



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Cuarto Trimestre 2016

6 de febrero 2017

## Índice

1.	Volúmenes de Atención de Usuarios. ....	3
2.	Indicadores de Servicio.....	6
2.1	Canal Presencial: tiempo promedio de espera.....	7
2.2	Canal Telefónico: nivel de atención.....	8
2.3	Canal Internet: tiempo promedio de respuesta .....	9
2.4	Canal Postal: tiempo promedio de respuesta .....	10
3.	Caracterización de las Atenciones.....	11
3.1	Tipología de Atenciones.....	11
3.2	Atenciones por origen regional .....	12
3.3	Temas de mayor interés .....	13



## 1. Volúmenes de Atención de Usuarios

La Superintendencia de Pensiones tiene habilitado cuatro canales de atención, donde los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía pueden solicitar atención.

- a. Canal Presencial : A través de sus oficinas de atención de público de Santiago, Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.  
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 14 horas en Santiago y regiones.
- b. Canal Telefónico: A través de número telefónico 600 831 2012, de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas.
- c. Canal Internet : A través de su sitio web [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), las 24 horas del día de lunes a domingo.
- d. Canal postal : Recepción de correo en la dirección postal de la oficina de partes de la Superintendencia de Pensiones, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 2, local 8, Santiago de Chile.

Este cuarto trimestre 2016 se observa una disminución de un 17% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y no hubo variación respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre todos los canales disminuyeron su nivel de atención, siendo el canal Web el de mayor disminución con un 34%, luego el canal Telefónico con un 16%, el canal Presencial con un 12% y el canal Postal con un 7%.

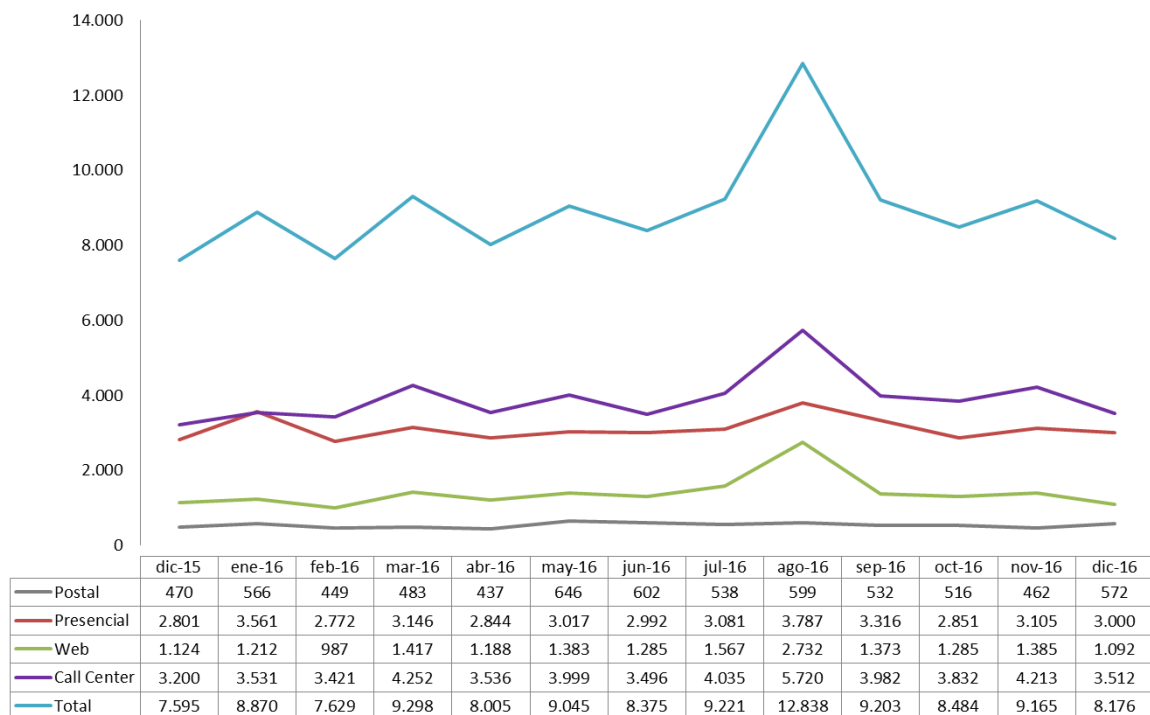
En el análisis mes a mes destaca la disminución en el total de atenciones de un 11% en el mes de diciembre 2016 respecto a noviembre 2016. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de octubre con 447 atenciones.



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención en los últimos 12 meses, detallándose los volúmenes de atención mensuales por cada canal de atención.

### Atención de Usuarios por Canal de Atención

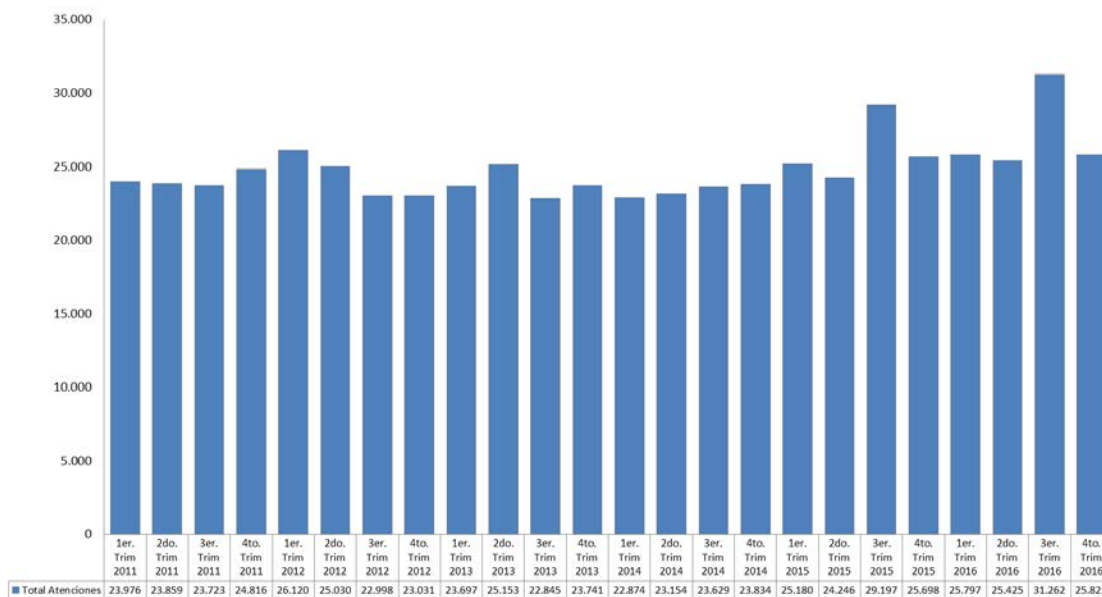
(Número mensual de atenciones, diciembre 2015 – diciembre 2016)



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención desde el primer trimestre del 2011, agrupados por trimestre.

### Atenciones Totales de Usuarios por Trimestre

(Número mensual de atenciones, primer trimestre 2011 – cuarto trimestre 2016)



## 2. Indicadores de Servicio

Para medir la calidad de servicio que entrega cada uno de los canales de atención habilitados, existe para cada uno de ellos un indicador principal, sin perjuicio que existen otros indicadores de seguimiento interno de la gestión de servicio al usuario en la Superintendencia de Pensiones.

- a. Canal Presencial-tiempo promedio de espera: representa el tiempo, medido en minutos, que espera en promedio todo usuario para ser atendido en un módulo de la oficina de atención de público de Santiago. Este tiempo es medido desde el instante en que el usuario saca número de atención hasta que es llamado para ser atendido en un módulo de atención de público.
- b. Canal Call Center-nivel de atención: representa el porcentaje de llamadas que realizan los usuarios al 600 831 2012 que logran ser atendidas por un teleoperador de la Superintendencia, antes de que el usuario corte por considerar demasiado el tiempo de espera o por otro motivo que lo hace desistir de la llamada.
- c. Canal Internet-tiempo promedio de respuesta: representa el tiempo promedio, medido en días hábiles, que demora la Superintendencia en responder a una consulta realizada por un usuario a través del sitio web [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl). Este tiempo es medido desde la fecha en que es ingresada la consulta en el sitio web hasta la fecha del envío de la respuesta desde la Superintendencia al email del usuario.
- d. Canal Postal-tiempo promedio de respuesta: representa el tiempo promedio, medido en días hábiles, que demora la Superintendencia en responder a una consulta realizada por un usuario a través de una carta dirigida a la dirección postal de la Superintendencia. Este tiempo es medido desde la fecha en que la carta es ingresada a la oficina de partes hasta que es despachado el oficio de respuesta a la dirección del usuario.



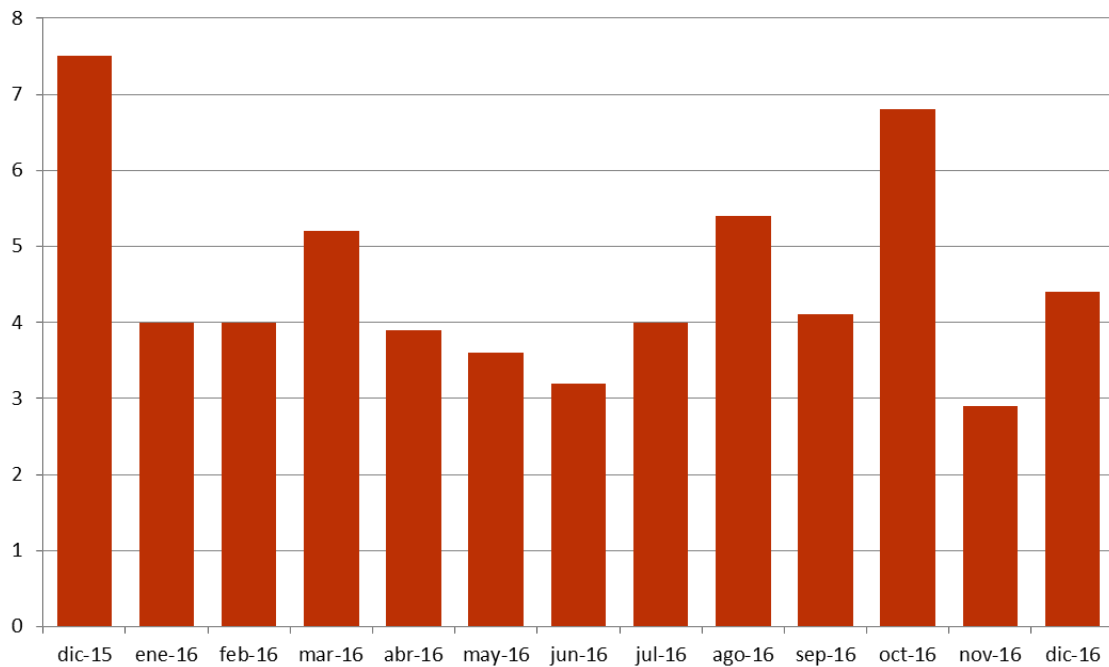
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el cuarto trimestre de 2016 se registró un promedio mensual de espera de 4,7 minutos, lo que representa un 4% de aumento respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 30% en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período diciembre 2015-diciembre 2016.

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, diciembre 2015-diciembre 2016)



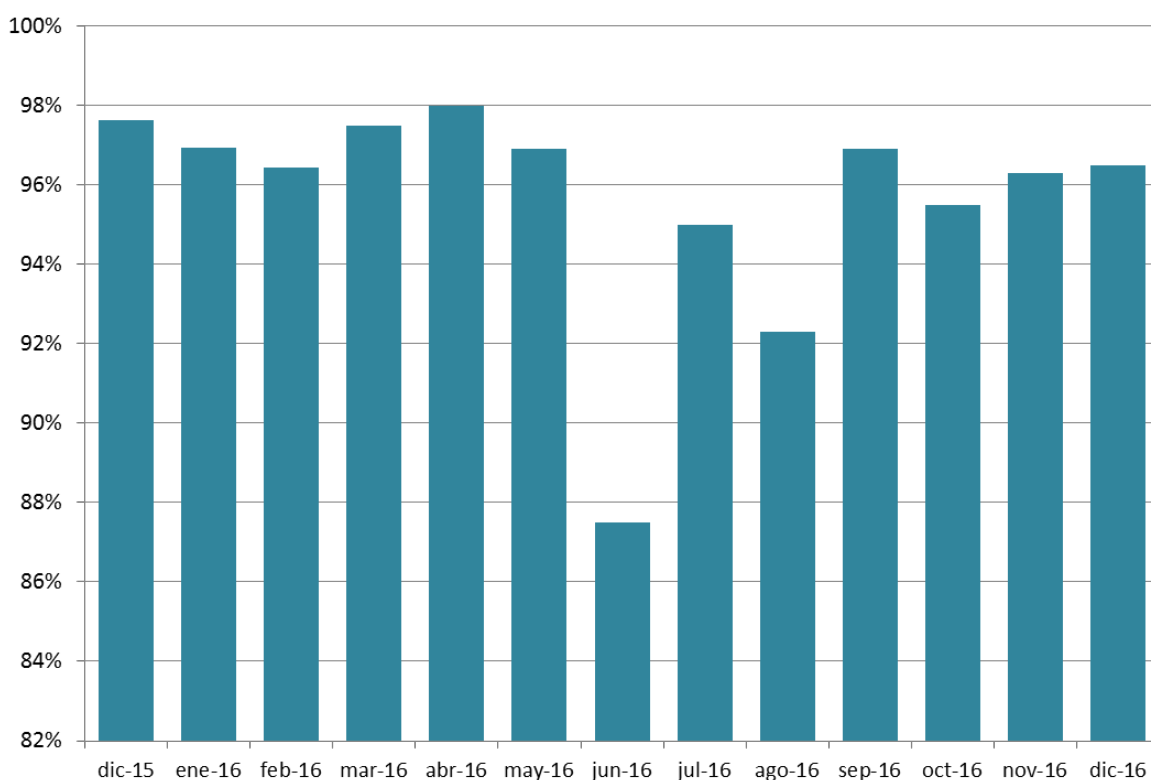
## 2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el cuarto trimestre de 2016 se presenta un aumento de 1,3 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 96,1%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de diciembre alcanzando un 96,5%, y los meses de octubre y noviembre con niveles de 95,5% y 96,3% respectivamente.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período diciembre 2015-diciembre 2016.

### Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, diciembre 2015-diciembre 2016)





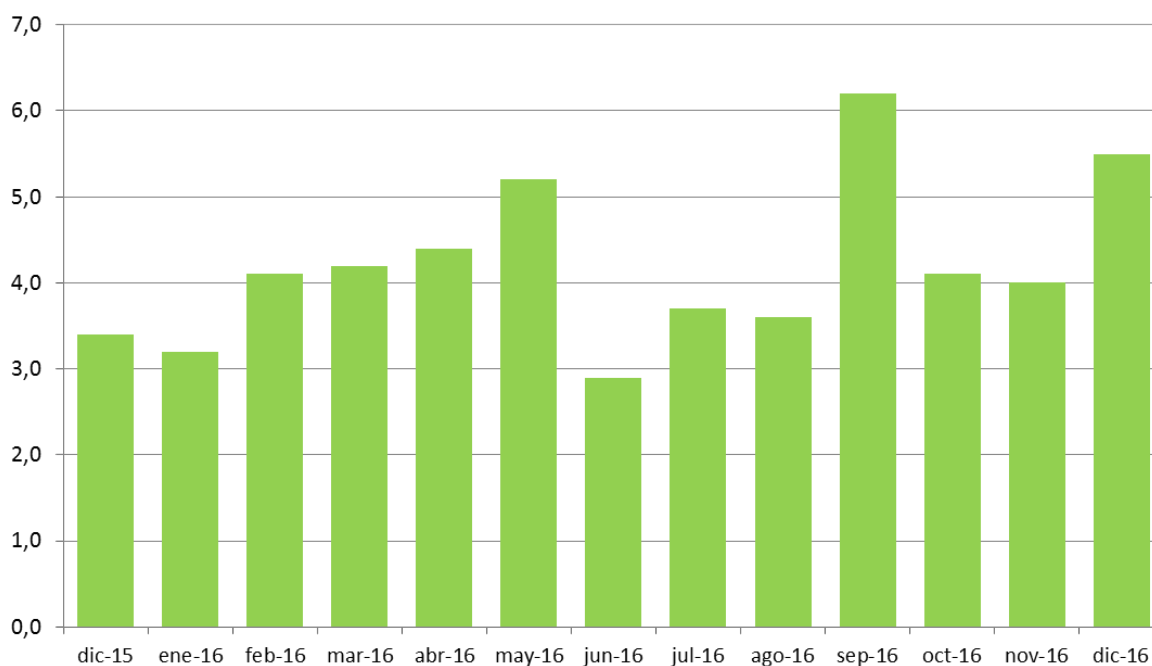
## 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre de 2016, se observa un promedio de 4,5 días hábiles de demora en responder, significando un leve aumento respecto del trimestre anterior de 0,2 días y una disminución de 1,1 días en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período diciembre 2015-diciembre 2016.

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2015-diciembre 2016)



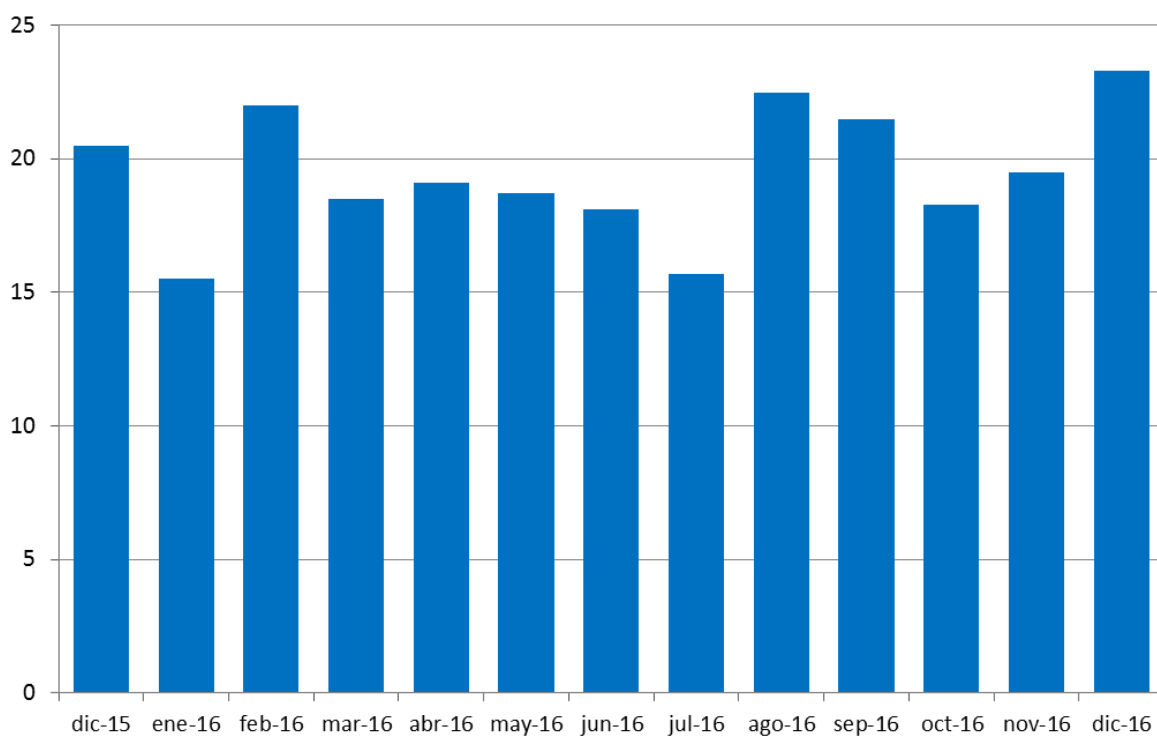
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre de 2016, se observa un aumento de 0,5 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y un aumento de 2,5 días respecto a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período diciembre 2015-diciembre 2016.

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2015-diciembre 2016)



### 3. Caracterización de las Atenciones

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

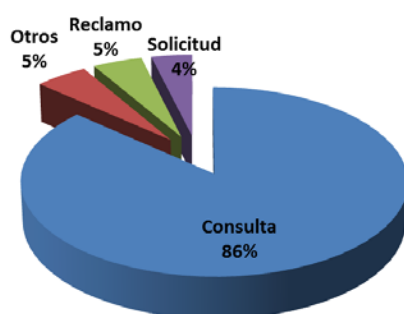
#### 3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el cuarto trimestre de 2016 son mayoritariamente consultas, representando un 86% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y otros temas con un 5%, el restante 4% corresponde a solicitudes. Comparado con el trimestre anterior disminuye la proporción de consultas, lo mismo que aumenta la proporción de otros temas.

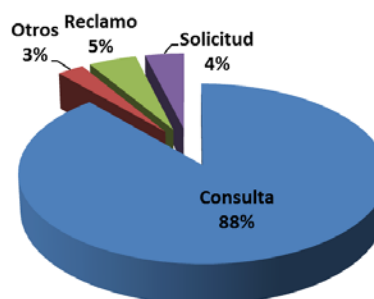
#### Tipología Atención cuarto trimestre 2016

(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2016)



#### Tipología Atención tercer trimestre 2016

(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2016)



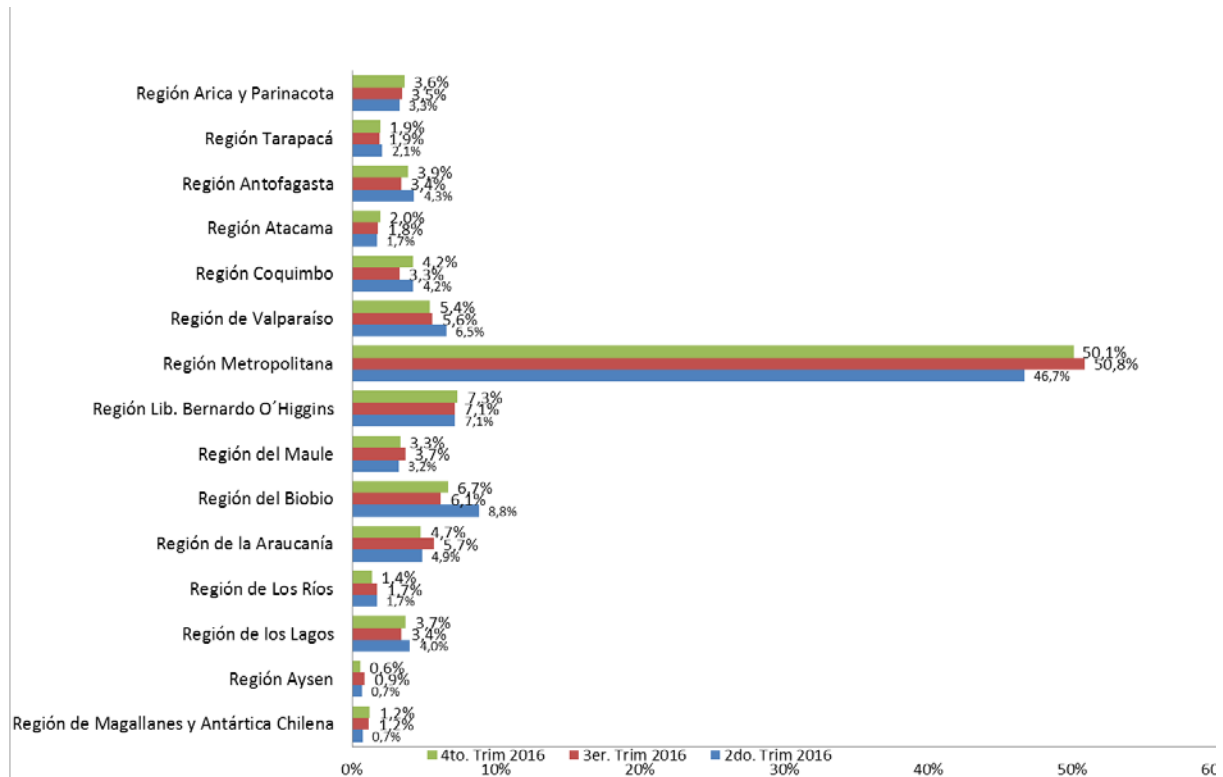
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Lib. Bernardo O'Higgins, Bío-Bío, Valparaíso, Araucanía, Coquimbo, Antofagasta, Los Lagos y Arica, representando en conjunto un 89,6% del total de las atenciones.

En el cuarto trimestre 2016 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Coquimbo (0,9 puntos porcentuales), seguido de las Regiones del Bío-Bío y Región de Antofagasta (0,5 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región de la Araucanía (0,9 puntos porcentuales), seguido de la región Metropolitana (0,8 puntos porcentuales).

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 2do. trimestre 2016 a 4to. trimestre 2016)



## Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre tuvo cambios, pasando a primer lugar el tema de Pensiones del Sistema de Capitalización, dejando en segundo lugar Afiliación. Luego, aparece en el noveno lugar el Bono de Reconocimiento, dejando fuera el tema de Seguro de Cesantía

### Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 4to. trimestre 2016)

Nº	TEMAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	962	948	978	2888
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	834	865	921	2620
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	611	597	540	1748
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	458	448	428	1334
5	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	198	329	230	757
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	173	213	195	581
7	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	165	172	209	546
8	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	170	187	170	527
9	Bono de Reconocimiento	121	101	111	333
10	Sistema de Reparto	86	109	99	294

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 89% del total de atenciones del trimestre.

