



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Primer Trimestre 2013

15 de mayo 2013

Indice

1. Volúmenes de Atención de Usuarios.	3
2. Indicadores de Servicio.....	6
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera.....	7
2.2 Canal Call Center: 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, Antofagasta, Concepción y Puerto Montt.
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 15 horas en Santiago y de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas en regiones.
- b. Canal Call Center: 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, 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 primer trimestre 2013 se observa un aumento de un 3% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 9% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este período fue el canal Call Center con un 7%, seguido del canal Web con un 6%. Los dos canales restantes, Presencial y Postal, disminuyen en un 2% y 7% respectivamente.

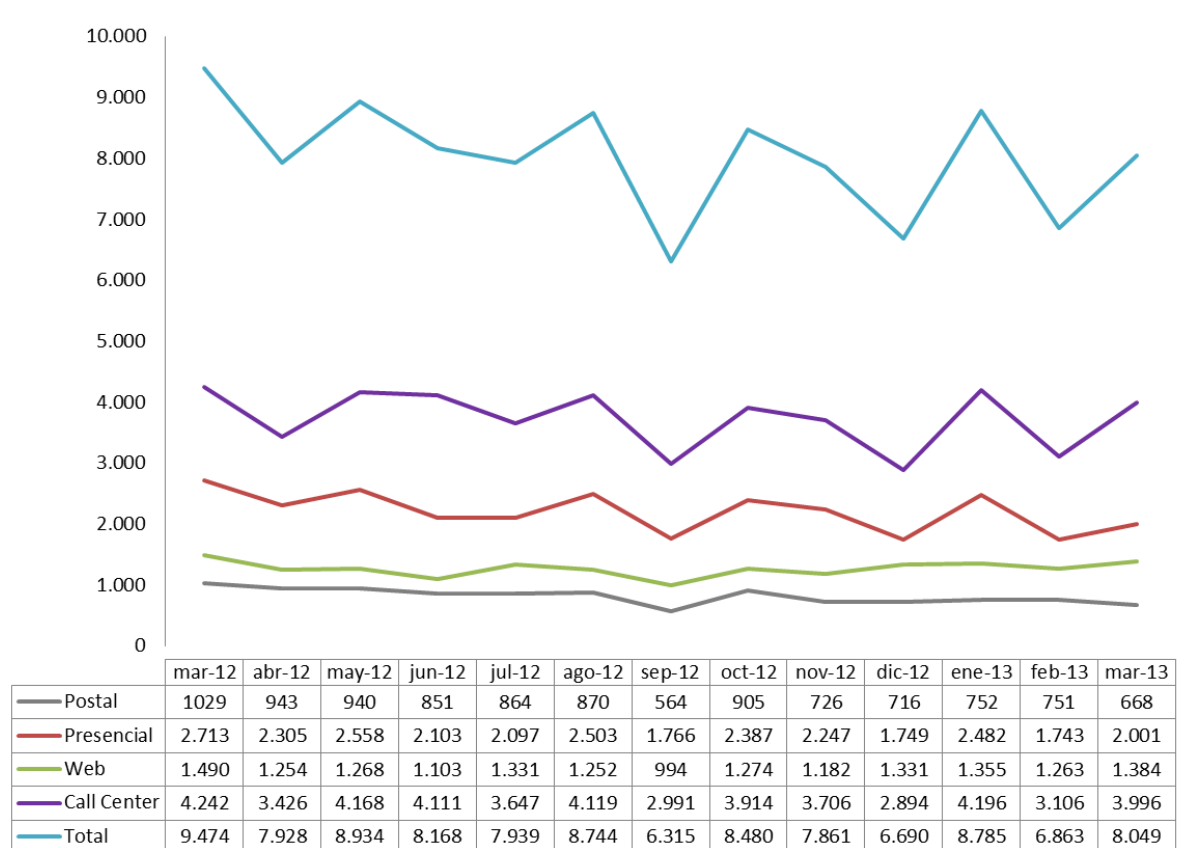
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 31% en el mes de enero 2013 respecto a diciembre 2012, que en parte se explica por tener 2 días hábiles adicionales. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de marzo con 402 atenciones.



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención en el último año móvil, detallándose los volúmenes de atención mensuales por cada canal de atención.

Atención de Usuarios por Canal de Atención

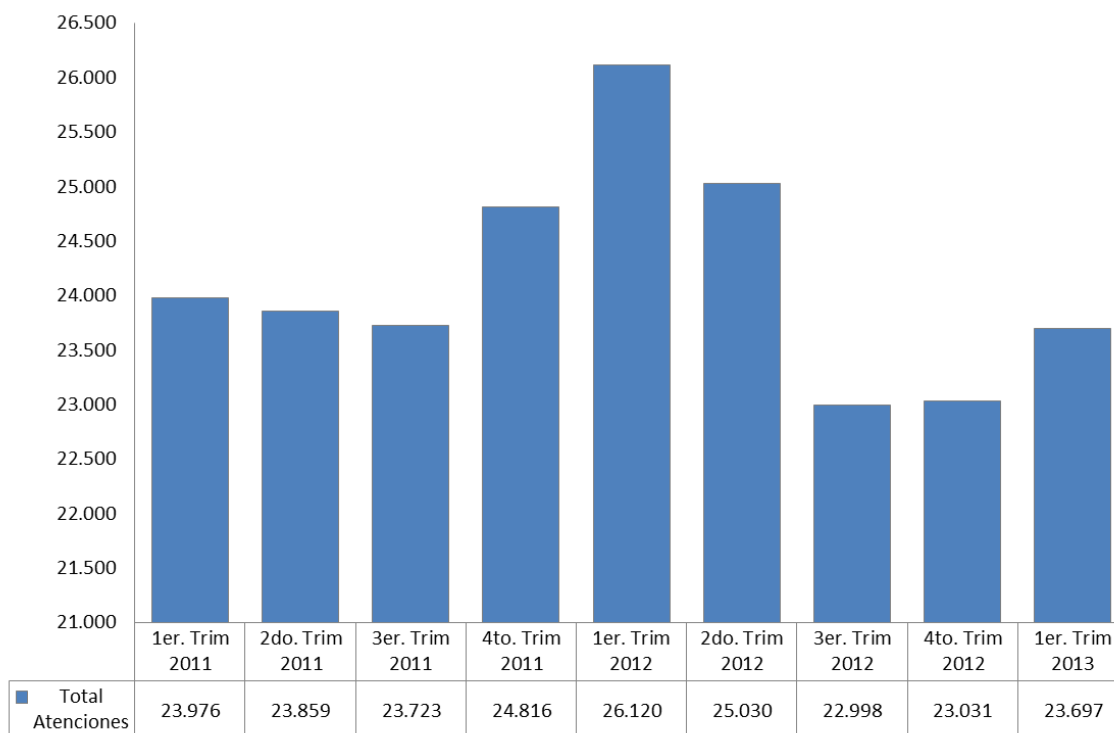
(Número mensual de atenciones, marzo 2012 – marzo 2013)



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 – primer trimestre 2013)



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. 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. 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.



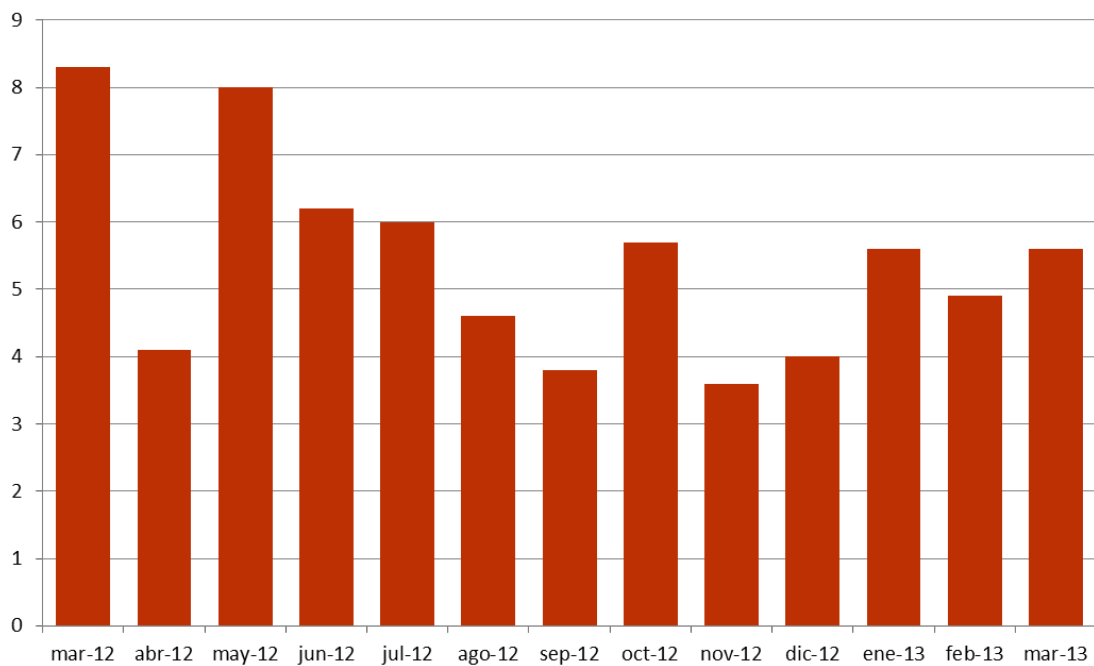
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera

En el primer trimestre de 2013 se registró un promedio mensual de espera de 5,4 minutos que se compara levemente desfavorable con el tiempo promedio de 4,5 minutos contabilizado en el cuarto trimestre de 2012 y menos desfavorable que el tercer trimestre que fue de 4,9 minutos.

Cabe destacar, que el primer trimestre de 2013 vuelve a exhibir tiempos de espera promedio inferiores a 10 minutos.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el último año móvil.

Tiempo Promedio de Espera
(Minutos, marzo 2012 – marzo 2013)



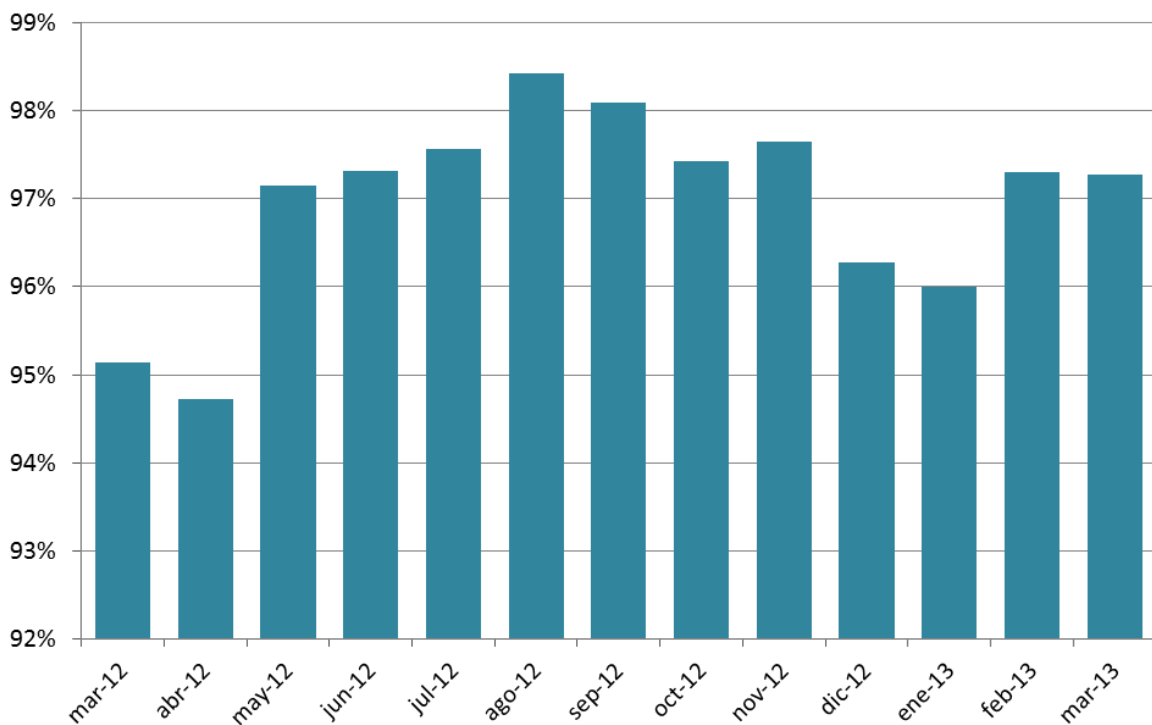
2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el primer trimestre de 2013 se mantienen los buenos resultados del trimestre anterior alcanzando un 96,8%. Los valores más altos de este indicador se presentaron en los meses de febrero y marzo de 2013 siendo de un 97,3%.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador en el último año móvil.

Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, marzo 2012- marzo 2013)



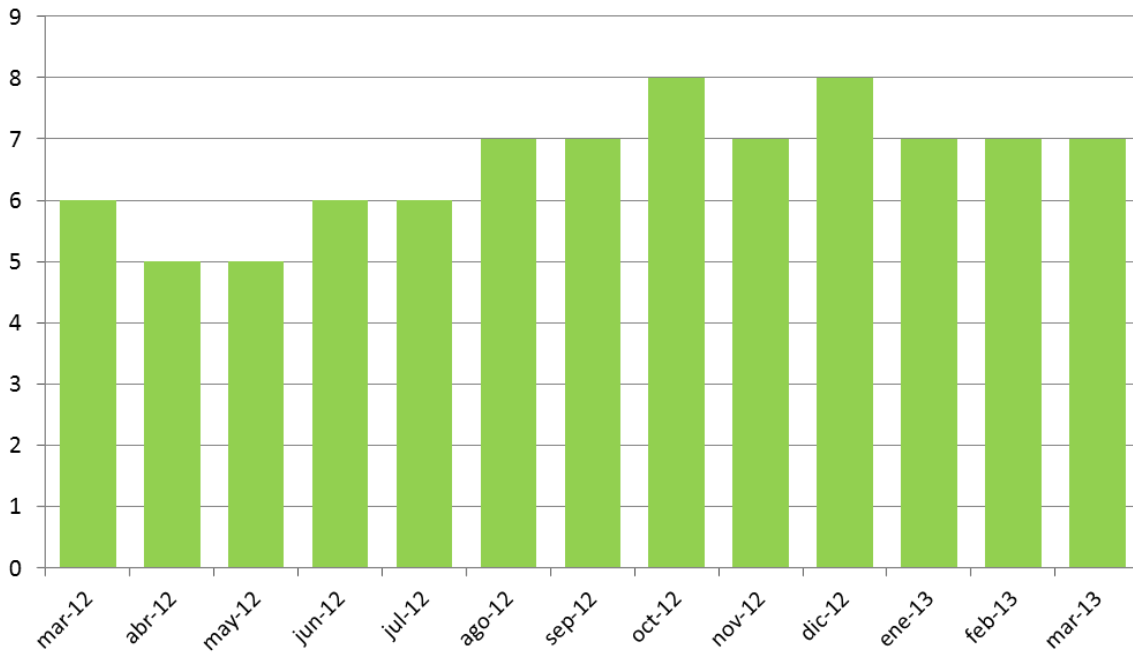
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2013, se observa un promedio de 7,0 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 0,7 días.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador en el último año móvil.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2012- marzo 2013)



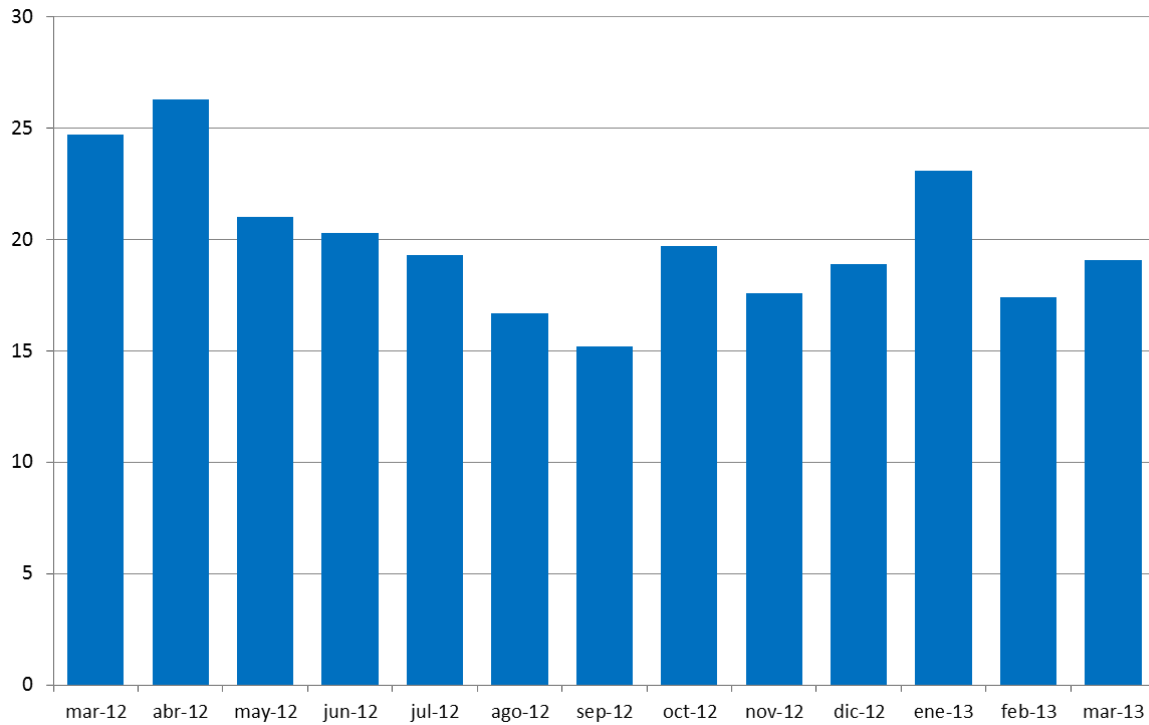
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2013, se observa un promedio de 19,9 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 1,1 días.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador en el último año móvil.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2012- marzo 2013)



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.

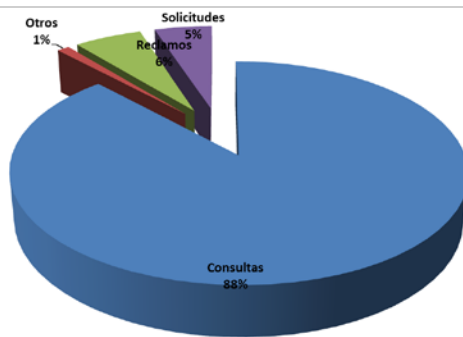
3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el primer trimestre de 2013 son mayoritariamente consultas, representando un 88% del total de las atenciones en la SP, luego reclamos con un 6% y un 5% de solicitudes. Comparando con el trimestre anterior no se observan cambios en la distribución.

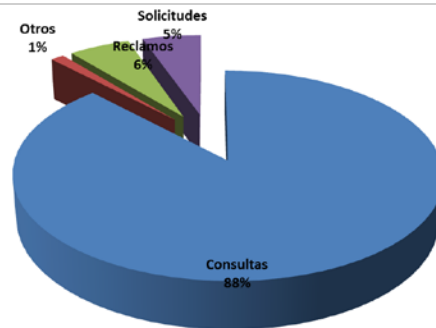
Tipología Atención primer trimestre 2013

(% de las atenciones totales, enero – marzo 2013)



Tipología Atención cuarto trimestre 2012

(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2012)

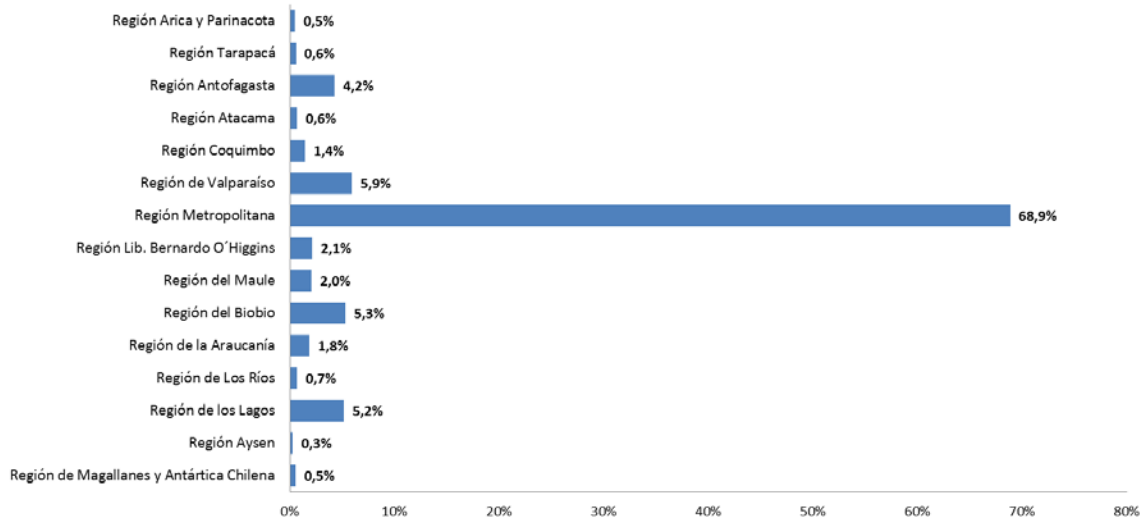


3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Valparaíso, Bío-Bío, Los Lagos y Antofagasta, representando en conjunto un 89,5% del total de las atenciones.

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, octubre - diciembre 2012)



3.3 Temas de mayor interés

Los temas mas recurrentes están asociados a las pensiones (vejez e invalidez, tanto solicitudes como pagos de pensiones), emisión de certificados, beneficios del pilar solidario, afiliación, desafiliación, bono post-laboral para funcionarios públicos, cotizaciones y comisiones.

Cada atención es clasificada según el tema planteado por el usuario. A continuación, se muestra un ranking de las temáticas más frecuentes observadas durante el primer trimestre de 2013.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 1er. trimestre 2013)

N°	TEMAS	enero	febrero	marzo	Total Trimestre
1	Pensión y calificación de invalidez	327	273	284	884
2	Pensión de vejez	352	222	308	882
3	Certificados de afiliación	320	249	178	747
4	Certificado de cotizaciones	243	149	181	573
5	Afiliación	187	82	139	408
6	Bono Post-Laboral	141	62	145	348
7	Desafiliación	125	107	99	331
8	Aporte previsional solidario (APS)	94	84	99	277
9	Cotizaciones y comisiones	86	81	100	267
10	Información sobre estados de trámite	84	77	90	251

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 45% del total de atenciones del trimestre.