



RECLAMACIONES RECIBIDAS Y RESUELTAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

MARZO | 2024



RECLAMACIONES RECIBIDAS Y RESUELTAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Marzo 2024

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) tiene entre sus funciones el resolver reclamaciones/presentaciones de la ciudadanía en relación a diferentes materias que son de su competencia. Lo anterior, principalmente en lo que respecta a materias de pronunciamiento de licencias médicas, calificación de origen de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, cálculo de subsidios de incapacidad laboral, entre otros.

Durante los últimos años la cantidad de reclamaciones ha aumentado de manera importante, mientras que en 2018 este número llegó a 70.358 presentaciones, en 2022 dicha cifra se había casi triplicado, llegando a 197.078. Lo anterior ha puesto la necesidad institucional de generar mejoras desde el punto de vista de la gestión, operación, tecnología, procesos, etc. impulsando acciones de innovación que permitan responder de mejor forma a la ciudadanía, procurando entregar un servicio con calidad, eficiencia, oportunidad, cercanía, transparencia y empatía.

Es importante señalar que, en el marco del “Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social”, se implementó al fin del año 2018 el Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), estableciendo un nuevo modelo operativo que se tradujo en habilitar en forma electrónica todo el flujo de procesos vinculado al ingreso, tramitación, análisis, resolución y notificación de una reclamación.

En virtud de lo anterior, y siguiendo ciertos principios orientadores como son avanzar en la eficiencia (eliminar redundancias y optimizar el acceso a la información), oportunidad (reducir tiempos), calidad (proveer fundamentos sólidos y bien informados), cercanía (potenciar foco en el usuario), y educación (facilitar información que permita cambio cultural); el PAE ha permitido hacer frente al fuerte incremento de reclamaciones antes señaladas de mejor manera.

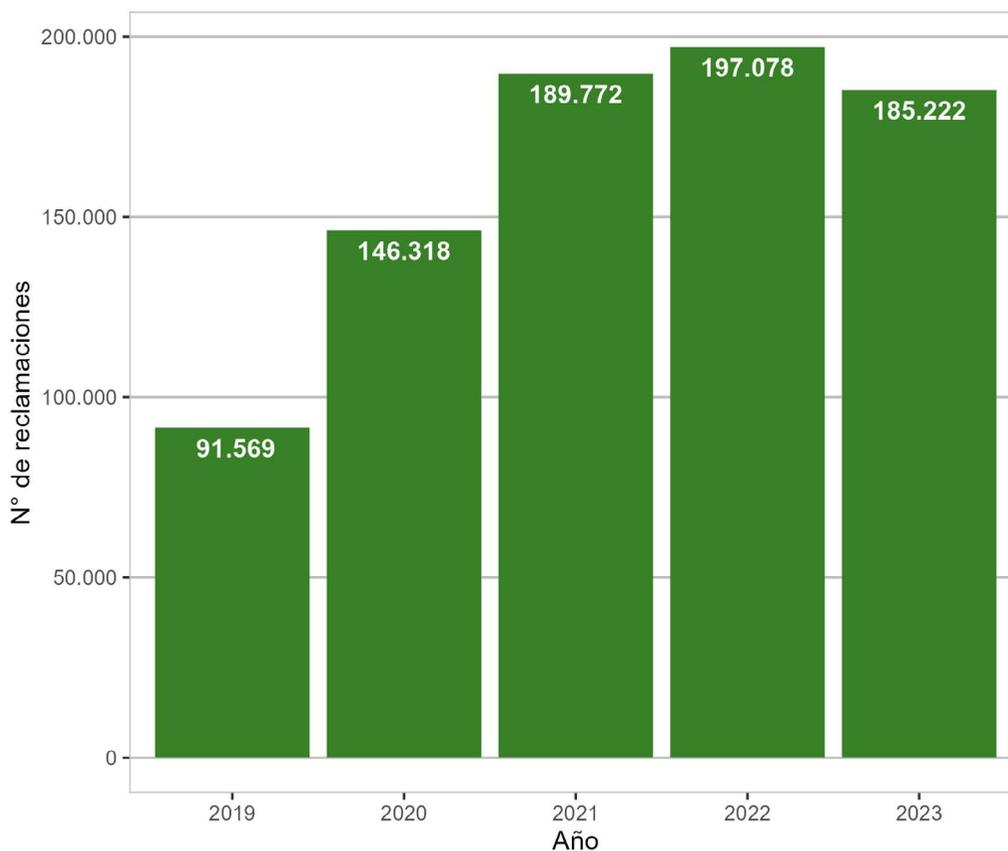
El presente informe tiene por objetivo poner a disposición de la ciudadanía la información más relevante respecto al proceso de resolución de reclamaciones recibidas en la SUSESO, detallando el número de reclamos ingresados y resueltos hasta el 31 de diciembre de 2023.

1. Ingresos

En esta sección del informe se presentan las principales estadísticas relativas a las reclamaciones ingresadas, esto es, número de reclamaciones ingresadas por año, materia, y canal de atención.

En el siguiente gráfico se presenta el número de reclamaciones ingresadas por año, desde el año 2019 al año 2023.

Gráfico 1: Número de reclamaciones ingresadas según año

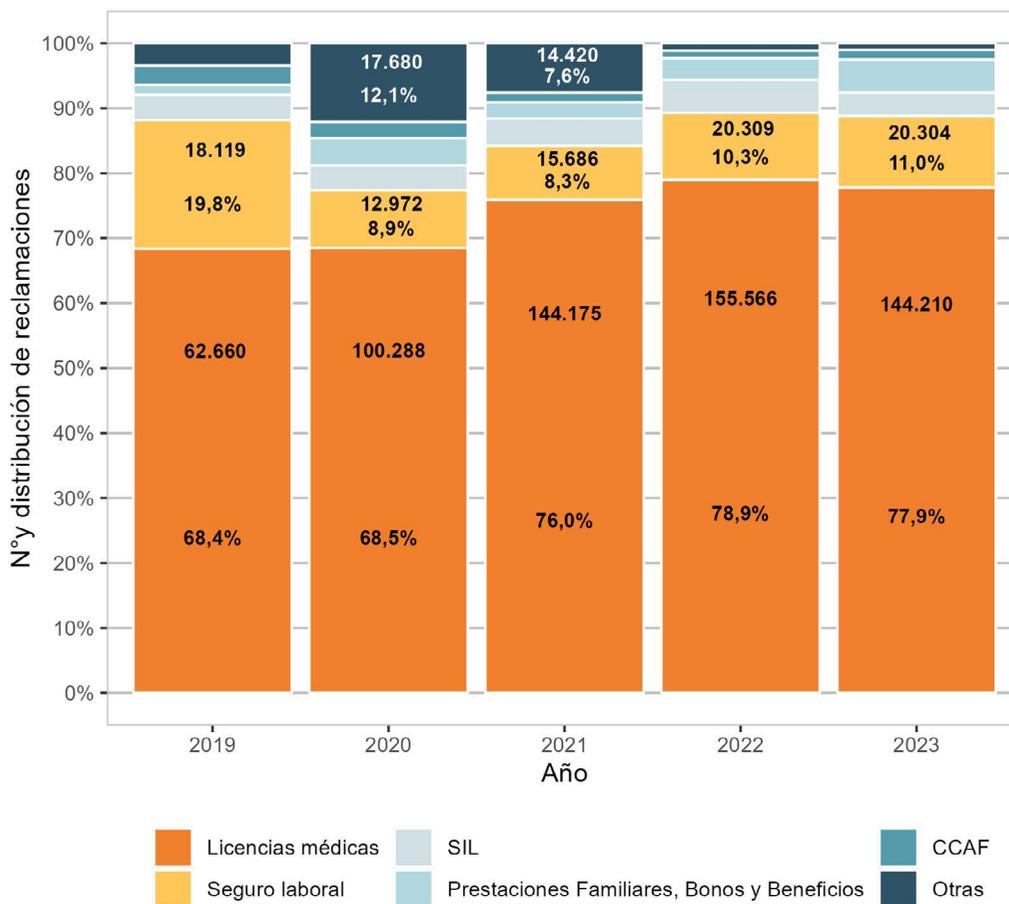


Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Se observa que el número de reclamaciones ingresadas ha crecido de manera importante para el período reportado alcanzando en el año 2022 un total de 197.078 reclamaciones ingresadas, lo que significó un incremento de un 115% en el número de reclamaciones al comparar con el año 2019. A su vez, se observa que en el año 2023 ingresaron 185.222 reclamaciones lo que representó una disminución de un 6% al comparar con la cifra del año anterior.

Respecto a las principales materias de las reclamaciones recibidas en la SUSESO, el siguiente gráfico muestra su desagregación por año.

Gráfico 2: Número y distribución de las reclamaciones ingresadas según principales materias y año.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Nota: "CCAF" corresponde a reclamaciones relacionadas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y "SIL" a reclamaciones vinculadas al Subsidio por Incapacidad Laboral.

Se observa del gráfico anterior que la materia con mayor cantidad de reclamaciones es por lejos "Licencias médicas", la cual concentró el 68,4% de los reclamos ingresados en el año 2019, cifra que aumentó a un 76% en el año 2021 y a un 78,9% en el año 2022, para luego disminuir levemente durante el año 2023. Estas variaciones están altamente relacionadas con la variación que experimenta el número de licencias médicas. A saber; el año 2021, el número de licencias médicas tramitadas¹ aumentó en casi un 40% respecto del año anterior; el año 2022 continuó en esa senda presentando un crecimiento de un 12,5% respecto al año 2021, y para el año 2023, utilizando solo la información de las licencias médicas electrónicas emitidas que cuentan con pronunciamiento², se tiene que éstas disminuyeron en un 15,2%.

¹ De acuerdo a la estadísticas anuales de LM & SIL del año 2022, las cuales corresponden a las licencias médicas tipo 1, 2 o 7 emitidas en formato papel y electrónico. Disponible en: <https://www.suseso.cl/608/w3-article-715589.html>.

² De acuerdo a la información disponible al 17 de febrero de 2024. Corresponde a las licencias médicas tipo 1, 2 o 7.

La segunda materia que más reclamaciones concentra corresponde al “Seguro laboral”, se observa que para el año 2019, dicha materia concentró el 19,8% de las reclamaciones ingresadas, para luego disminuir en un 28% respecto del año anterior, ello como consecuencia del impacto generado por la pandemia por COVID-19, lo que se tradujo en una disminución en las denuncias por accidentes laborales debido a la menor actividad en muchos sectores económicos, de hecho la tasa de uso del seguro laboral por accidentes en mutualidades e ISL disminuyó de 8 denuncias cada 100 trabajadores protegidos³ en el año 2019 a 5,4 en el año 2020. En los dos años siguientes, a raíz de la recuperación de los puestos de trabajo como producto de la mayor actividad al levantarse las medidas de confinamiento, se observa un aumento de las denuncias por accidentes laborales, llegando en el año 2022⁴ a niveles cercanos a los de pre-pandemia, lo que podría entenderse como un acercamiento al nivel habitual del número de reclamaciones del seguro laboral.

En cuanto a las denuncias por enfermedades profesionales (EP), se debe hacer presente que inmediatamente de iniciado el período de pandemia por COVID-19, la SUSESO instruyó a los organismos administradores de la Ley N°16.744 la obligación de otorgar reposo laboral a los trabajadores en situación de contacto estrecho, así como también a los casos calificados como enfermedades profesionales a consecuencia de COVID-19 y realizar el pago del respectivo subsidio, lo que influyó en el aumento explosivo que experimentó este tipo de eventos pasando de 49.919 casos de denuncias por EP en el año 2019 a 204.089 en el año 2020⁵, sin que dicho aumento se reflejara en los reclamos.

Por último el alto número de reclamaciones catalogadas en “otras” en el año 2020 y 2021, se explica por los reclamos relacionados a la Licencia Médica Preventiva Parental (LMPP)⁶ que estuvo vigente durante el período de estado de excepción constitucional de catástrofe con motivo de la pandemia del COVID-19⁷.

En el siguiente gráfico se presenta la evolución de los reclamos según tipo de persona reclamante, esto es, persona natural o jurídica⁸.

³ La tasa de denuncias por accidentes del trabajo en mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en el periodo 2015 - 2019 fue en promedio de 8,8 denuncias cada 100 trabajadores protegidos.

⁴ Ver documento “Estadísticas de accidentabilidad 2022” lámina 12, <https://www.suseso.cl/607/w3-article-707000.html>.

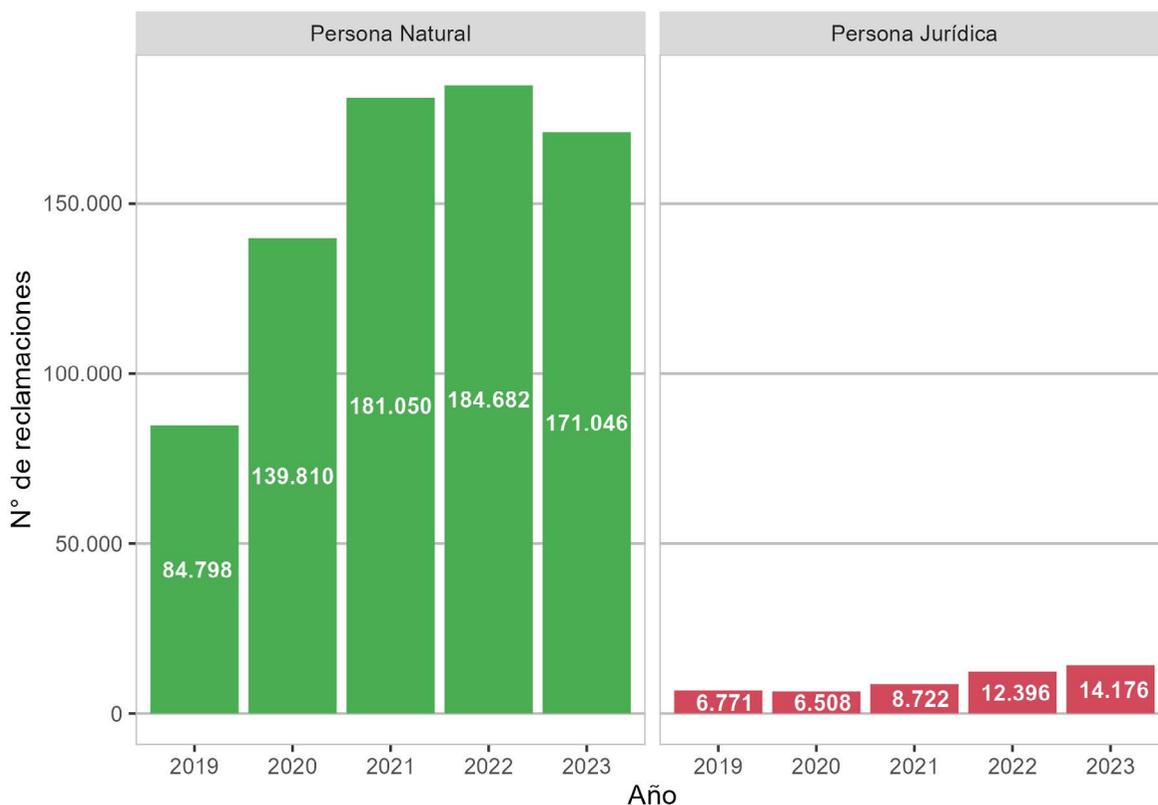
⁵ Ver documento “Estadísticas de accidentabilidad 2022” lámina 46, <https://www.suseso.cl/607/w3-article-707000.html>.

⁶ Establecida en la ley N°21.247.

⁷ Vigente desde el 18 de marzo de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2021.

⁸ Por persona natural se entiende aquellos reclamos ingresados por una persona considerada individualmente, ya sean trabajadores y trabajadoras, beneficiarios y beneficiarias de beneficios asistenciales, empleadores que actúan bajo su nombre, entre otros. A su vez, por persona jurídica se entiende aquellos reclamos ingresados por los representantes legales o empresas que actúan a nombre de la entidad pública o privada.

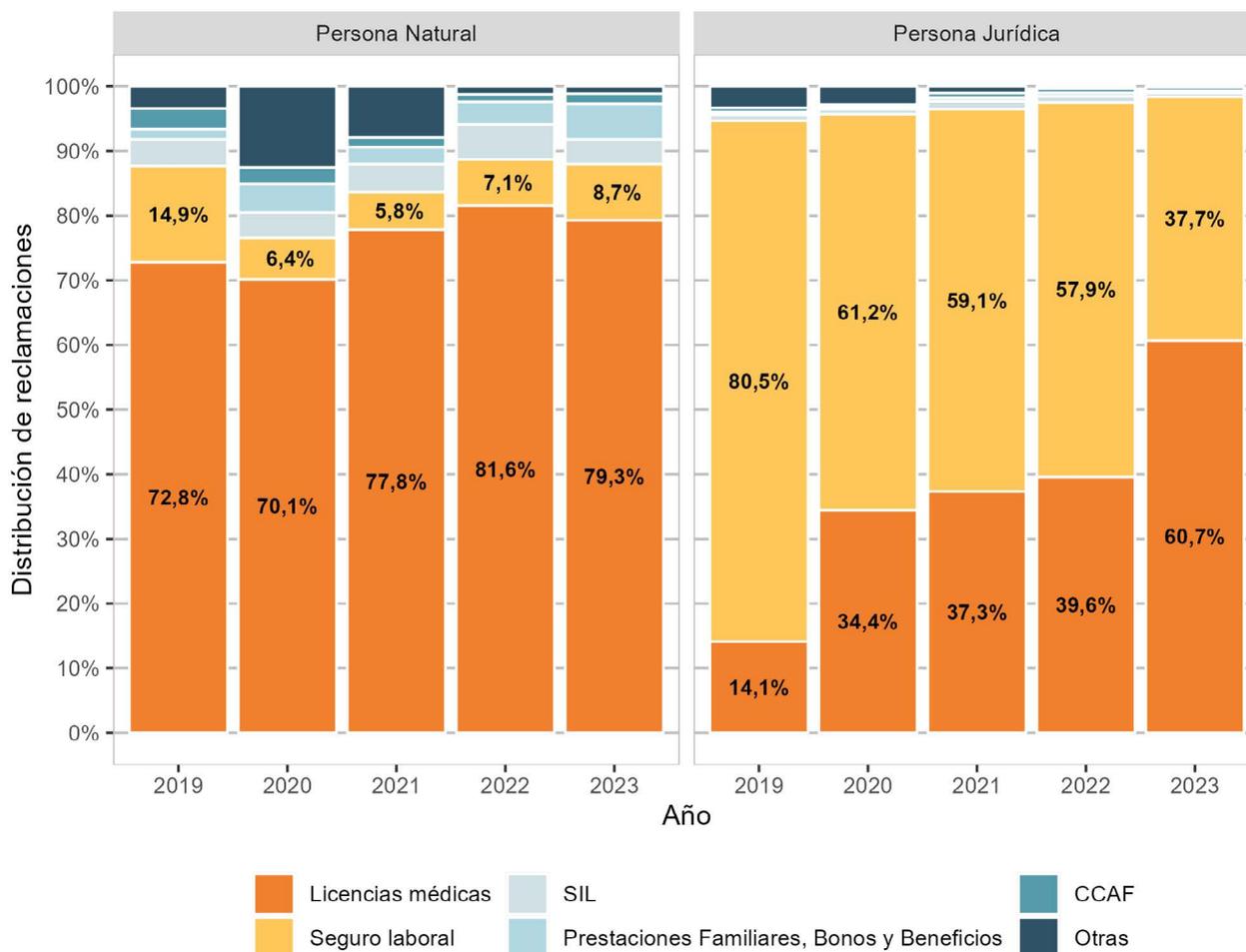
Gráfico 3: Número de reclamaciones ingresadas según tipo de persona y año



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Se observa del gráfico anterior que el número de reclamaciones realizadas por personas jurídicas aumentó de 6.771 en el año 2019 a 14.176 en el año 2023. Con respecto a la proporción de los reclamos que son realizados por personas jurídicas, esta aumentó de un 7,4% del total de reclamaciones en el año 2019 a un 7,7% en el año 2023. La desagregación según principales materias se muestra en el siguiente gráfico, observándose que para el año 2019 el 80,5% de las reclamaciones realizadas por personas jurídicas correspondían a la materia seguro laboral y un 14,1% a licencias médicas, con el paso del tiempo esta distribución cambió, así para el año 2023 se observa que el 37,7% de los reclamos realizados por personas jurídicas correspondió a la materia seguro laboral, mientras que la materia licencias médicas concentró el 60,7% de éstas reclamaciones.

Gráfico 4: Distribución de las reclamaciones según tipo de persona, principales materias y año



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Con respecto a las materias que reclaman las personas jurídicas se tiene que para el caso de la materia “Seguro laboral” las instituciones que más reclamaciones realizan son las mutualidades, el ISL y las ISAPRES⁹, siendo la “revisión del origen laboral o común (art. 77 bis de la Ley N°16.744¹⁰)” y el “Rechazo de accidente o enfermedad” las principales submaterias reclamadas. Para el caso de la materia “Licencias médicas” las instituciones que más reclamaciones realizan son las ISAPRES, las cuales en su mayoría presentan recursos de jerarquía en contra de lo obrado por las COMPIN.

En el siguiente gráfico se desagrega el número de ingresos según tipo de canal de ingreso, esto es, canal correo, canal presencial o canal web¹¹.

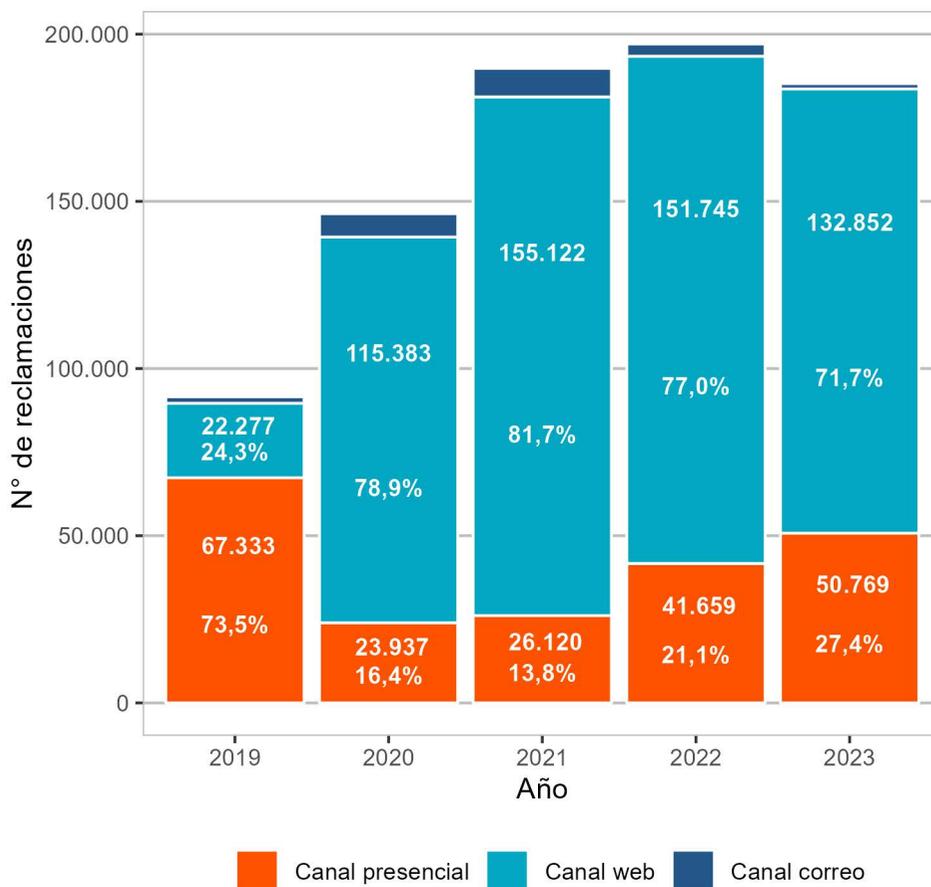
⁹ Banmedica S.A., Consalud S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A.

¹⁰ El referido artículo se encuentra disponible en: <https://www.suseso.cl/612/w3-propertyvalue-69174.html>.

¹¹ Canal correo corresponde a los reclamos realizados mediante correo electrónico y correo postal, canal presencial corresponde a los reclamos realizados de forma presencial, canal web corresponde a los reclamos realizados en las plataformas digitales del estado, SUSESO contigo o web.



Gráfico 5: Número y distribución de las reclamaciones según canal de atención y año.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Se observa del gráfico anterior un importante cambio desde el año 2020, en la forma en cómo se relaciona la ciudadanía con la SUSESO a la hora de presentar una reclamación. Este cambio obedece a las medidas de confinamiento interpuestas por la autoridad para hacer frente a la pandemia provocada por el COVID-19. De este modo, se observa que mientras en el año 2019 sólo el 24,3% de las reclamaciones se realizaban a través del canal web, en el año 2020 este canal concentró el 78,9% de las reclamaciones, para el año 2021 el canal web continuó aumentando la concentración de reclamos en donde alcanzó el 81,7% del total, para los años 2022 y 2023 se registró una leve disminución, la cual fue absorbida por el canal presencial, el cual aumentó de un 13,8% en el año 2021 a un 21,1% en el año 2022 y 27,4% en el año 2023.

Con respecto a las reclamaciones realizadas de manera presencial, en el siguiente cuadro se presenta la distribución de éstas según oficina de atención y año. Es importante mencionar que la SUSESO tiene oficinas de atención presencial en todas las capitales regionales del país.

Cuadro 1: Número de reclamaciones presentadas de manera presencial, según oficina de atención y año

Oficina	2019	2020	2021	2022	2023
Arica	464	191	230	424	507
Iquique	1.005	230	418	460	586
Antofagasta	1.081	293	86	592	724
Atacama	831	197	20	13	812
La Serena	1.196	671	706	624	1.549
Valparaíso	4.844	1.488	1.171	2.349	3.427
Santiago	32.235	9.769	7.261	17.495	19.291
Rancagua	2.496	986	746	1.835	2.071
Maule	1.521	619	998	1.404	1.531
Ñuble	1.336	682	578	1.332	1.611
Concepción	7.769	2.181	1.144	4.750	6.844
Temuco	2.977	727	176	536	1.296
Valdivia	738	459	302	292	571
Puerto Montt	825	366	1.218	1.443	1.146
Coyhaique	224	201	21	128	144
Punta Arenas	982	194	150	470	617
ChileAtiende	6.782	4.683	10.895	7.512	8.042
Sin información	27				
Total	67.333	23.937	26.120	41.659	50.769

Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Nota: ChileAtiende incluye las reclamaciones realizadas a través de todas sus oficinas a nivel nacional.

Se observa, como es de esperar, que los reclamos se concentran en las regiones Metropolitana (Santiago), Biobío (Concepción) y Valparaíso. A su vez, se observa que un porcentaje importante de las reclamaciones se realiza mediante las oficinas de ChileAtiende¹², destacando el año 2021, donde el 42% de los reclamos presenciales se realizaron en dichas oficinas. Para el año 2022 y 2023 este porcentaje disminuyó a un 18% y 16%, respectivamente.

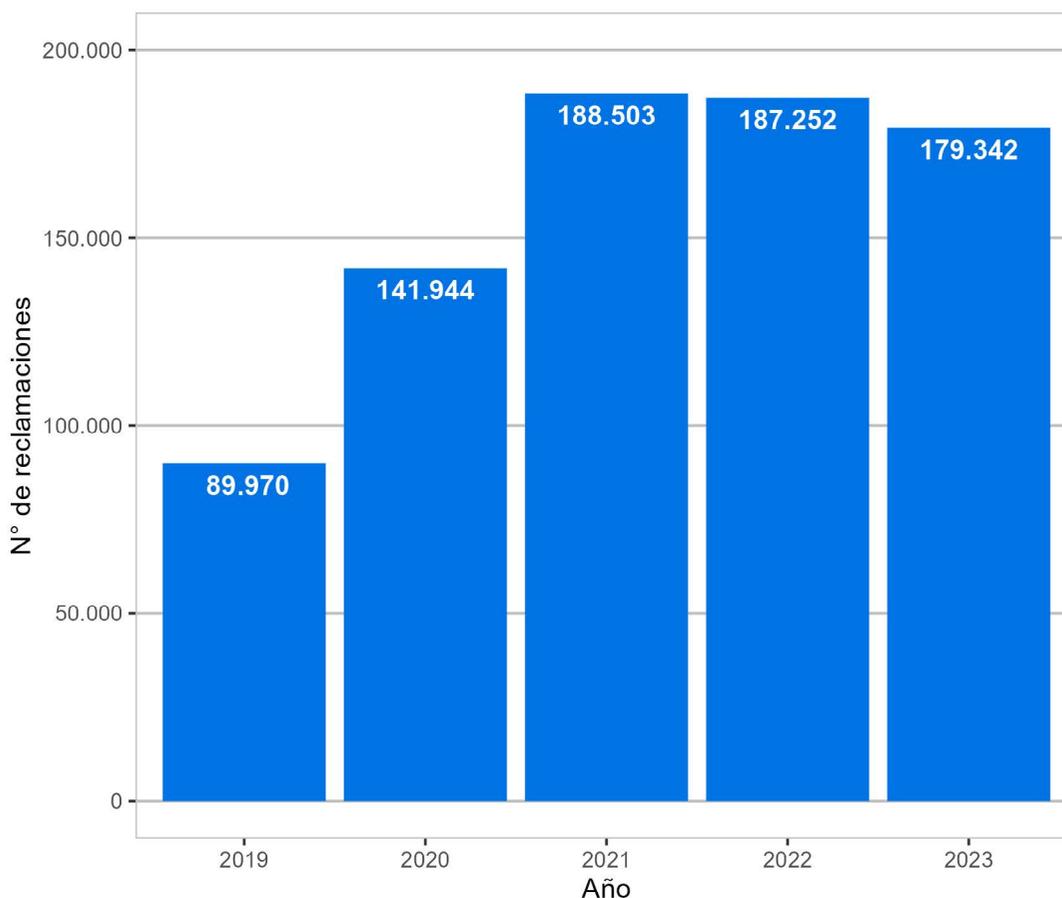
¹² Corresponde a todas las oficinas a nivel nacional.

2. Egresos

En esta sección del informe se presentan las principales estadísticas relativas a los egresos de las reclamaciones, esto es, número de reclamaciones resueltas por año¹³ y por materia.

En el siguiente gráfico se presenta el número de reclamaciones cerradas por año de cierre, para el período comprendido por los años 2019-2023. Es importante señalar que se incluye un total de 8.540 reclamaciones en el año 2019 ingresadas y cerradas mediante el sistema anterior al PAE.

Gráfico 6: Número de reclamaciones cerradas según año de egreso



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Nota: El año 2019 incluye 8.540 reclamaciones que fueron cerradas en la plataforma anterior al PAE.

¹³. Corresponde a las reclamaciones que fueron cerradas durante el año, sin importar si se generó o no un dictamen al momento del cierre. Es importante señalar que en los casos en que un egreso agrupa varias reclamaciones se consideran todas ellas a la hora de contabilizar los egresos, se utiliza este criterio para tener consistencia con el número de reclamaciones ingresadas, ya que el procedimiento de fusión que agrupa las reclamaciones se realiza posterior al ingreso.

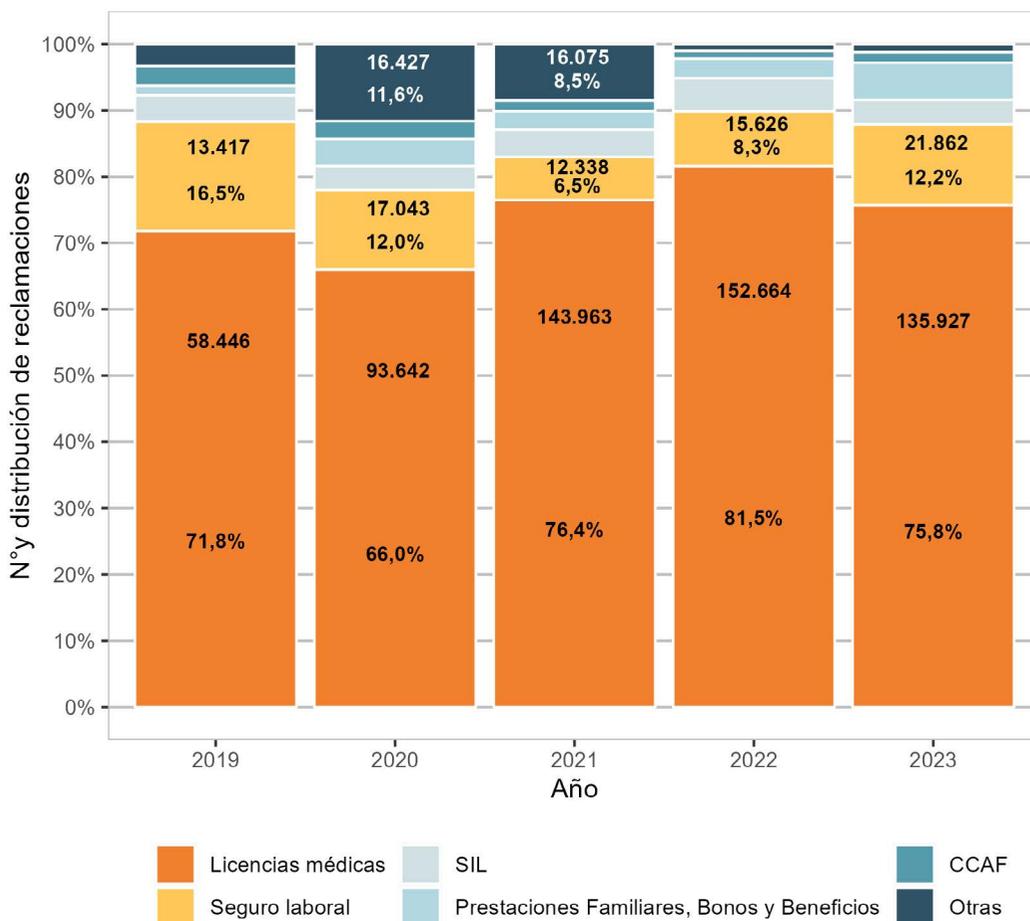
¹⁴. Se incluyen en este análisis un total de 8.540 reclamaciones cerradas durante el año 2019 que ingresaron por la plataforma anterior al PAE.

Se observa que el número de reclamaciones cerradas aumentó de 89.970 en el año 2019 a 188.503 en el año 2021. El referido aumento de casos cerrados va en directa relación con la necesidad de dar respuesta al aumento de casos ingresados presentados en la sección anterior. Sin embargo, para el año 2022 hubo una menor cantidad de casos cerrados en comparación al año 2021, aún cuando el número de reclamaciones aumentó. Finalmente, para el año 2023, se observa que el número de reclamaciones cerradas continuó disminuyendo (-4,2%) al comparar con el año anterior.

De la relación de los gráficos 1 y 6, se puede observar que la tasa de respuesta, medida como la razón entre el número de reclamaciones cerradas y el número de reclamaciones ingresadas en cada año, siempre ha sido muy alta superando el 95% en todos los años en estudio.

A continuación se presenta el número de casos cerrados según principales materias, el cual excluye los 8.540 casos cerrados en el año 2019 mediante la plataforma anterior al PAE.

Gráfico 7: Número y distribución de las reclamaciones cerradas según año y principales materias.



Fuente: SUSESO, base de datos PAE al 9 de febrero de 2024.

Nota: "CCAF" corresponde a reclamos relacionados a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y "SIL" a reclamos vinculados al Subsidio por Incapacidad Laboral.

Se observa, como es de esperar, considerando la distribución de las reclamaciones ingresadas, que los egresos se concentran principalmente en la materia "Licencias médicas", concentrando más del 65% del total de reclamaciones cerradas en cada año, seguido por la materia "Seguro laboral".



