



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Tercer Trimestre 2013

15 de noviembre 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, 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, 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 tercer trimestre 2013 se observa una disminución de un 9% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y sólo disminuye un 1% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más decreció en este período fue el canal Call Center con un 19%, seguido del canal Web con un 4% y luego del canal Postal con un 2%. Sólo el canal presencial se mantuvo sin variaciones.

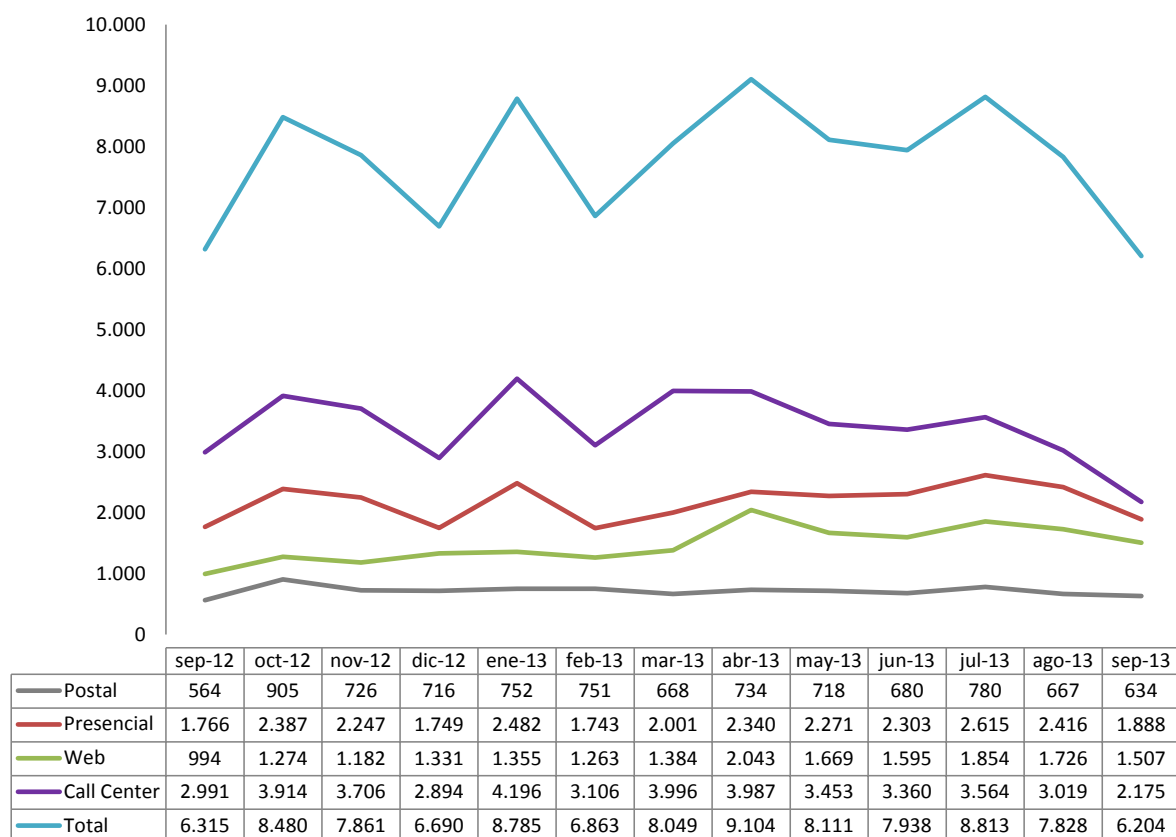
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 11% en el mes de julio 2013 respecto a junio 2013, que en parte se explica por tener 2 días hábiles adicionales. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de julio con 401 atenciones.



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

Atención de Usuarios por Canal de Atención

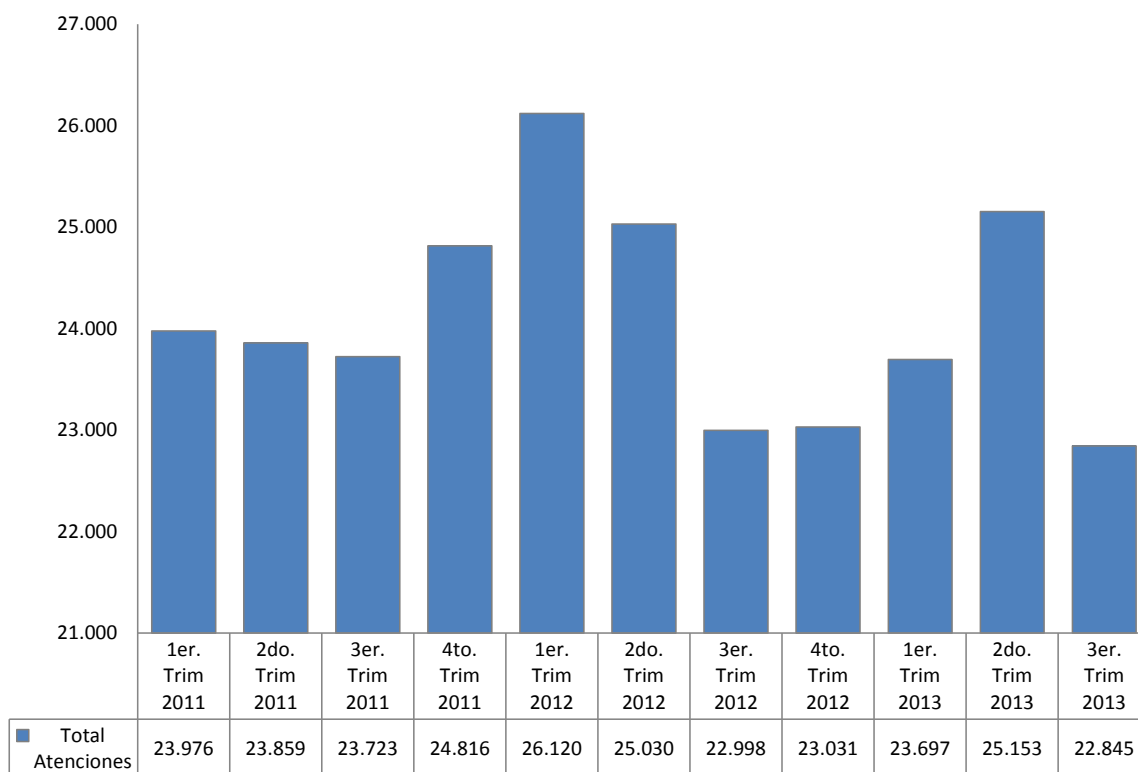
(Número mensual de atenciones, septiembre 2012 – septiembre 2013)



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 – tercer 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. 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.



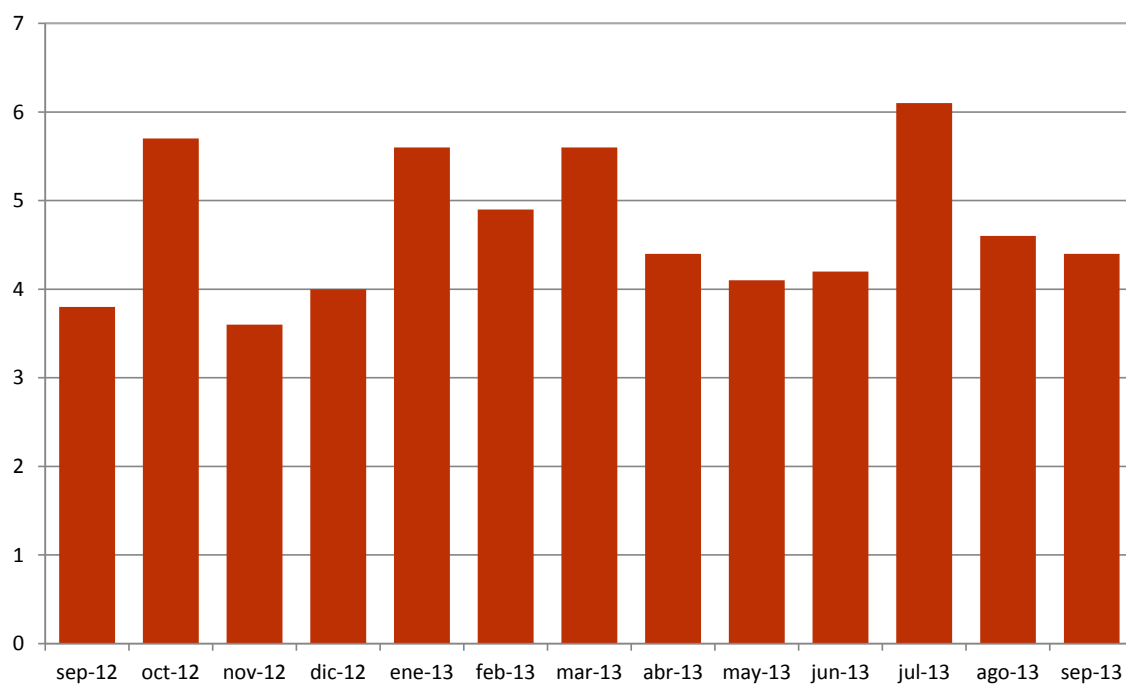
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el tercer trimestre de 2013 se registró un promedio mensual de espera de 5,1 minutos, lo que representa un 20% de aumento respecto al trimestre anterior. Esto se explica por el tiempo de espera de 6,1 minutos obtenido en el mes de julio.

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

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, septiembre 2012 – septiembre 2013)



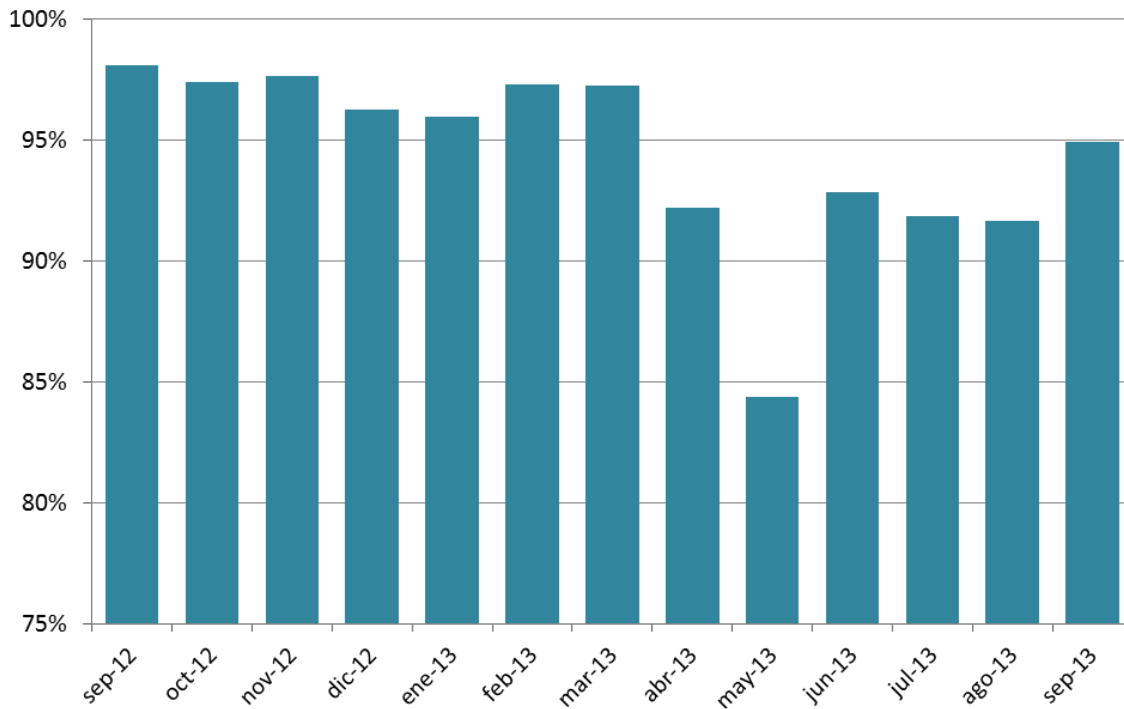
2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el tercer trimestre de 2013 se observa una recuperación de los niveles históricos, tras el período de adaptación del nuevo proveedor, alcanzando un 92,5%. En los meses de julio y agosto se obtuvo niveles de 91,9% y 91,7% respectivamente y en septiembre el mejor nivel de 94,9%.

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

Nivel de Atención

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



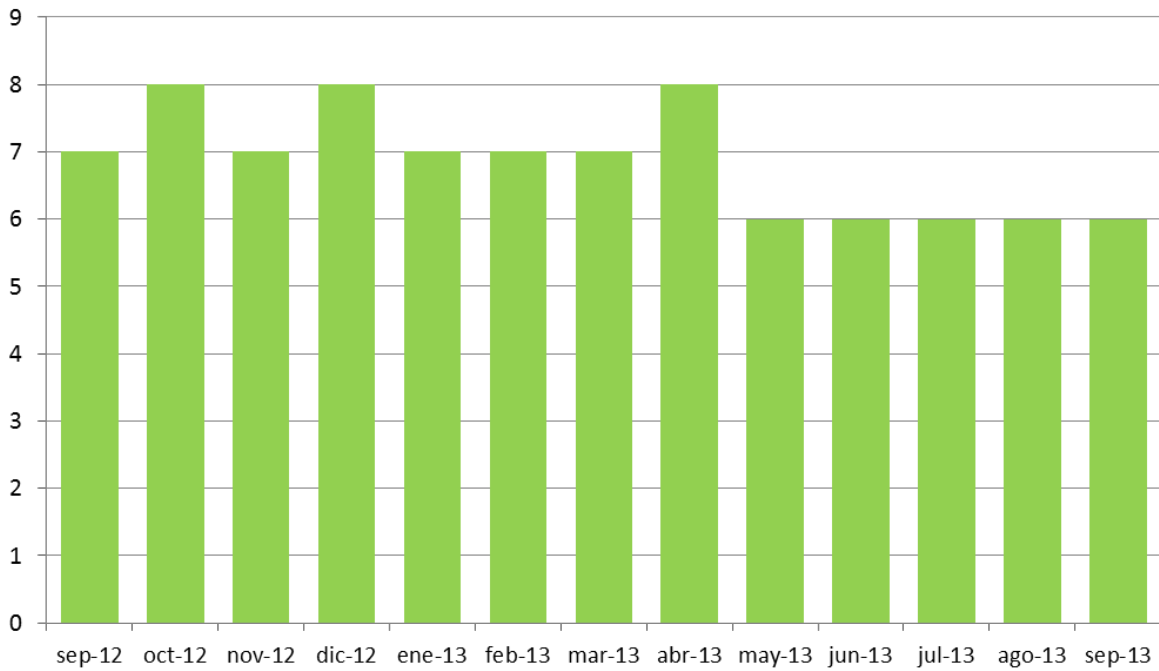
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

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

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2012- septiembre 2013)



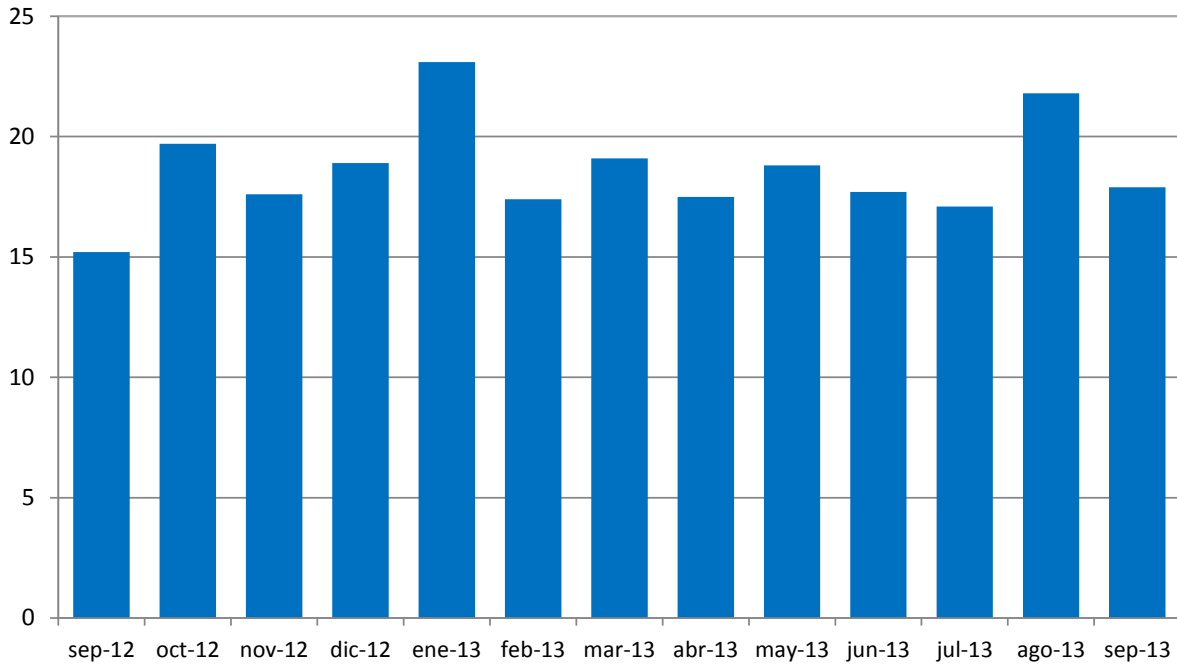
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre de 2013, se observa un promedio de 18,9 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 0,9 días.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2012- septiembre 2013)



3. Caracterización de las Atenciones

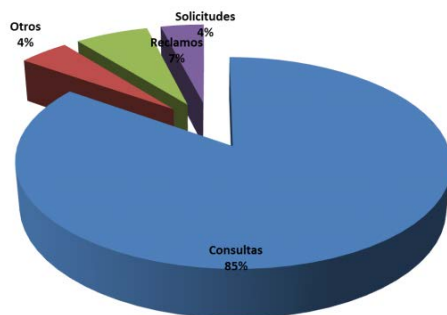
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

3.1 Tipología de Atenciones

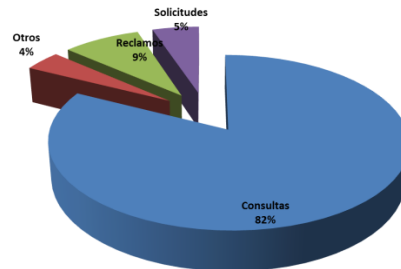
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el tercer trimestre de 2013 son mayoritariamente consultas, representando un 85% del total de las atenciones en la SP, luego reclamos con un 7% y un 4% de solicitudes. Comparando con el trimestre anterior se observa una disminución en la proporción de reclamos y un aumento en la proporción de consultas.

Tipología Atención tercer trimestre 2013
(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2013)



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



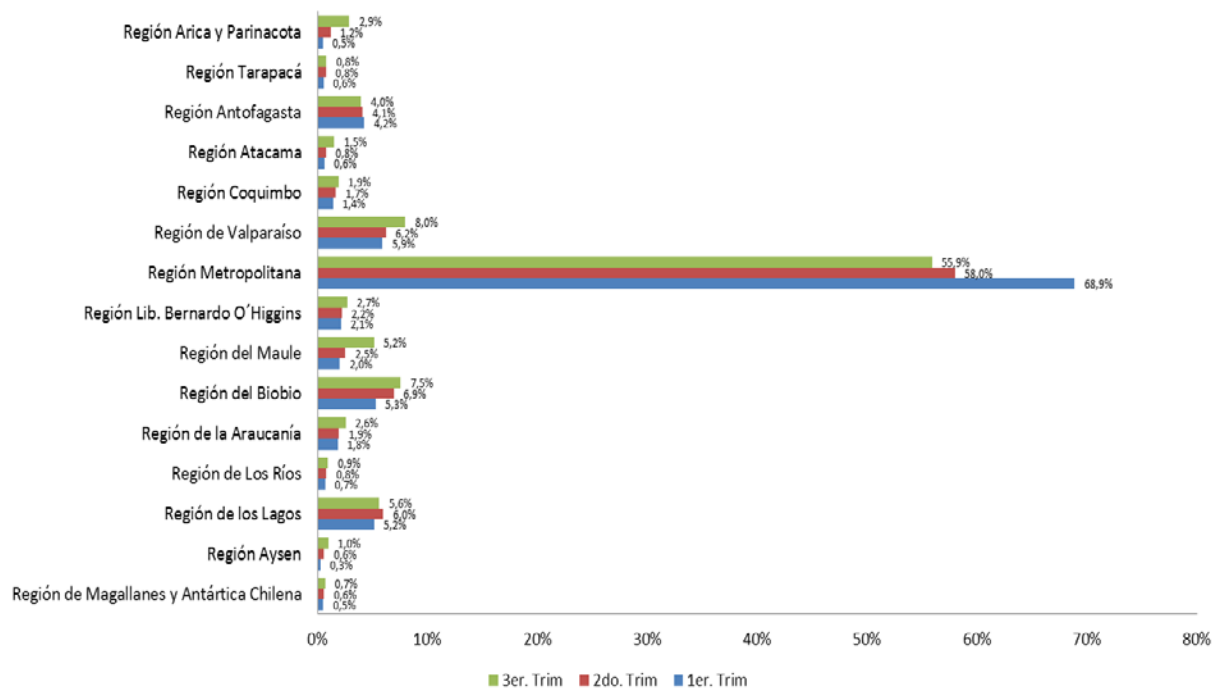
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, Bío-Bío, Los Lagos y Maule, representando en conjunto un 82,2% del total de las atenciones.

En el tercer trimestre 2013 se observa una importante baja en la participación de la Región Metropolitana y un aumento en las regiones, salvo en las regiones de Los Lagos y Antofagasta donde fueron levemente inferior.

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 1er a 3er 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), desafiliación, cotizaciones y comisiones, aplicación de convenios internacionales, bono post-laboral para funcionarios públicos, certificados de cotizaciones y emisión de certificados de afiliación.

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, 3er. trimestre 2013)

N°	TEMAS	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
1	Pensión de vejez - pago	233	213	178	624
2	Desafiliación	201	169	154	524
3	Pensión de vejez - trámite	199	187	117	503
4	Cotizaciones y comisiones	189	183	115	487
5	Convenios	183	167	127	477
6	Pensión de Invalidez - Trámite	166	175	128	469
7	Bono Post-Laboral	185	155	128	468
8	Certificado de cotizaciones	151	143	151	445
9	Calificación de invalidez y reevaluación	155	151	112	418
10	Certificado de Afiliación a AFP	205	122	89	416

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 40% del total de atenciones del trimestre.