



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Primer Trimestre 2014

15 de mayo 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 primer trimestre 2014 se observa un disminución de un 4% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y una disminución de un 3% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este trimestre fue el canal Call Center con un 9%, seguido del canal Presencial con un 3%. Los canales Web y Postal disminuyeron en un 11% y un 28% respectivamente.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 43% en el mes de marzo 2014 respecto a febrero 2014, que en parte se explica por tener un día hábil adicional y por efecto de la estacionalidad del mes de febrero. La mayor cantidad de

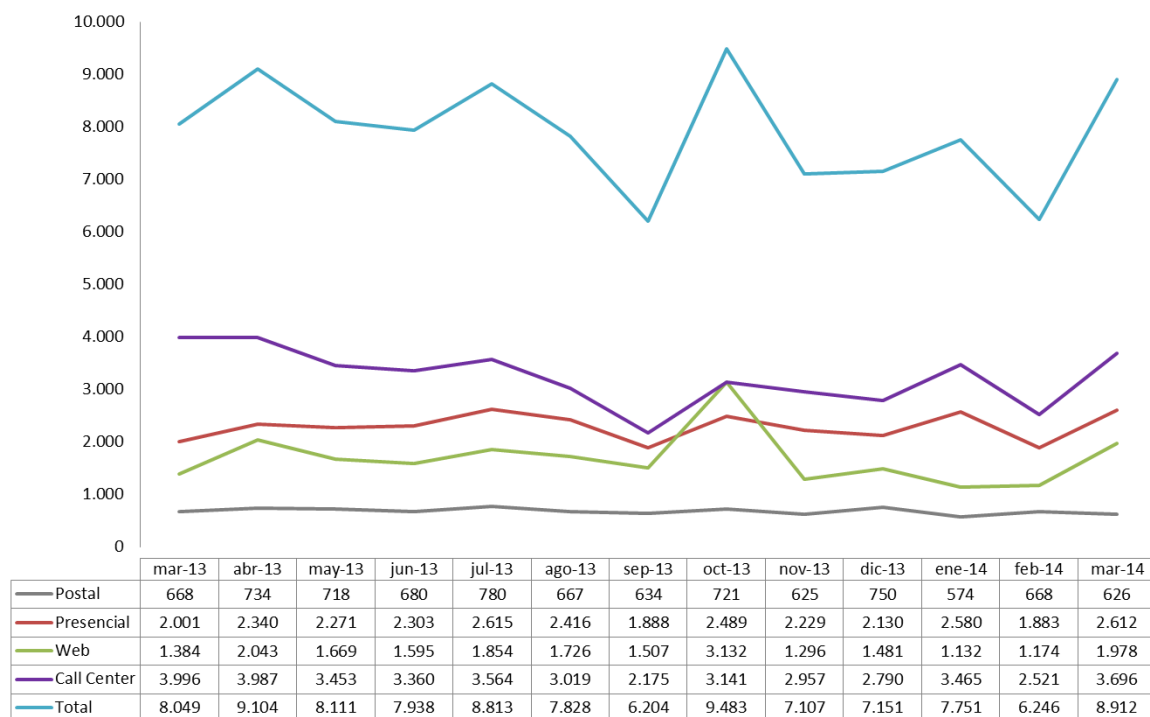


atenciones por día hábil se registró en el mes de marzo con 424 atenciones, levemente inferior al peak de 431 atenciones registrada el año pasado.

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

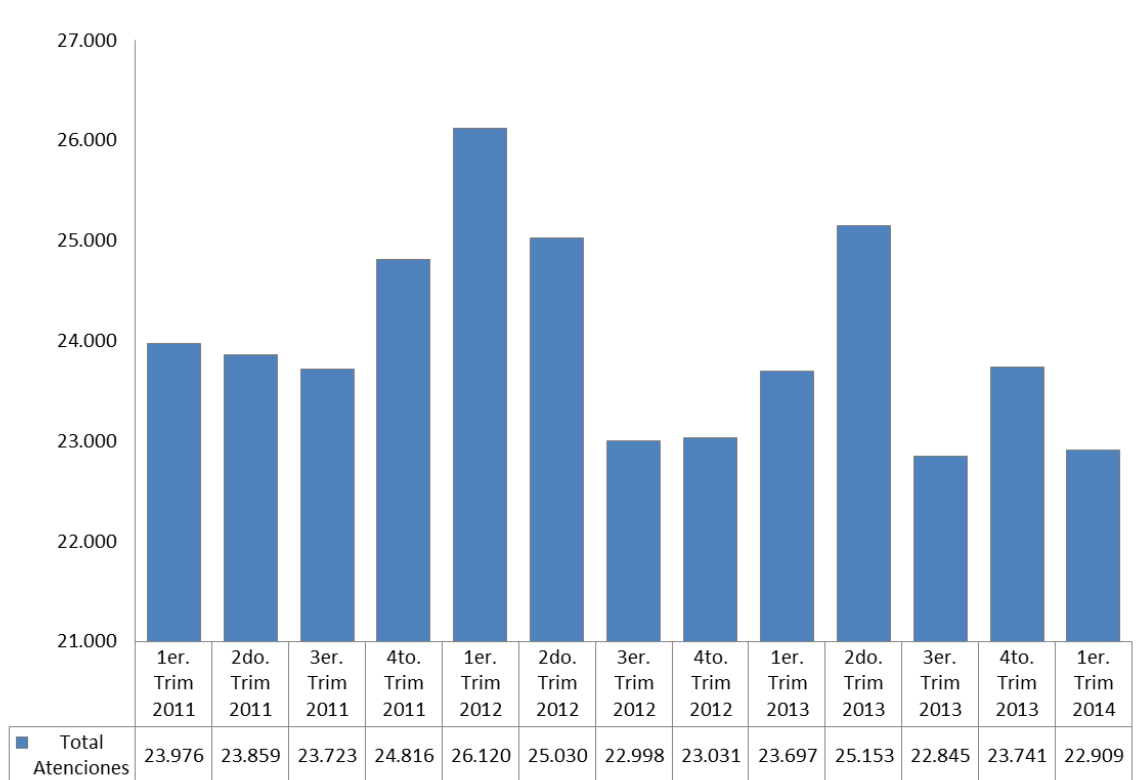
(Número mensual de atenciones, marzo 2013 – marzo 2014)



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 2014)



## 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.

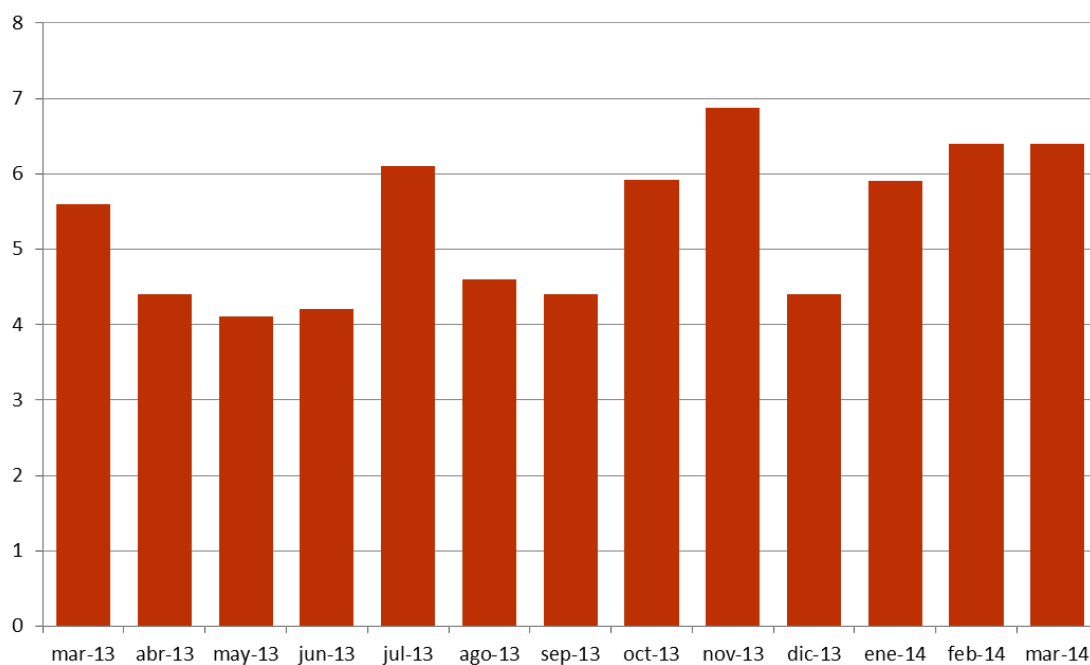


## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el primer trimestre de 2014 se registró un promedio mensual de espera de 6,2 minutos, lo que representa un 8% de aumento respecto al trimestre anterior y de un 15% en relación a igual trimestre del año anterior. Esto se explica por los tiempos de espera de 6,4 minutos obtenidos en los meses de febrero y marzo.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2013-marzo 2014.

**Tiempo Promedio de Espera**  
(Minutos, marzo 2013 – marzo 2014)



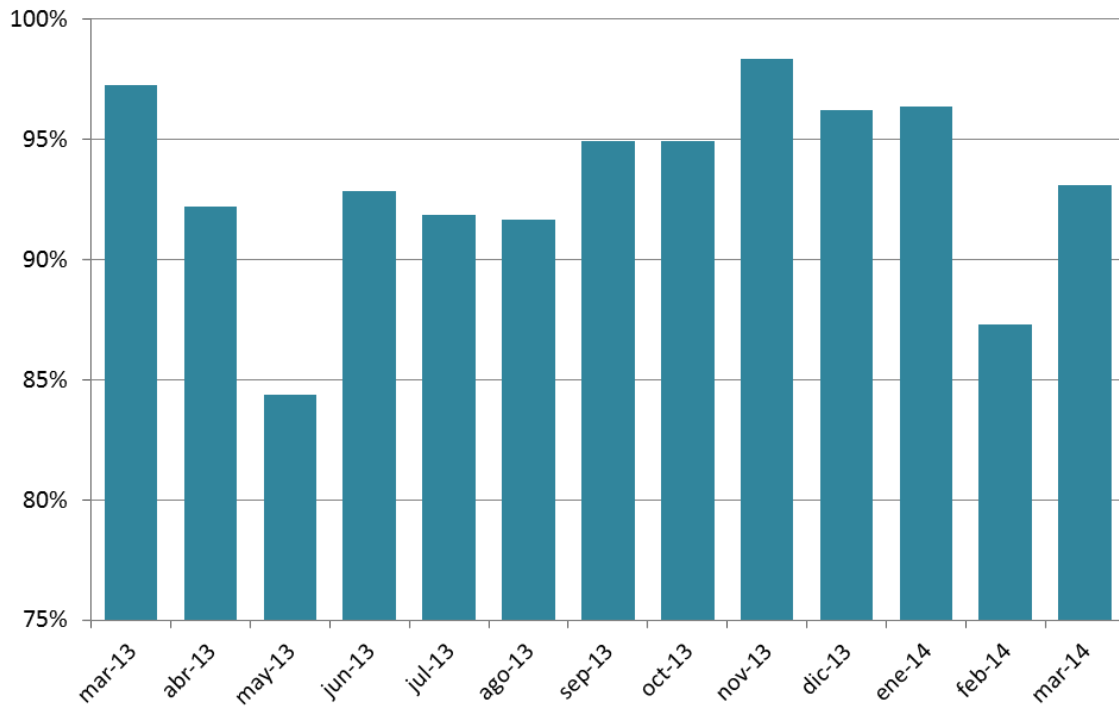
## 2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el primer trimestre de 2014 se presenta una disminución en el nivel de atención, alcanzando un 92,6%. Sólo en el mes de enero se obtuvo un nivel sobre el 95%, siendo febrero el mes con el peor resultado, registrándose un 87,3%.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2013-marzo 2014.

### Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, marzo 2013- marzo 2014)





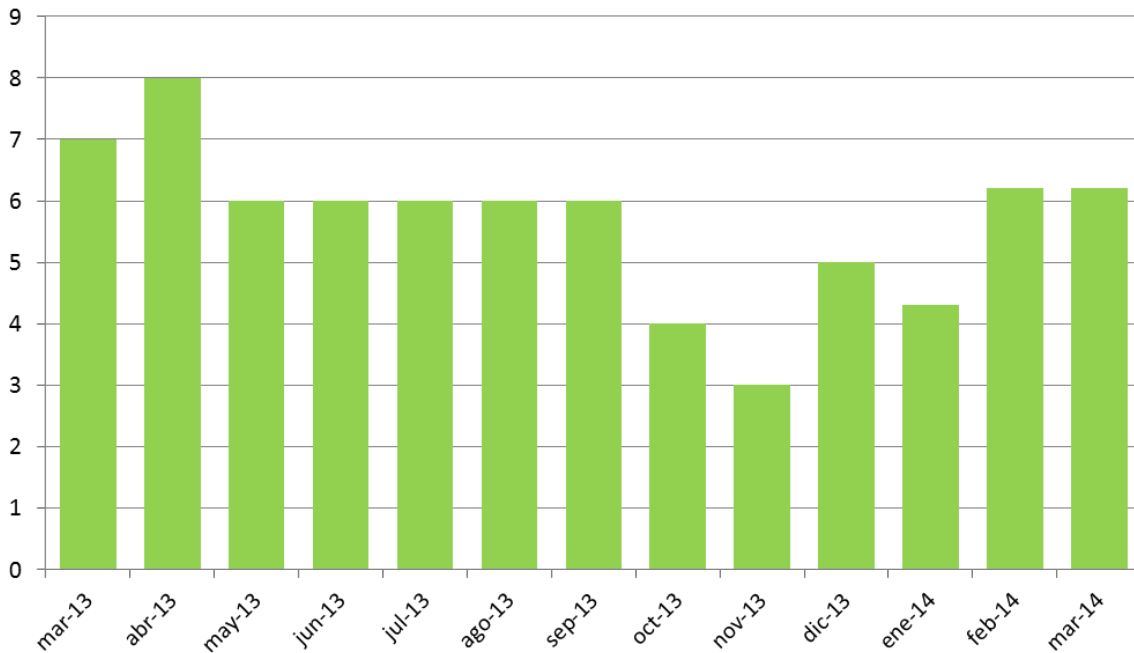
### 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2014, se observa un promedio de 5,7 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 1,7 días y una disminución de 1,3 días en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2013-marzo 2014.

#### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2013- marzo 2014)



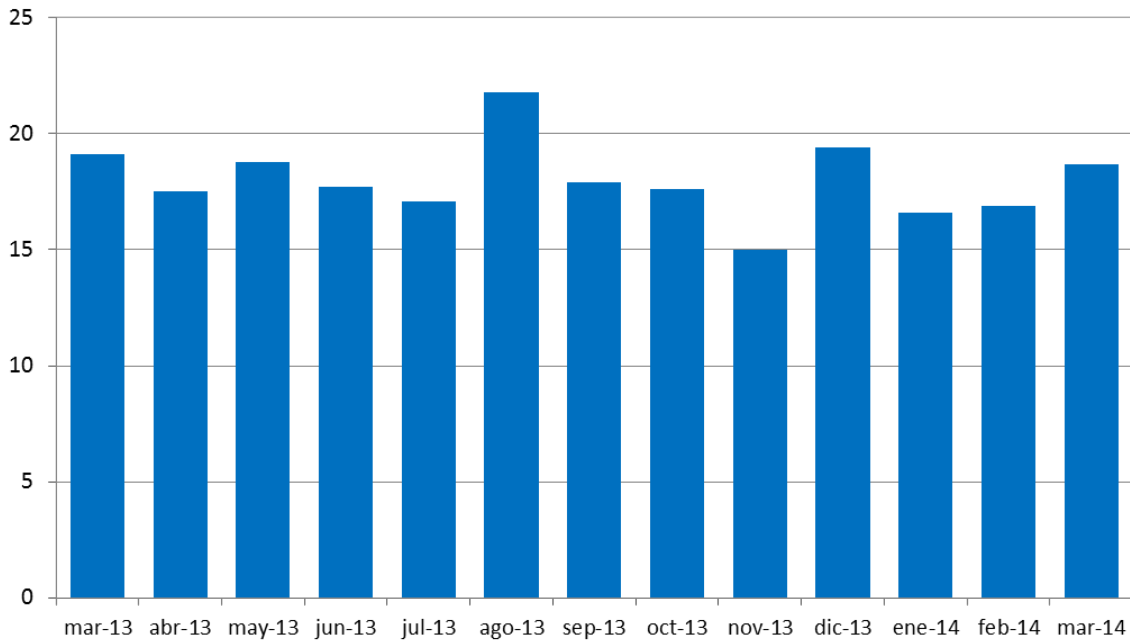
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2014, se observa un promedio de 17,4 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 0,1 días y una disminución 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 marzo 2013-marzo 2014.

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2013- marzo 2014)



### 3. Caracterización de las Atenciones

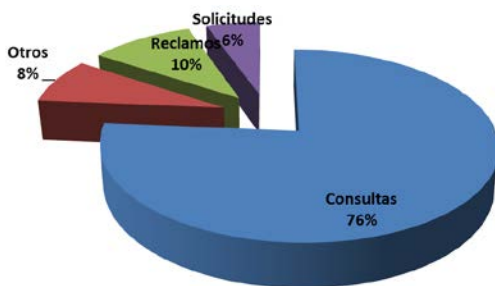
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

#### 3.1 Tipología de Atenciones

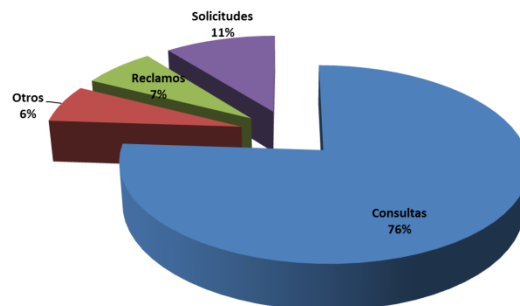
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el primer trimestre de 2014 son mayoritariamente consultas, representando un 76% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos con un 10% y un 6% de solicitudes, el restante 8% corresponde a temas relacionados a otros servicios. Comparando con el trimestre anterior se observa un aumento de la proporción de reclamos, una disminución en la proporción de solicitudes y se mantiene la proporción de consultas.

**Tipología Atención primer trimestre 2014**  
(% de las atenciones totales, enero – marzo 2014)



**Tipología Atención cuarto trimestre 2013**  
(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2013)



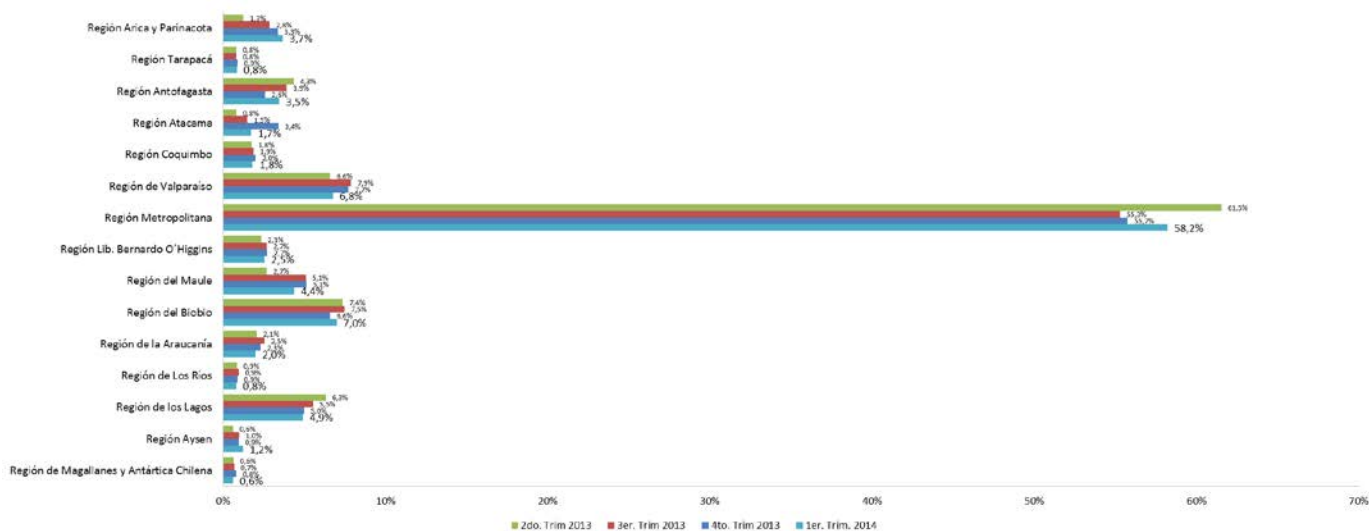
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Bío-Bío, Valparaíso, Los Lagos y Maule, representando en conjunto un 81,3% del total de las atenciones.

En el primer trimestre 2014 el mayor aumento está en la proporción de la Región Metropolitana (2,5%), seguido de la Región de Antofagasta (0,9%) y la mayor disminución en la Región de Atacama (1,7%) seguido de la Región de Valparaíso (0,9%).

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 2do. trimestre 2013 a 1er. trimestre 2014)



### 3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el de “Multifondos”. Luego están los 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, 1er. trimestre 2014)

N°	TEMAS	enero	febrero	marzo	Total Trimestre
1	Multifondos	39	591	212	842
2	Certificado de Afiliación a AFP	259	202	212	673
3	Convenios internacionales de Seguridad Social	195	207	223	625
4	Pensión de vejez - pago	207	164	234	605
5	Certificado de cotizaciones	215	148	211	574
6	Desafiliación	187	149	173	509
7	Pensión de vejez - trámite	173	100	185	458
8	Cotizaciones y comisiones	136	114	167	417
9	Beneficio Seguro de Cesantía	136	103	164	403
10	Aporte previsional solidario (APS)	137	108	112	357

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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

