



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Cuarto Trimestre 2013

27 de enero 2014

## 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, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Puerto Montt 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 cuarto trimestre 2013 se observa un aumento de un 4% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y aumenta un 3% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este trimestre fue el canal Web con un 16%, seguido del canal Call Center y Postal con sólo un 1%. Sólo el canal presencial disminuyó en sólo un 1%.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 53% en el mes de octubre 2013 respecto a septiembre 2013, que en parte se explica por tener 4 días hábiles adicionales y por el aumento de un 100% en las atenciones del canal Web. La

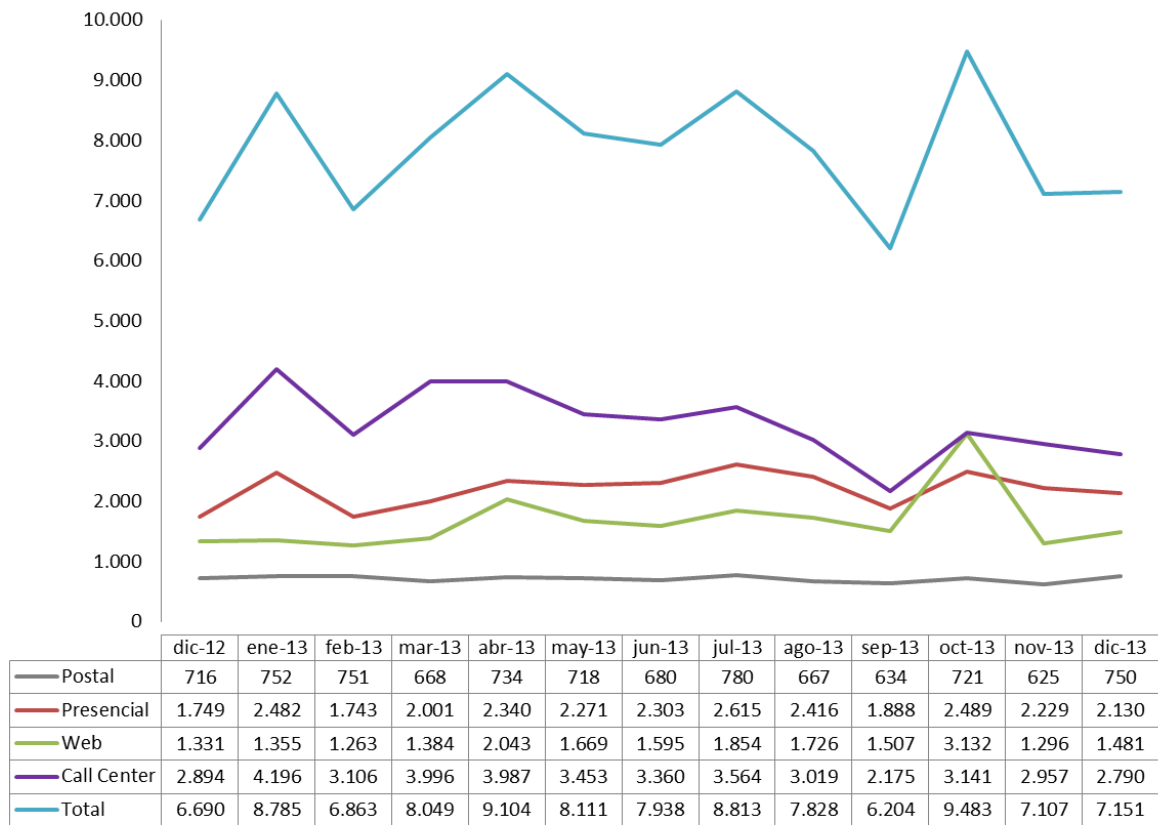


mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de octubre con 431 atenciones, representado el peak del año.

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

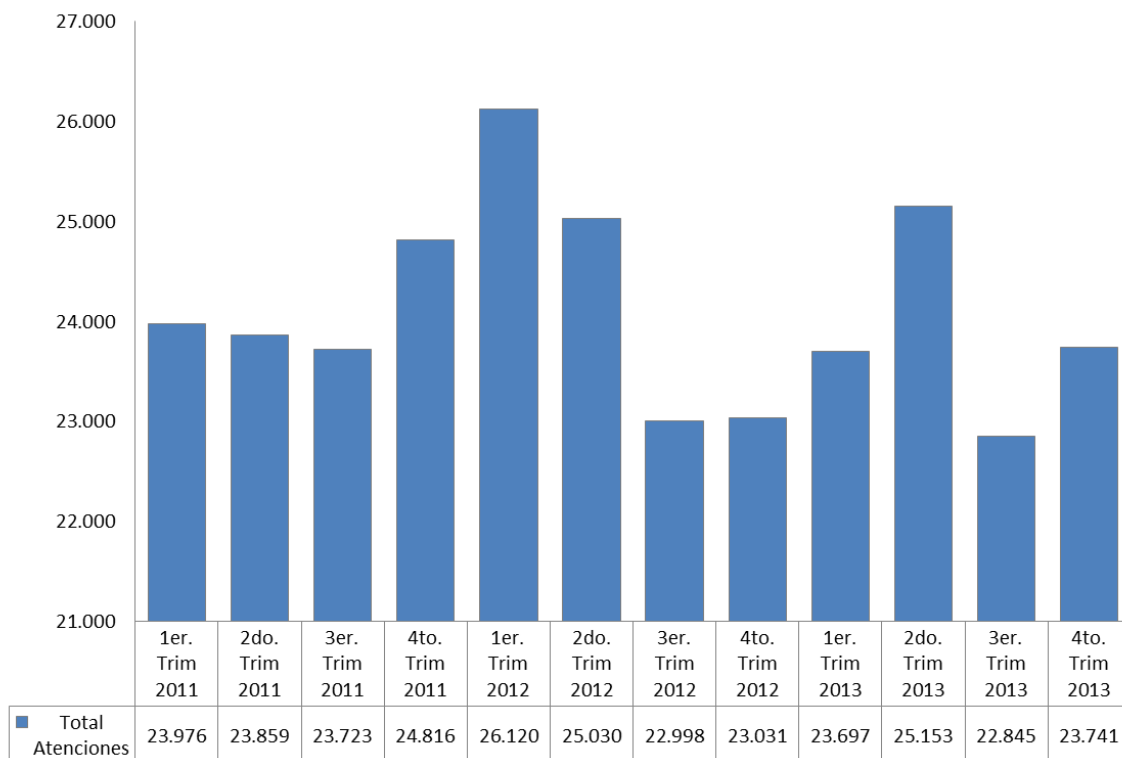
(Número mensual de atenciones, diciembre 2012 – diciembre 2013)



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 – cuarto 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.



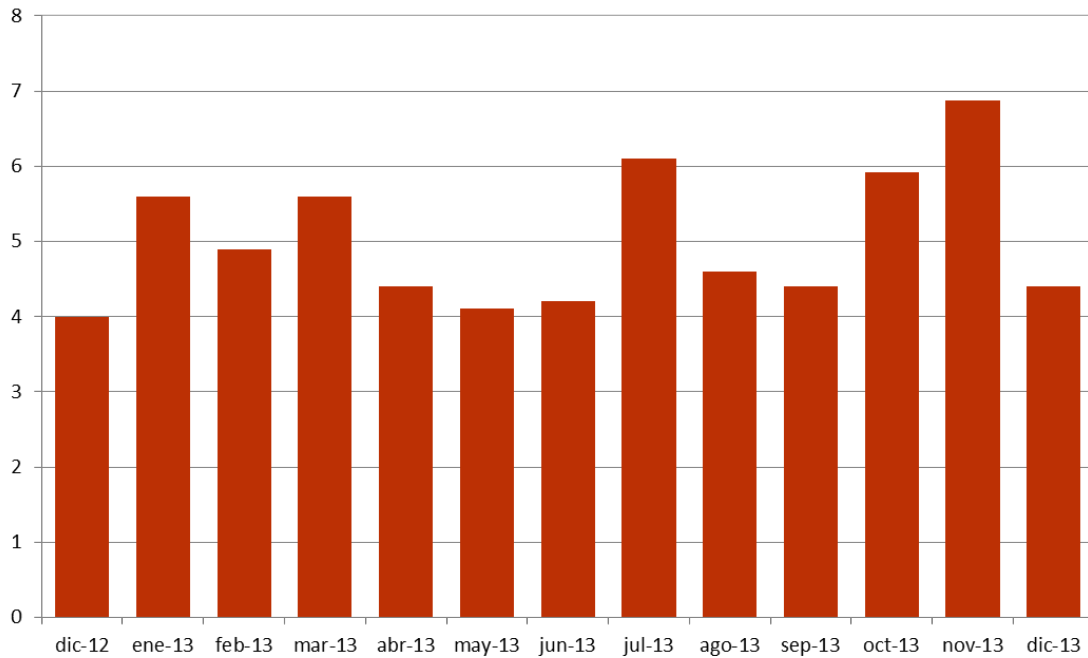
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el cuarto trimestre de 2013 se registró un promedio mensual de espera de 5,8 minutos, lo que representa un 13% de aumento respecto al trimestre anterior. Esto se explica por los tiempos de espera de 6,9 y 5,9 minutos obtenidos en los meses de octubre y noviembre.

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

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, diciembre 2012 – diciembre 2013)



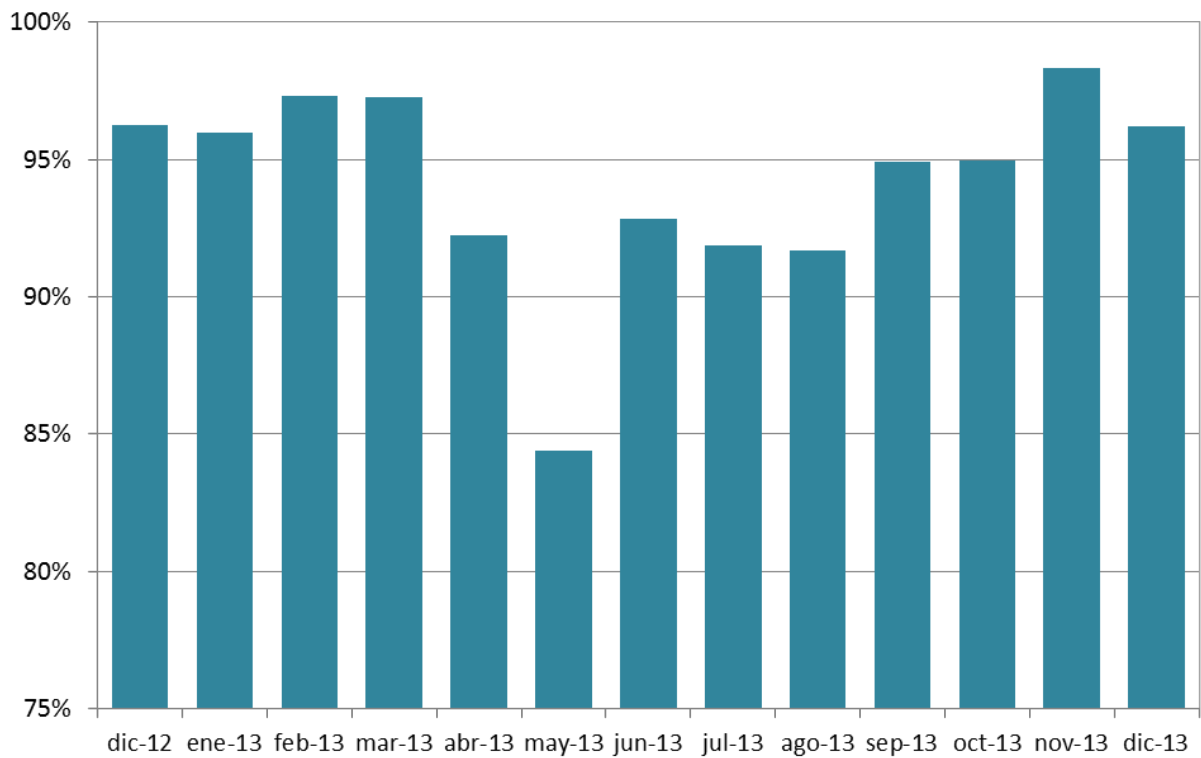
## 2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el cuarto trimestre de 2013 se presenta una mejora en el nivel de atención, alcanzando un 96,5%. En los tres meses se obtuvo niveles sobre el 95%, acercándose al mejor valor del año obtenido en el primer trimestre de 96,8%.

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, diciembre 2012- diciembre 2013)





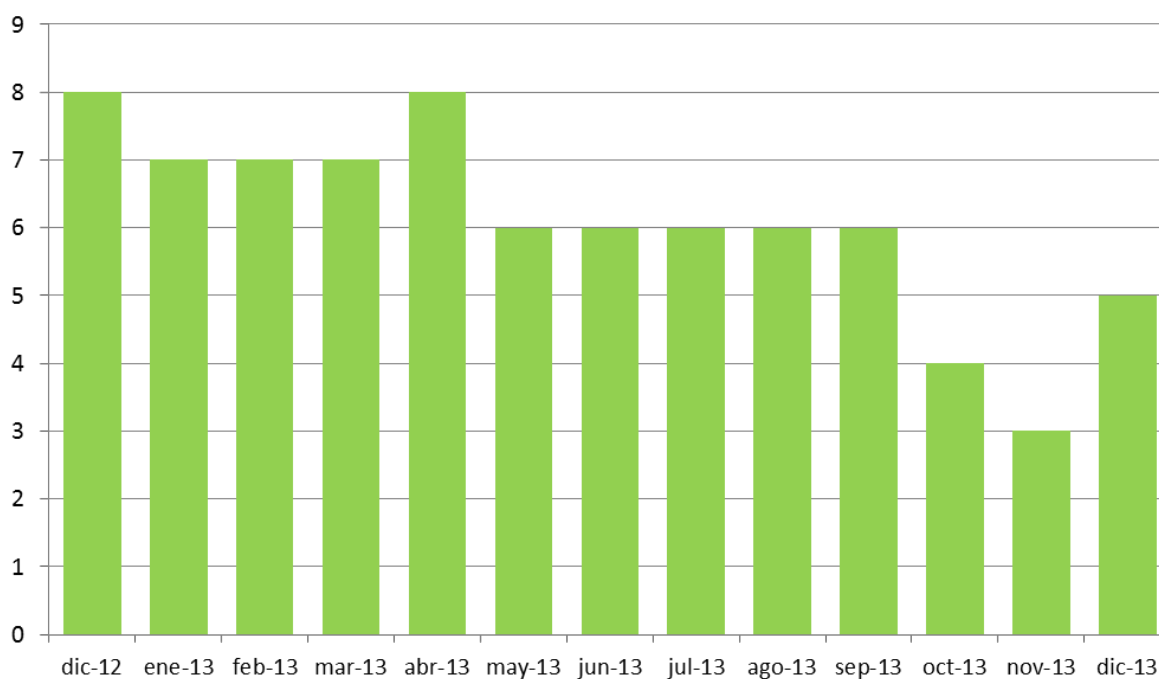
## 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre de 2013, se observa un promedio de 4 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 2 días y representando el mejor resultado del año.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2012- diciembre 2013)



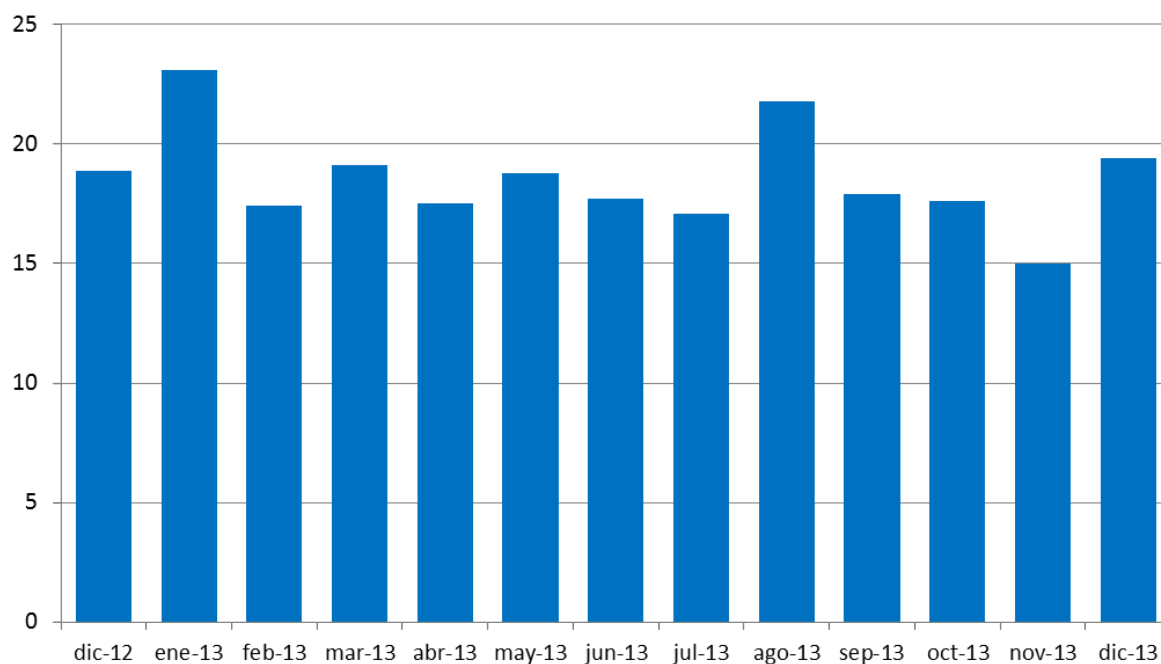
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre de 2013, se observa un promedio de 17,5 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 1,4 días.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2012- diciembre 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.

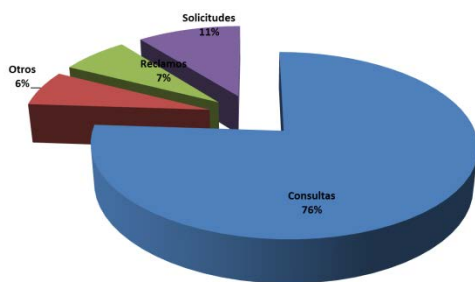
#### 3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el cuarto trimestre de 2013 son mayoritariamente consultas, representando un 76% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos con un 7% y un 11% de solicitudes. Comparando con el trimestre anterior se observa una disminución de la proporción de consultas y un aumento en la proporción de solicitudes.

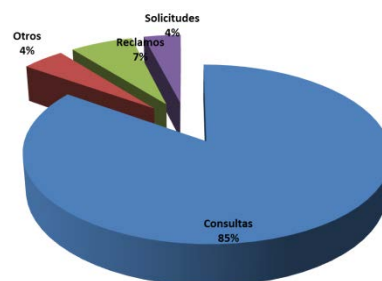
#### Tipología Atención cuarto trimestre 2013

(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2013)



#### Tipología Atención tercer trimestre 2013

(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2013)



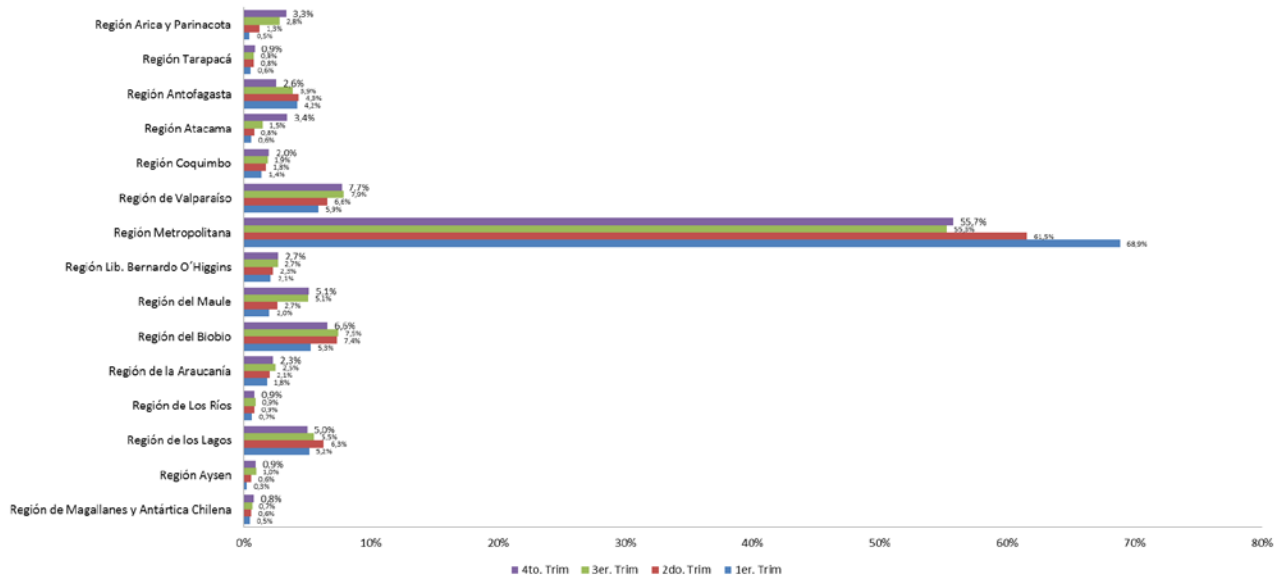
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, Bío-Bío, Maule y Los Lagos, representando en conjunto un 80,1% del total de las atenciones.

En el cuarto trimestre 2013 se mantiene la baja en la participación de la Región Metropolitana y un aumento en las regiones donde se abrieron las nuevas oficinas.

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 1er a 4to trimestre de 2013)



### 3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el de “Sugerencias de cambios legales y administrativos” que está en directa relación con el ambiente crítico que se levantó al sistema de pensiones en el debate presidencial. Luego están temas que estaban presentes en trimestres anteriores tales como, aplicación de convenios internacionales, pensiones (vejez e invalidez, tanto solicitudes como pagos de pensiones), desafiliación, cotizaciones y comisiones, certificados de cotizaciones, cobranza y aporte previsional solidario.

#### Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 4to. trimestre 2013)

N°	TEMAS	octubre	noviembre	diciembre	Total Trimestre
1	Sugerencias de cambios legales y normativos	1337	33	2	1372
2	Convenios	186	222	178	586
3	Pensión de vejez - pago	204	192	134	530
4	Desafiliación	151	183	148	482
5	Pensión de vejez - trámite	200	138	135	473
6	Cotizaciones y comisiones	179	166	126	471
7	Certificado de cotizaciones	187	144	132	463
8	Pensión de Invalidez - Trámite	185	150	121	456
9	Cobranza	121	107	211	439
10	Aporte previsional solidario (APS)	144	127	121	392

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 44% del total de atenciones del trimestre.