarios poseen al momento de iniciar los trámites de jubilación? ¿Es alto, medio o bajo? ¿En qué se ve reflejado aquello? ¿Por qué razón cree que se produce este conocimiento o desconocimiento por parte del usuario?

¿Cuál cree usted es lo que más le cuesta al usuario, o le está costando cuando inicia esta tramitación?

Del mismo modo, ¿cuál cree usted es lo más sencillo para el usuario al iniciar el proceso de jubilación?

¿Cree usted que los usuarios conocen los pasos que significa la tramitación de su jubilación? ¿Por qué?

¿Cree usted que los usuarios conocen los distintos tipos de planes de pensión a los que puede acceder? ¿Por qué?

¿Cree usted que los usuarios conocen las instituciones que están relacionadas con la tramitación de la jubilación? ¿Cuál es su opinión de ellas?

Del punto de vista de la información que los usuarios poseen en torno al trámite de jubilación, ¿cuáles son las dificultades, las partes críticas que dificultan todo este proceso? Y lo mismo, ¿cuáles observa usted como aquellas que las puedan facilitar?

¿De qué manera el nivel de conocimiento del usuario del proceso de jubilación puede ser cambiado en su beneficio?

#### II. Canales de Información e Información Disponible.

##### a. Canales de Información:

¿Cuáles son los canales de información disponible con los que cuenta el servicio para guiar al usuario en el proceso de jubilación?

¿Tiene conocimiento usted de la existencia de alguna medición de satisfacción en torno al uso de los canales de información por parte de los usuarios para el trámite de la jubilación?

¿Cuáles son los canales de información existentes más recurrentes a la hora de iniciar el trámite de jubilación y por qué? ¿Y cuáles son los menos usados y por qué?

¿Cree usted que existen perfiles de usuario diferenciados por canal de comunicación?

En función de la demanda de información por parte de los usuarios, ¿encuentra adecuados los canales existentes? ¿Deberían generar rectificaciones y cambios en algunos? ¿Cree que deberían formarse otros nuevos?, ¿Cuáles?, ¿Cómo?

¿Visualiza usted que al momento de jubilar, surge por parte de los usuarios, una demanda por información que implique un cambio en los actuales canales o la formación de otros nuevos?

#### b. Información Disponible:

Con relación a la información disponible, ¿Cuál es el tipo de información que se les está entregando a los usuarios que inician el proceso de jubilación?, si es posible defínala: ¿Es de fácil asimilación y entendimiento? ¿Es más bien compleja y difícil de entender? ¿Se encuentra o no estructurada y focalizada según el nivel socioeconómico de quien realiza el trámite? ¿Resulta ser clara y pertinente para generar confianza y ser una buena guía en el trámite de jubilación?

¿Cuál es el fin de la información que se está entregando para iniciar el proceso de jubilación? ¿Cree usted que se logra? ¿Por qué?

¿Cuáles serían a su juicio los elementos que se pudiesen mejorar, para que la información que se encuentra a disposición de los usuarios pudiese ser más efectiva o de mejor calidad?

¿De qué depende a su juicio que la información disponible pueda ser de mejor calidad o más efectiva en el proceso de jubilación de los usuarios que realizan el trámite?

### III. Expectativas Clientes y Calidad en la Atención.

En función de la calidad de la atención, ¿cree usted que las expectativas de los clientes en tanto usuario del sistema previsional en el proceso de jubilación, son cumplidas?, si o no y por qué.

Una vez realizado el trámite de jubilación, ¿cómo cree usted que evalúan los usuarios en términos de confianza y calidad el servicio?

¿Cuán autónomos son los usuarios para tomar decisiones en el proceso de tramitación?

¿Usted cree que los usuarios se dan cuenta de la relevancia de sus decisiones dentro del proceso de tramitación?

¿Cuáles observa usted son los elementos más destacados en términos calidad y los más débiles en la atención a usuarios que inician el proceso de jubilación?

En este mismo orden y en relación a la experiencia que usted observa de los usuarios, ¿qué cambios introduciría en este proceso de tramitación de la jubilación?:

- En relación a la atención
- A la toma de decisiones de parte de las instituciones y asesores
- A su participación en el proceso

#### **IV. Recomendaciones.**

En función de los tópicos conversados y a partir de lo que usted ha podido observar, ¿cuáles son las recomendaciones que realizaría para mejorar la gestión para la tramitación de las pensiones de las personas usuarias del sistema previsional?

#### **NOTA: Preguntas específicas a informante de la Superintendencia de Pensiones:**

Atendiendo las recomendaciones de la Subsecretaría de Previsión Social deseamos realizarle algunas preguntas en tanto el rol fiscalizador de las AFP que juega su institución:

Desde su rol como entidad fiscalizadora ¿Cómo cree usted que es el proceso de atención y entrega de información que tienen las AFP con sus afiliados?, ¿cómo calificaría este proceso (difícil, problemático, simple, el más complejo, etc.) dentro del funcionamiento de las AFP?

Considerando el proceso particular del trámite de pensión, ¿Cuál cree usted que son los mayores problemas, y que por ende son susceptibles de mejoras, que tienen las AFP y qué medidas se podrían adoptar para enfrentarlo?

En relación a su respuesta anterior, pero considerando ahora la perspectiva del usuario del sistema ¿Cuál cree usted que son los mayores problemas que enfrentan o tienen los afiliados de las AFP al momento de pensionarse? ¿Cómo podrían solucionarse?

Con su conocimiento, ¿qué ventajas y qué desventajas comparativas con el sistema administrado por el IPS, ve usted en el proceso de trámite de pensión de los afiliados a las AFP?

#### **NOTA: Preguntas Específicas Sobre Asesoría Previsional.**

¿Cómo llegan a contactarlo? ¿Por qué razón cree usted que las personas acuden a un asesor previsional?

¿Cuál cree usted que es la diferencia de hacer el trámite a través de un asesor a realizar el trámite sin un asesor?

¿Qué características tienen las personas que recurren a un asesor?

## 5.2.2. Ruta crítica entrevistas usuarios

### A) Usuarios que están en proceso de tramitación y que buscaron asesoría previsional

#### I. Preguntas marco de conocimiento del proceso

¿En qué momento se dio cuenta que tenía que comenzar a hacer los trámites de jubilación? ¿Cuándo inició estos trámites, tenía claro lo que tenía que hacer? ¿Sabía dónde tenía que ir? ¿Dónde fue?, ¿a quién recurrió?

¿Qué fue lo que más le costó (le está costando)? ¿Qué fue lo más sencillo al iniciar esta tramitación?

¿Conoce los pasos que significa la tramitación de su jubilación? ¿Me los podría contar?

¿Conoce los distintos tipos de pensión a los que usted puede acceder?

¿Qué sabe de la pensión que escogió o va a escoger? ¿Sabe el monto de su pensión? ¿Qué le parece?

¿Qué instituciones conoce que están relacionadas con la tramitación de la jubilación? ¿Cuál es su opinión de ellas?

#### II. Canales de información

¿En qué momento de su vida personal comenzó a interesarse por conseguir información sobre su jubilación? ¿A qué problemas o facilidades se enfrentó en esta búsqueda de información?

¿Dónde busco información para acercarse al trámite de la jubilación? En caso que corresponda, ¿a través de qué canal se informó de esta institución?

- a. Testear: con grupo de pares / familia
- b. AFP ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- c. IPS ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- d. Asesores previsionales
- e. Otros
- f. No he tenido acceso, ¿por qué?

¿Está satisfecho con este canal de información?, ¿le hubiera gustado que hubiera sido de otro modo?, ¿cómo?

¿Podría evaluar la información que busco y/o recibí en términos de claridad, confianza y pertinencia?

¿Dónde recibió mejor información, donde menos?

#### III. Asesoría previsional

¿Cómo llegó a contratar un asesor previsional o fue éste quien lo buscó?

¿Por qué escogió un asesor previsional?

¿Qué le parece la relación costo económico / resultado (hasta el momento) al contar con un asesor?

¿Qué incide en tomar un asesor? ¿Me podría nombrar algunas razones de porque prefiere contar con un asesor?

En relación a su asesor, ¿cómo lo evalúa en términos de entrega de la calidad y pertinencia de la información, confianza, lealtad, apoyo, etc.?

Si volviera a empezar, ¿volvería a tomar un asesor o haría el proceso por su cuenta?

¿En qué diría que un asesor es fundamental? ¿En que sería menos importante su asesoría?

¿Cuándo tuvo claro qué tipo de pensión quería (le convenía) hacer? ¿Cuánto le ayudo su asesor?

#### **IV. Expectativas clientes - calidad en la atención**

Antes de iniciar esta tramitación, ¿cuáles eran sus expectativas? En general, ¿éstas se han cumplido o no?

En específico, ¿Qué expectativa tenía de la institución (AFP/IPS/) en cuanto a la realización de su tramitación? ¿Cómo la evalúa en términos de confianza, entrega de información y calidad de esta?

En términos de emociones, ¿hasta este momento se siente satisfecho, insatisfecho, con ciertos temores, optimista? ¿Por qué?

¿Usted estima que este proceso de tramitación depende de decisiones que usted toma o más bien depende de las decisiones de otros (asesores, AFP, IPS, otros)?

En este proceso ¿cuáles han sido para usted las decisiones más difíciles, por qué?

¿Hay aspectos en este proceso que le hubiera gustado tener más apoyo, en que aspectos y de quienes?

En este mismo orden y en relación a su experiencia, ¿qué cambios introduciría en este proceso de tramitación de la jubilación?:

- En relación a la atención
- A la toma de decisiones de parte de las instituciones y asesores
- A su participación en el proceso

La situación en la que está usted frente al tema de su pensión, ¿considera que es lo típico que le ha pasado a gente como usted, o considera que fue atípico?, ¿por qué?

**V. Proceso / tiempo y Costos**

¿Hasta el momento diría que el proceso de tramitación ha sido más bien lento o rápido, por qué?

En términos de costos económicos, personales, de tiempo, otros, ¿diría que estos son excesivos o adecuados? ¿Tenía contemplados estos costos?

**VI. Cierre**

Considerando todo lo que hemos conversado, ¿qué nota y porqué le coloca a?:

- a) A todo el proceso de la tramitación
- b) Al asesor previsional
- c) A la AFP/IPS/Ley accidentes
- d) A usted como usuario

¿Quisiera dejar un comentario final de lo conversado?

## **B) Usuarios Jubilados que buscaron asesoría previsional**

### **I. Preguntas marco de conocimiento del proceso**

¿En qué momento se dio cuenta que tenía que comenzar a hacer los trámites de jubilación? ¿Cuándo inició estos trámites tenía claro lo que tenía que hacer? ¿Sabía donde tenía que ir, donde fue? ¿A quien recurrió?

¿Ahora que ya jubiló, hubiera hecho este proceso de otra manera? ¿Por qué?

¿Cómo seleccionó la pensión que finalmente tomo, que papel jugo la AFP/IPS, el asesor previsional podría contarme detalle de esa decisión?

Ahora, usted con esta pensión, y dentro del marco de las posibilidades reales, ¿usted se siente más bien satisfecho o más bien insatisfecho?:

- Con el proceso de la tramitación ¿por qué?
- Con la modalidad de pensión, ¿por qué?

Si pudiera volver atrás, qué aspectos le hubiera gustado conocer antes del proceso y que supo después.

¿Cuál es su opinión de la Superintendencia de Pensiones, de su AFP /IPS/Otro?

### **II. Canales de información**

¿Donde busco información para acercarse al trámite de la jubilación? En caso que corresponda ¿a través de qué canal se informó de esta institución?

- a. Testear: con grupo de pares / familia
- b. AFP ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- c. IPS ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- d. Asesores previsionales
- e. Otros
- f. No he tenido acceso, ¿por qué?

¿Está satisfecho con este canal de información?, ¿le hubiera gustado que hubiera sido de otro modo?, ¿cómo?

¿Cómo evalúa la información que recibió en términos de claridad, confianza y pertinencia?

¿Donde recibió mejor información, donde menos?

### III. Asesoría previsional

¿Cómo llegó a contratar un asesor previsional o fue éste quien lo buscó?

¿Por qué escogió un asesor previsional?

¿Qué le pareció la relación costo económico / resultado final al haber contado con un asesor?

¿Me podría nombrar algunas razones de por qué prefirió contar con un asesor?

¿En relación a su asesor, como lo evalúa en términos de entrega de la calidad y pertinencia de la información, confianza, lealtad, apoyo, etc.?

Si volviera a empezar, ¿volvería a tomar un asesor o haría el proceso por su cuenta?

¿En qué diría que un asesor es fundamental?, ¿en que sería menos importante su asesoría?

¿Cuando tuvo claro qué tipo de pensión quería (le convenía) hacer?, ¿cuánto le ayudó su asesor?

### IV. Expectativas clientes - calidad en la atención

Antes de iniciar esta tramitación, ¿cuáles fueron sus expectativas sobre el proceso? En general, ¿éstas se cumplieron?, ¿Por qué?

En específico, ¿Qué expectativa tenía de la institución (AFP/IPS/) en cuanto a la realización de su tramitación? ¿Cómo la evalúa ahora que terminó el proceso?

En términos de emociones, e independiente de su monto de pensión ¿qué sensación le deja todo el proceso de su tramitación?

¿Usted sintió en el proceso de la tramitación que pudo tomar decisiones por su cuenta, o percibía que la tomaban otros? ¿Quiénes?

¿En este proceso cuáles fueron para usted las decisiones más difíciles? ¿Por qué?

¿Hay aspectos en este proceso que le hubiera gustado haber tenido más apoyo? ¿En qué aspectos y de quiénes?

En este mismo orden y en relación a su experiencia, ¿qué cambios introduciría en este proceso de tramitación de la jubilación?:

- En relación a la atención
- A la toma de decisiones de parte de las instituciones y asesores
- A su participación en el proceso

La situación que usted vivió para pensionarse, ¿cree que es lo típico que le pasa a la gente que está en su situación o fue más bien atípico?

## **V. Proceso / tiempo y Costos**

Ahora, con el paso del tiempo, diría que la tramitación de todo el proceso de jubilación fue más bien lenta o rápida, ¿por qué?

En términos de costos económicos, personales, de tiempo, otros, ¿diría que estos fueron excesivos o adecuados? ¿Tenía contemplados estos costos?

## **VI. Cierre**

Considerando todo lo que hemos conversado, ¿qué nota y porqué le coloca a?:

- a) A todo el proceso de la tramitación
- b) Al asesor previsional
- c) A la AFP/IPS/Ley accidentes
- d) A usted como usuario

¿Quisiera dejar un comentario final de lo conversado?

## C) Usuarios Jubilados sin asesoría previsional

### I. Preguntas marco de conocimiento del proceso

¿En qué momento se dio cuenta que tenía que comenzar a hacer los trámites de jubilación? ¿Cuándo inició estos trámites tenía claro lo que tenía que hacer? ¿Sabía dónde tenía que ir? ¿Dónde fue?, ¿a quién recurrió?

Ahora que ya jubiló, ¿hubiera hecho este proceso de otra manera?, ¿por qué?

¿Cómo seleccionó la pensión que finalmente tomo?, ¿qué papel jugó la AFP/IPS?, ¿podría contarme detalle de esa decisión?

Ahora, con esta pensión, y dentro del marco de las posibilidades reales, ¿usted se siente más bien satisfecho o más bien insatisfecho?:

- Con el proceso de la tramitación, ¿por qué?
- Con la modalidad de pensión, ¿por qué?

Si pudiera volver atrás, ¿qué aspectos le hubiera gustado conocer antes del proceso y que supo después?

¿Cuál es su opinión de la Superintendencia de Pensiones, de su AFP /IPS/Otro?

### II. Canales de información

¿Dónde busco información para acercarse al trámite de la jubilación? En caso que corresponda, ¿a través de qué canal se informó de esta institución?

- a. Testear: con grupo de pares / familia
- b. AFP ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- c. IPS ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- d. Asesores previsionales
- e. Otros
- f. No he tenido acceso, ¿por qué?

¿Está satisfecho con este canal de información?, ¿le hubiera gustado que hubiera sido de otro modo?, ¿cómo?

¿Cómo evalúa la información que recibió en términos de claridad, confianza y pertinencia?

¿Dónde recibió mejor información?, ¿dónde menos?

### **III. Asesoría previsional**

¿Sabe que existen los asesores previsionales?

¿Por qué no contó con un Asesor Previsional?

¿En qué diría que un asesor es fundamental?, ¿en que sería menos importante su asesoría?

¿Si pudiera volver atrás contaría con el servicio de un Asesor Previsional? ¿Por qué?

### **IV. Relación con la AFP/IPS**

¿Cambio de AFP antes de jubilarse?, ¿por qué?

¿Cómo evalúa su relación con la AFP? ¿Quedo más bien satisfecha o insatisfecha con ésta?

¿Cómo lo evalúa en términos de entrega de la calidad y pertinencia de la información, confianza, lealtad, apoyo, etc.?

¿Qué le pareció la relación costo económico / resultado final al haber contado con esta AFP?

¿Me podría nombrar algunas razones de por qué NO prefirió contar con un asesor?

¿Si volviera a empezar la tramitación para jubilar, volvería a tomar un asesor o contaría con un asesor?

¿Cuándo tuvo claro qué tipo de pensión quería (le convenía) hacer, cuánto le ayudó su AFP?

### **V. Expectativas clientes - calidad en la atención**

Antes de iniciar esta tramitación, ¿cuáles fueron sus expectativas sobre el proceso? En general, ¿éstas se cumplieron?, ¿Por qué?

En términos de emociones, e independiente de su monto de pensión ¿qué sensación le deja todo el proceso de su tramitación?

¿Usted sintió en el proceso de la tramitación que pudo tomar decisiones por su cuenta, o percibía que la tomaban otros?, ¿quiénes?

En este proceso ¿cuáles fueron para usted las decisiones más difíciles?, ¿por qué?

¿Hay aspectos en este proceso que le hubiera gustado haber tenido más apoyo?, ¿en qué aspectos y de quiénes?

En este mismo orden y en relación a su experiencia, ¿qué cambios introduciría en este proceso de tramitación de la jubilación?

- En relación a la atención
- A la toma de decisiones de parte de las instituciones y asesores
- A su participación en el proceso

Con respecto a la situación que usted vivió para pensionarse, ¿cree que es lo típico que le pasa a la gente que está en su situación o fue más bien atípico?

#### **VI. Proceso / tiempo y Costos**

Ahora, con el paso del tiempo, ¿diría que la tramitación de todo el proceso de jubilación fue más bien lenta o rápida? ¿Por qué?

En términos de costos económicos, personales, de tiempo, otros, ¿diría que estos fueron excesivos o adecuados? ¿Tenía contemplados estos costos?

#### **VII. Cierre**

Considerando todo lo que hemos conversado, ¿qué nota y porqué le coloca a?:

- a) A todo el proceso de la tramitación
- b) Al asesor previsional
- c) A la AFP/IPS/Ley accidentes
- d) A usted como usuario

¿Quisiera dejar un comentario final de lo conversado?

## **D) Usuarios que están en proceso de tramitación y que no buscaron asesoría previsional**

### **I. Preguntas marco de conocimiento del proceso**

¿En qué momento se dio cuenta que tenía que comenzar a hacer los trámites de jubilación? ¿Cuándo inició estos trámites tenía claro lo que tenía que hacer? ¿Sabía dónde tenía que ir?, ¿dónde fue?, ¿a quién recurrió?

¿Qué fue lo que más le costó, le está costando? ¿Qué fue lo más sencillo al iniciar esta tramitación?

¿Conoce los pasos que significa la tramitación de su jubilación?, ¿me los podría contar?

¿Conoce los distintos tipos de pensión a los que usted puede acceder?

¿Qué sabe de la pensión que escogió o va a escoger?, ¿sabe el monto de su pensión?, ¿qué le parece?

¿Qué instituciones conoce que están relacionadas con la tramitación de la jubilación?, ¿cuál es su opinión de ellas?

### **II. Canales de información**

¿En qué momento de su vida personal comenzó a interesarse por conseguir información sobre su jubilación?, ¿a qué problemas o facilidades se enfrentó en esta búsqueda de información?

¿Dónde buscó información para acercarse al trámite de la jubilación? En caso que corresponda, ¿a través de qué canal se informó de esta institución?

- a. Testear: con grupo de pares / familia
- b. AFP ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- c. IPS ¿A través de qué canales de comunicación? (internet, presencial, folleto)
- d. Asesores previsionales
- e. Otros
- f. No he tenido acceso, ¿por qué?

¿Está satisfecho con este canal de información?, ¿le hubiera gustado que hubiera sido de otro modo?, ¿cómo?

¿Cómo evalúa la información que recibió en términos de claridad, confianza y pertinencia?

¿Dónde recibió mejor información?, ¿dónde menos?

### **III. Asesoría previsional**

¿Sabe que existen los asesores previsionales?

¿Por qué no cuenta con un Asesor Previsional?

¿En qué diría que un asesor es fundamental?, ¿en que sería menos importante su asesoría?

¿Si pudiera recurriría a un Asesor Previsional?

### **IV. Expectativas clientes - calidad en la atención**

¿Antes de iniciar esta tramitación, cuáles eran sus expectativas en general, éstas se han cumplido o no?

En específico, ¿qué expectativa tenía de la institución (AFP/IPS/) en cuanto a la realización de su tramitación? ¿Cómo la evalúa en términos de confianza, entrega de información y calidad de ésta?

En términos de emociones, ¿hasta este momento se siente satisfecho, insatisfecho, con ciertos temores, optimista?

¿Usted estima que este proceso de tramitación depende de decisiones que usted toma o más bien depende de las decisiones de otros (asesores, AFP, IPS, otros)?

En este proceso ¿cuáles han sido para usted las decisiones más difíciles?, ¿por qué?

¿Hay aspectos en este proceso que le hubiera gustado tener más apoyo?, ¿en qué aspectos y de quiénes?

En este mismo orden y en relación a su experiencia, ¿qué cambios introduciría en este proceso de tramitación de la jubilación?:

- En relación a la atención
- A la toma de decisiones de parte de las instituciones y asesores
- A su participación en el proceso

Con respecto a la situación en la que está usted frente al tema de su pensión, ¿considera que es lo típico que le ha pasado a gente como usted, o considera que su situación ha sido más bien distinta y particular?, ¿por qué?

### **V. Proceso / tiempo y Costos**

Hasta el momento ¿diría que el proceso de tramitación ha sido más bien lento o rápido?, ¿por qué?

En términos de costos económicos, personales, de tiempo, otros, ¿diría que estos son excesivos o adecuados? ¿Tenía contemplados estos costos?

## VI. Cierre

Considerando todo lo que hemos conversado, ¿qué nota y por qué le coloca a?:

- a) A todo el proceso de la tramitación
- b) Al asesor previsional
- c) A la AFP/IPS/Ley accidentes
- d) A usted como usuario

¿Quisiera dejar un comentario final de lo conversado?

## 5.3. Diseño de Grupos Focales

### 5.3.1. Muestra

De acuerdo a la oferta técnica presentada se realizaron tres grupos focales. Las características comunes a los tres grupos son:

- personas en proceso de tramitación de la jubilación
- mayores de 55 años
- las dos modalidades: AFP e IPS

Las características específicas de cada grupo son:

#### 1º GRUPO: Urbano, Región del Bío Bío, Hombres

- personas en proceso de tramitación de la jubilación
- con y sin asesoría previsional
- mayores de 55 años
- las dos modalidades: AFP e IPS.

#### 2º GRUPO: Urbano, Región Metropolitana, Mujeres

- personas en proceso de tramitación de la jubilación
- con y sin asesoría previsional
- mayores de 55 años
- las dos modalidades: AFP e IPS.

#### 3º GRUPO: Rural, Región Metropolitana, Mixto

- personas jubiladas
- con y sin asesoría previsional
- mayores de 55 años
- las dos modalidades: AFP e IPS

Dos de los grupos focales (los que se realizaron en áreas urbanas) consideraron separación entre hombres y mujeres. Esto permitió de cierta forma realizar un análisis de contenido de los discursos incorporando perspectiva de género. Aspecto que es importante de relevar, dado que el tema de la jubilación es probablemente uno de los hitos importantes de la biografía de una persona, y en ese contexto el habla por género permite que aparezcan los supuestos e implícitos que están detrás de esta importante decisión.

En el caso del grupo focal a utilizar en el área rural, se realizó un grupo focal de carácter mixto.

### 5.3.2. Pauta de los Grupos Focales

Las pautas se de los grupos focales se diseñaron cautelando incorporar los cuatro temas de investigación, según lo planteado en el acta N° 1, las preguntas operan a modo de guión temático y se presentan a continuación:

#### I. Conocimiento del proceso

Conocimiento o expectativas de los actores del proceso

Cuánta confianza deposita en estos actores.

Variables involucradas

Proceso tiempo

Evaluación costo beneficio

#### II. Expectativas clientes – calidad en la atención

Conocimiento o expectativas del proceso

Qué dificultades / facilidades han encontrado (encontraron) en el proceso

Libertad para tomar decisiones en el proceso

Valoración de las decisiones que se toman / tomaron

Cuáles son/ fueron las decisiones más difíciles, por qué

Qué mejoras realizaría al proceso (atención / toma de decisiones)

#### III. Canales de información

Explorar las fuentes de información de los usuarios, donde buscan información y cómo se acercan / acercaron al proceso

Identificar el período en que se empiezan a preocupar de buscar información y las principales dificultades / facilidades a que se enfrentan

Identificar la claridad y confianza que le genera la información y los proveedores de ésta.

#### **IV. Asesoría Previsional**

Qué variables influyen para que el asesor contrate / no contrate un asesor previsional.

Cuál es / fue la confianza en el asesor.

Evaluación de la asesoría.

Qué conocimientos previos tuvieron de los costos involucrados.

Cómo contactó al asesor.