



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Segundo Trimestre 2013

12 de septiembre 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.

Durante este período, se destaca la apertura de cuatro nuevas oficinas de atención de público en las regiones de Arica y Parinacota, de Atacama, del Maule y de Aysén.

- a. Canal Presencial : A través de sus oficinas de atención de público de Santiago, Antofagasta, Concepción, Puerto Montt y de las nuevas oficinas de Arica, Copiapó, Talca y Coyhaique.  
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](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 segundo trimestre 2013 se observa un aumento de un 6% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y se mantiene respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este período fue el canal Web con un 33%, seguido del canal Presencial con un 11%. Los dos canales restantes Postal y Call Center, disminuyen en un 2% y 4% respectivamente.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 13% en el mes de abril 2013 respecto a marzo 2013, que en parte se explica por tener 2 días hábiles

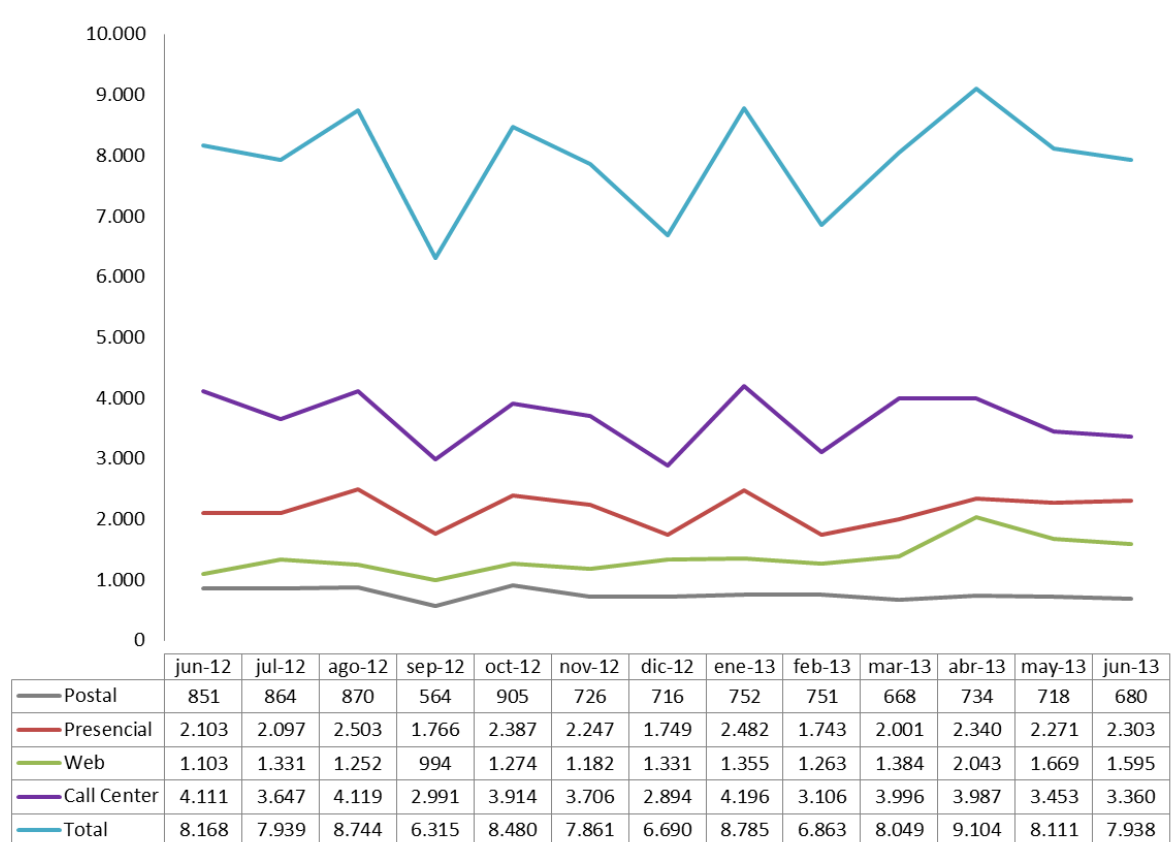


adicionales. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de abril con 414 atenciones.

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

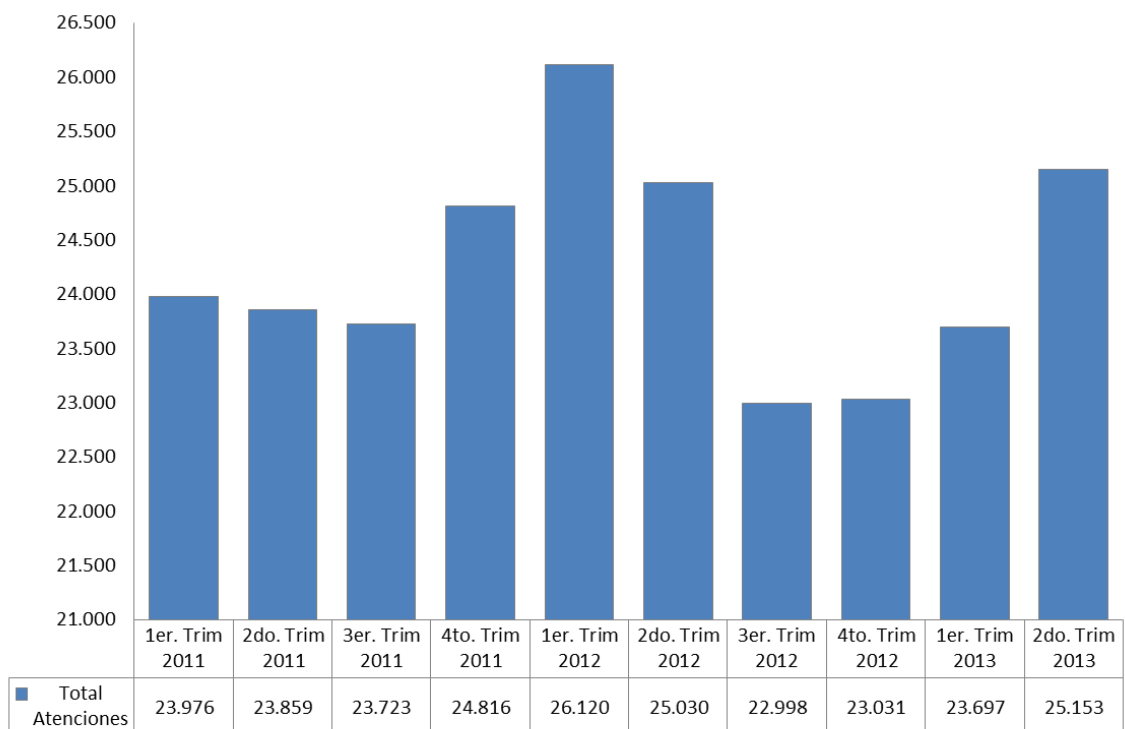
(Número mensual de atenciones, marzo 2012 – marzo 2013)



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 – segundo 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 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.



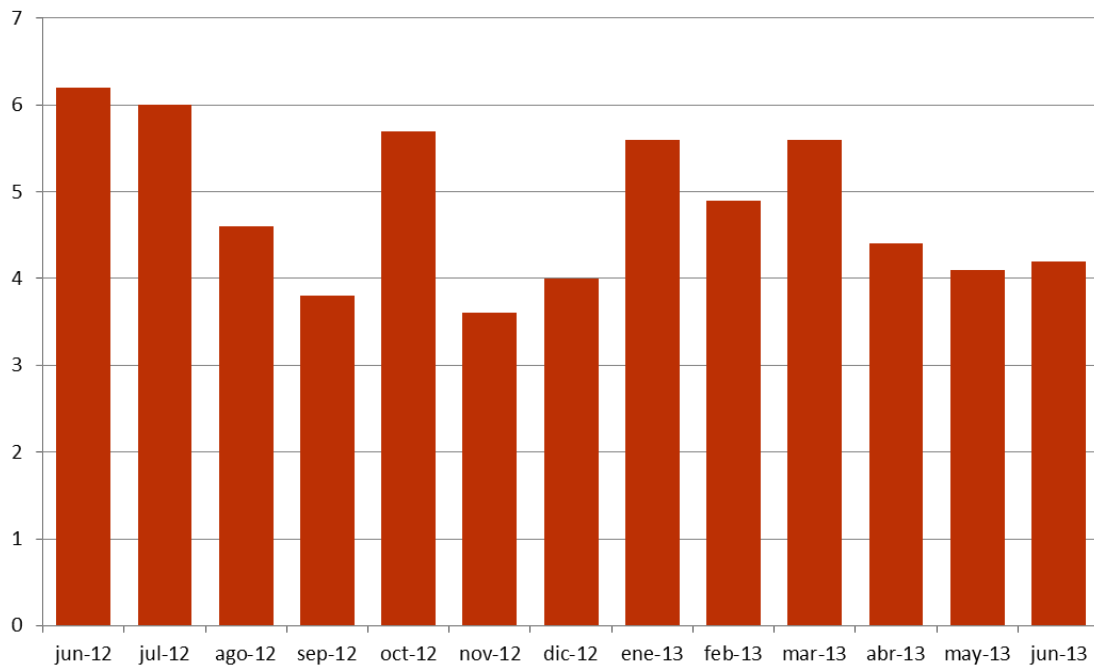
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el segundo trimestre de 2013 se registró un promedio mensual de espera de 4,2 minutos que representa el mejor tiempo obtenido desde que se lleva esta medición.

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

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, junio 2012 – junio 2013)



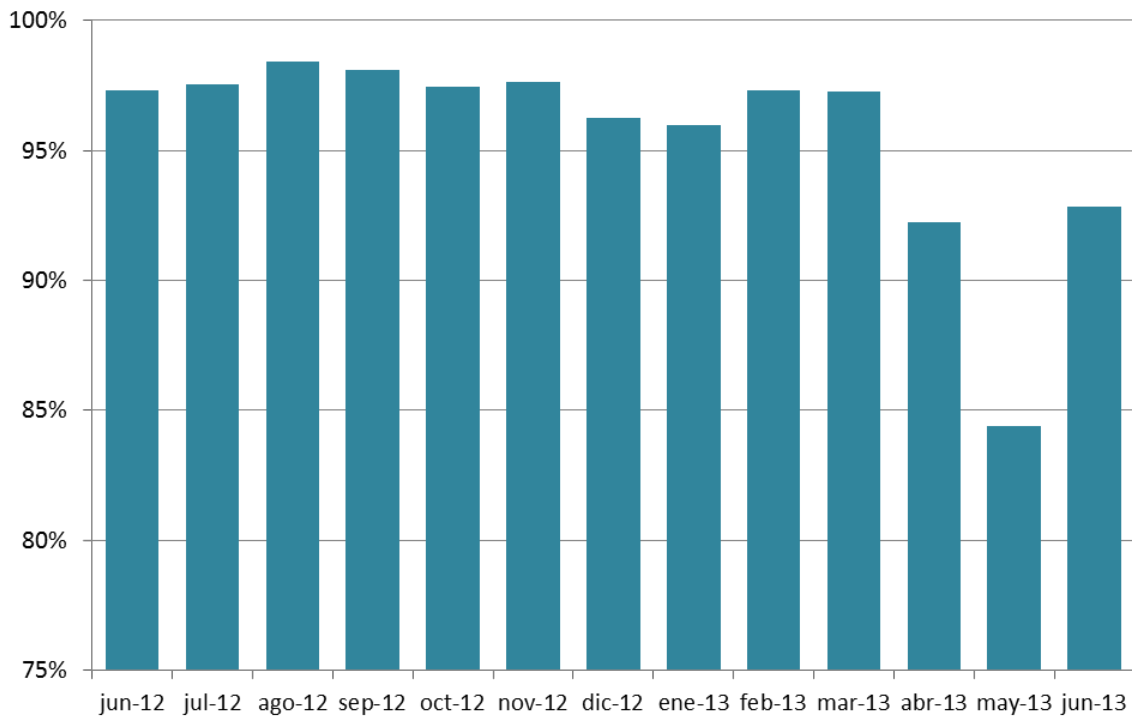
## 2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el segundo trimestre de 2013 se presenta una baja en el nivel de atención, alcanzando un 89,7%. En los meses de abril y junio se obtuvo niveles de 92,2% y 92,8% respectivamente y en mayo el nivel más bajo de un 84,4%.

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, junio 2012- junio 2013)





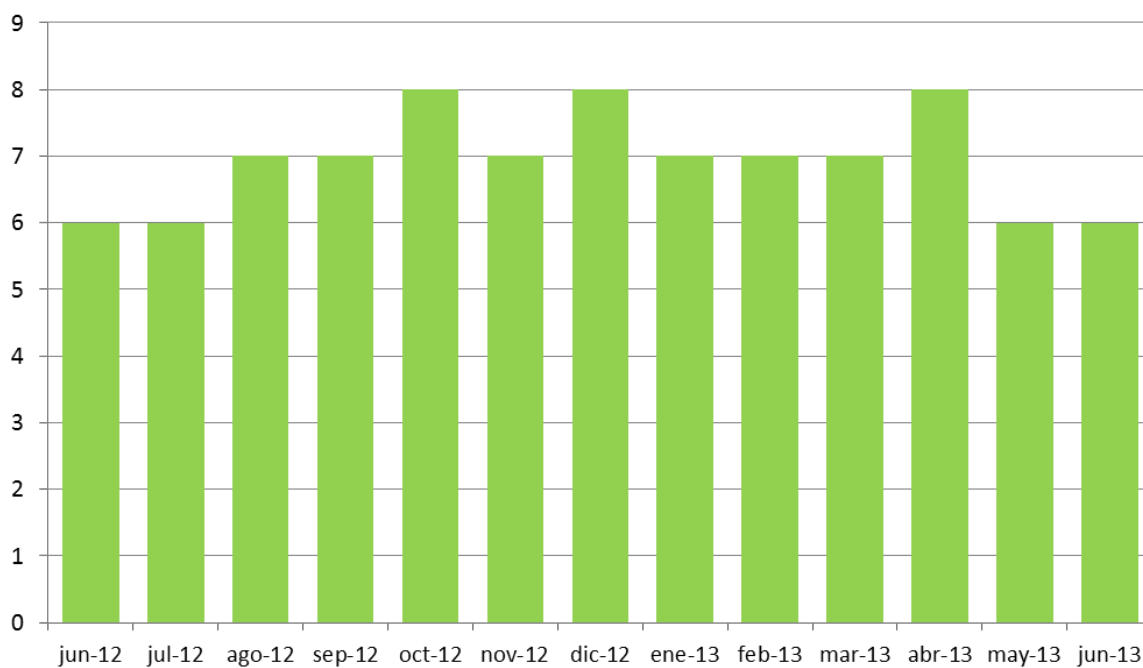
## 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2013, se observa un promedio de 6,8 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 0,2 días.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2012- junio 2013)



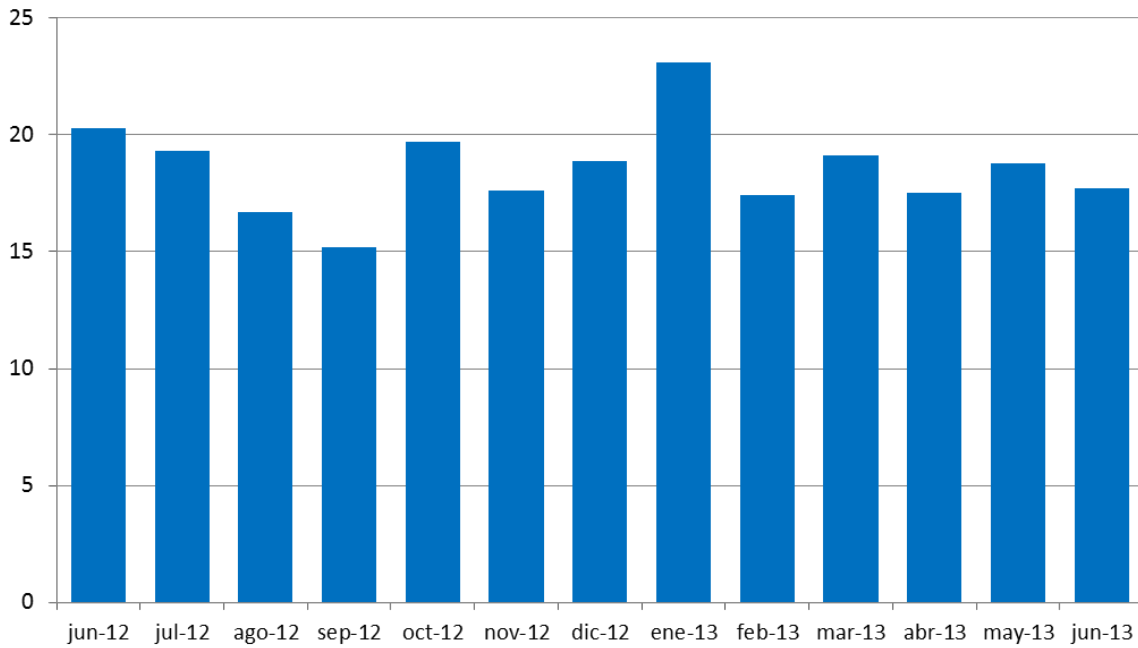
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2013, se observa un promedio de 18 días hábiles de demora en responder, significando una baja respecto del trimestre anterior de 1,9 días.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2012- junio 2013)



### 3. Caracterización de las Atenciones

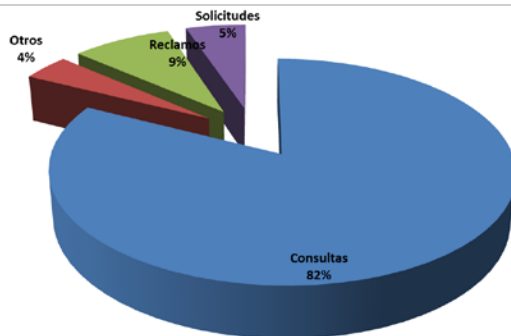
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

#### 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 segundo trimestre de 2013 son mayoritariamente consultas, representando un 82% del total de las atenciones en la SP, luego reclamos con un 9% y un 5% de solicitudes. Comparando con el trimestre anterior se observa un aumento en la proporción de reclamos y una disminución de consultas.

**Tipología Atención segundo trimestre 2013**  
(% de las atenciones totales, abril – junio 2013)



**Tipología Atención primer trimestre 2013**  
(% de las atenciones totales, enero – marzo 2013)



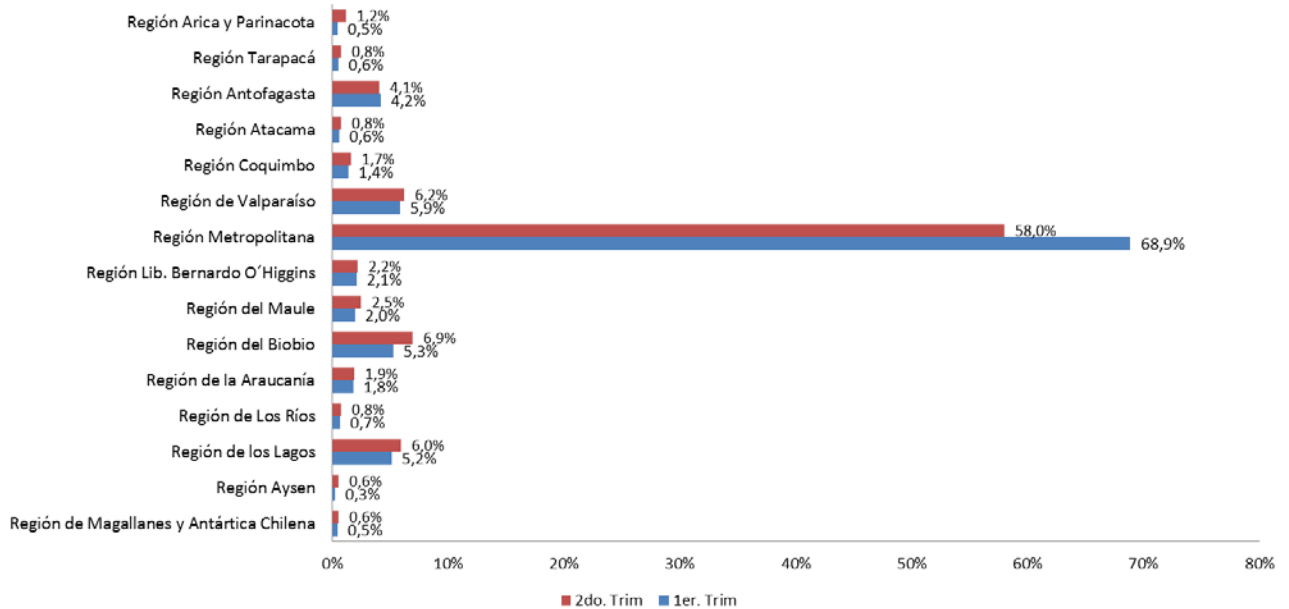
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Bío-Bío, Valparaíso, Los Lagos y Antofagasta, representando en conjunto un 81,2% del total de las atenciones.

En el segundo trimestre 2013 se observa una importante baja en la participación de la Región Metropolitana y un aumento en las regiones, salvo en la región de Antofagasta donde fue levemente inferior.

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 1er. trimestre VS. 2do. trimestre de 2013)



### 3.3 Temas de mayor interés

Los temas más recurrentes están asociados a las pensiones (vejez e invalidez, tanto solicitudes como pagos de pensiones), emisión de certificados, afiliación, consultas asociadas a los multifondos, aplicación de convenios internacionales, bono post-laboral para funcionarios públicos, certificados de cotizaciones y desafiliación

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 segundo trimestre de 2013.

#### Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 2do. trimestre 2013)

N°	TEMAS	abril	mayo	junio	Total Trimestre
1	Certificado de Afiliación a AFP	232	219	218	669
2	Pensión de vejez - pago	192	229	164	585
3	Pensión de vejez - trámite	166	179	176	521
4	Certificado de cotizaciones	184	173	156	513
5	Multifondos	402	40	58	500
6	Aplicación convenio internacional de seguridad social	180	154	149	483
7	Bono Post-Laboral	152	139	187	478
8	Pensión de Invalidez - Trámite	119	158	171	448
9	Desafiliación	136	132	175	443
10	Calificación de invalidez y reevaluación	134	152	155	441

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 41% del total de atenciones del trimestre.