



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Segundo Trimestre 2014

Agosto 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.

Durante este período, se destaca la apertura de la oficina de atención de público en la región de La Araucanía, en la ciudad de Temuco, desde el lunes 23 de junio.

- a. Canal Presencial : A través de sus oficinas de atención de público de Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Temuco, 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 segundo trimestre 2014 se observa un aumento de un 1% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y una disminución de un 8% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este trimestre fue el canal Presencial con un 6%, seguido del canal Web con un 5%. Los canales Call Center y Postal disminuyeron en un 3% y un 5% respectivamente.

En el análisis mes a mes destaca la disminución en el total de atenciones de un 10% en el mes de abril 2014 respecto a marzo 2014. La mayor cantidad de atenciones por día hábil

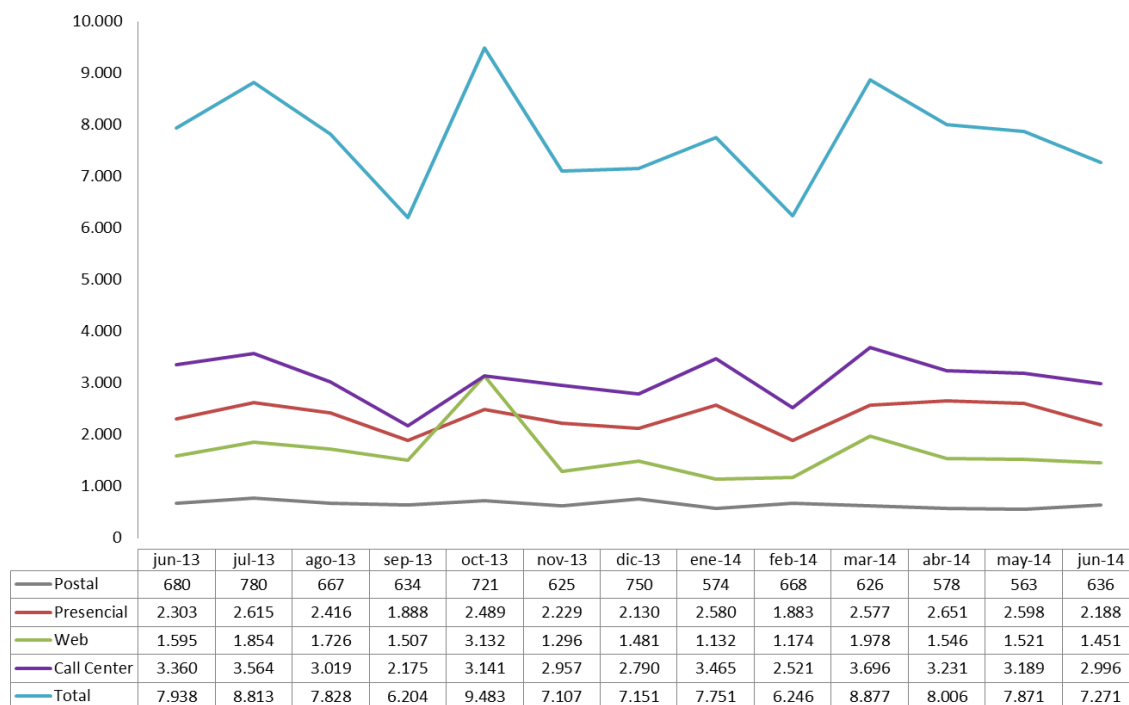


se registró en el mes de mayo con 394 atenciones, inferior al peak de 423 atenciones registrada en el mes de marzo.

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

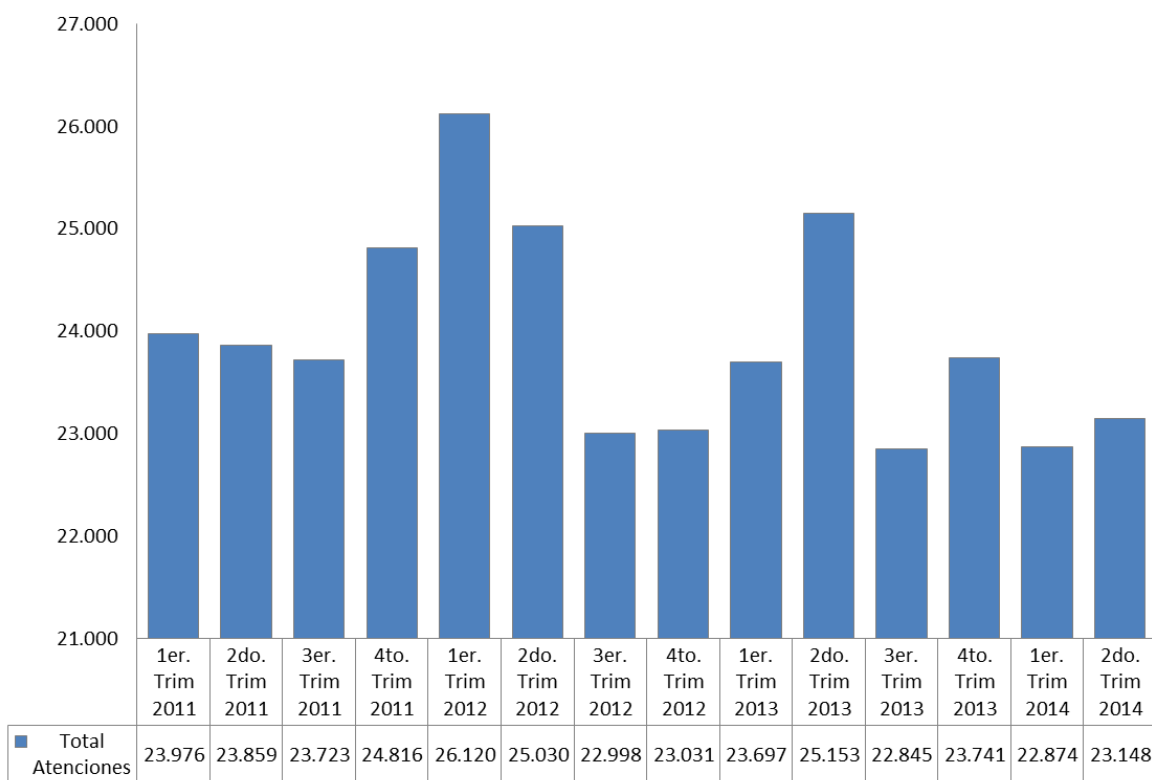
(Número mensual de atenciones, junio 2013 – junio 2014)



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 – segundo 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.



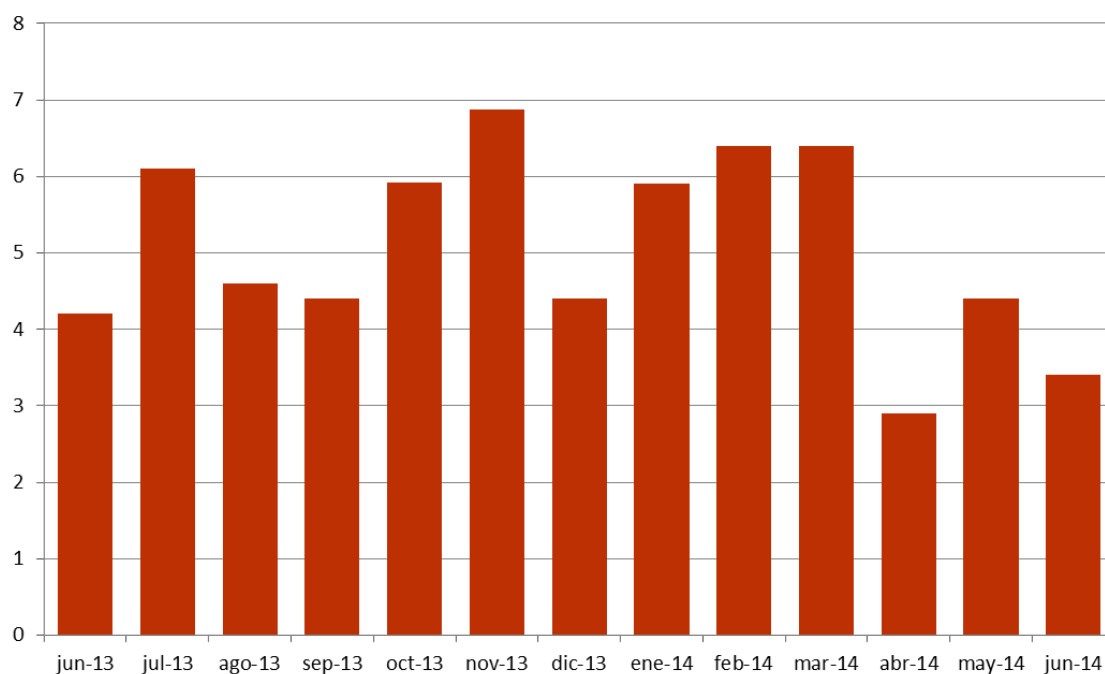
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el segundo trimestre de 2014 se registró un promedio mensual de espera de 3,6 minutos, lo que representa un 42% de disminución respecto al trimestre anterior y de un 19% en relación a igual trimestre del año anterior. Esto se explica por los bajos tiempos de espera obtenidos en los 3 meses del trimestre, con un máximo de 4,4 minutos en mayo y un mínimo de 2,9 minutos en abril.

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

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, junio 2013 – junio 2014)



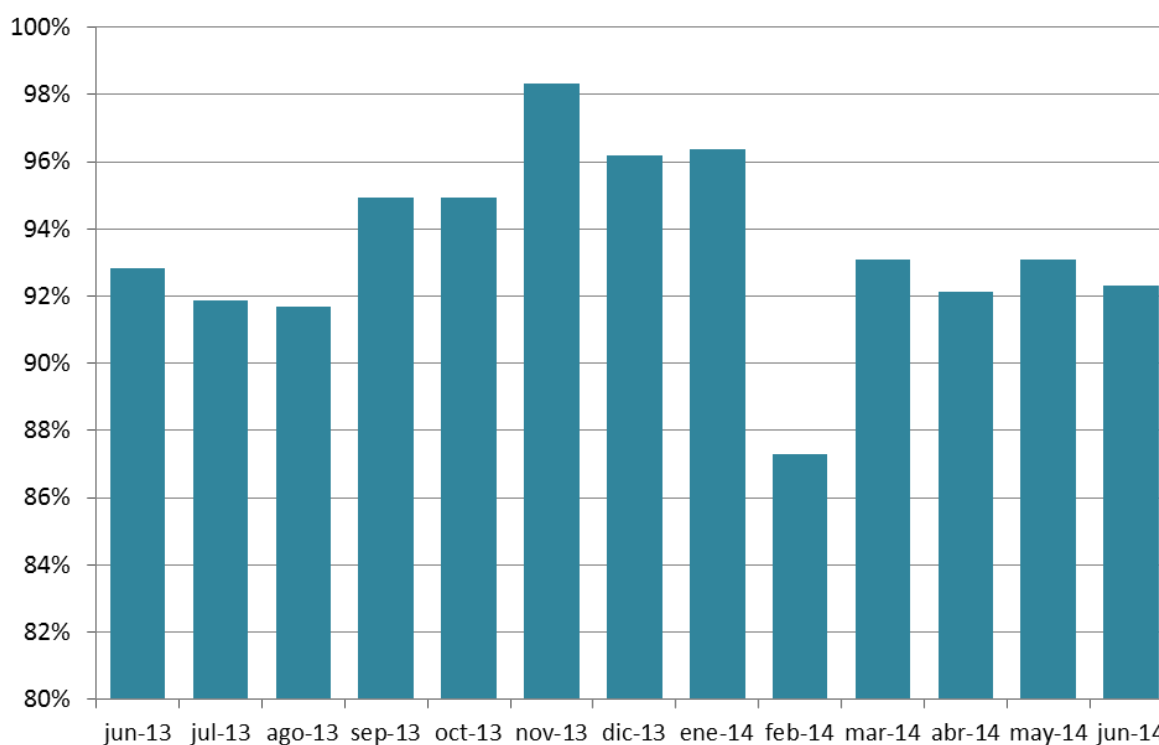
## 2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el segundo trimestre de 2014 se presenta una leve disminución en el nivel de atención, alcanzando un 92,5%. En todos los meses se obtuvo un nivel sobre el 90%, siendo mayo el mes con el mejor resultado, registrándose un 93,1%.

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

### Nivel de Atención

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





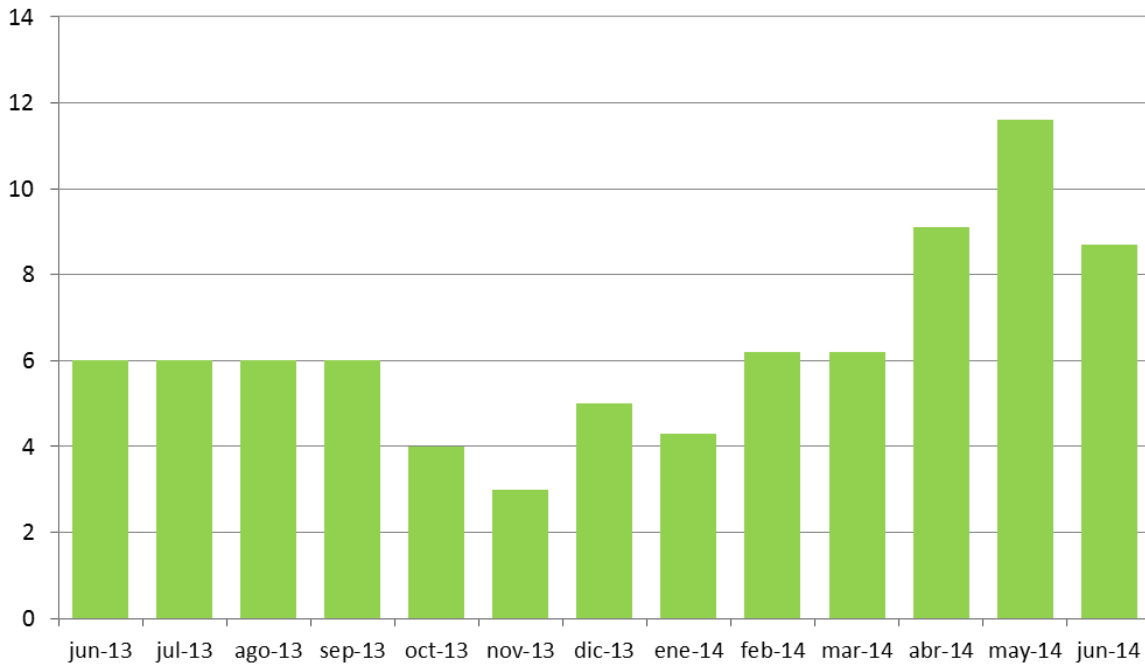
### 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2014, se observa un promedio de 9,8 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 1,7 días y un aumento de 3 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

#### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2013- junio 2014)



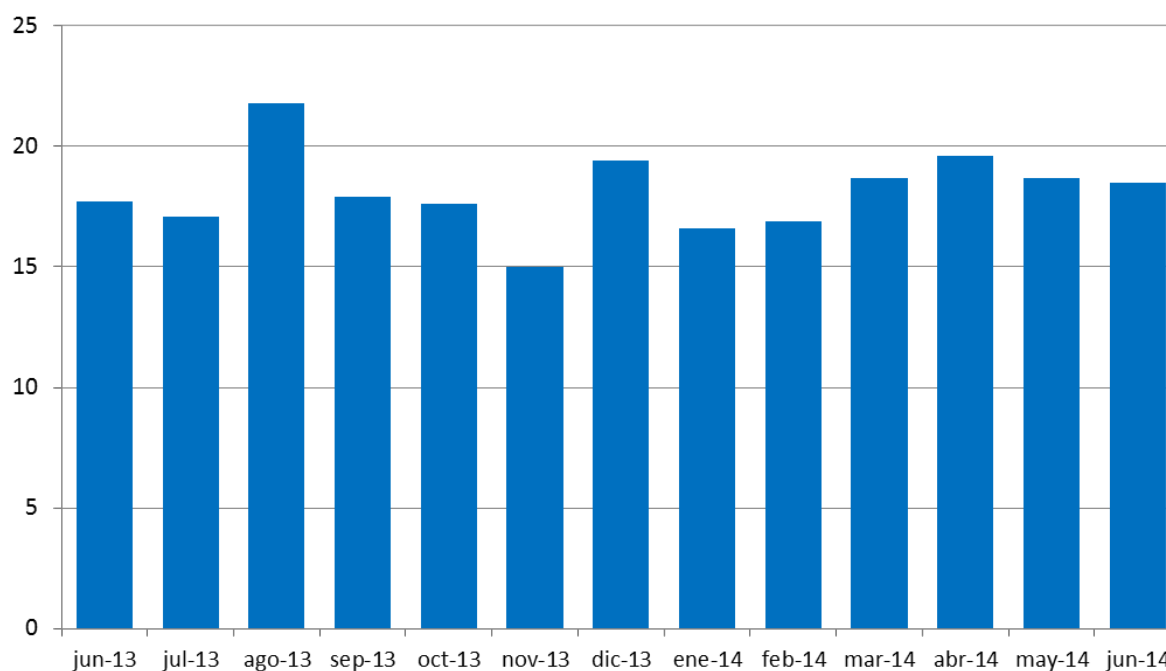
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2014, se observa un promedio de 18,9 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 1,5 días y un aumento de 0,9 días respecto a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2013- junio 2014)



### 3. Caracterización de las Atenciones

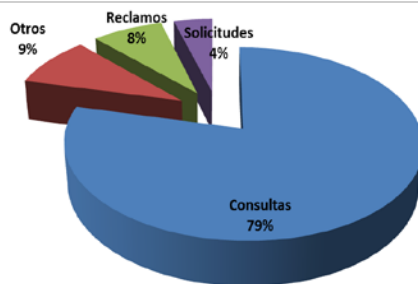
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

#### 3.1 Tipología de Atenciones

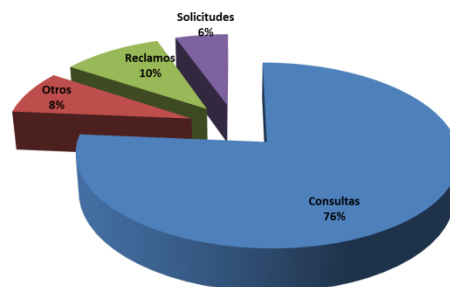
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el segundo trimestre de 2014 son mayoritariamente consultas, representando un 79% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos con un 8% y un 4% de solicitudes, el restante 9% corresponde a temas relacionados a otros servicios. Comparando con el trimestre anterior se observa un aumento de la proporción de consultas y una disminución en la proporción de reclamos y consultas.

**Tipología Atención segundo trimestre 2014**  
(% de las atenciones totales, abril – junio 2014)



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



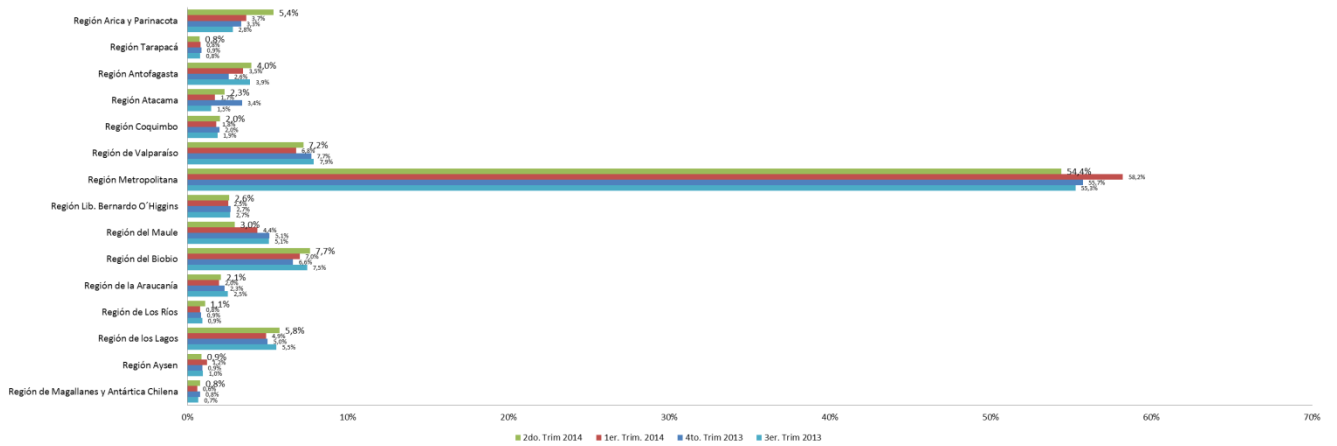
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Bío-Bío, Valparaíso, Los Lagos y Arica y Parinacota, representando en conjunto un 80,4% del total de las atenciones.

En el segundo trimestre 2014 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Arica Y Parinacota (1,7%), seguido de la Región de Los Lagos (0,8%) y la mayor disminución en la Región Metropolitana (3,8%) seguido de la Región del Maule (0,9%).

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 3er. trimestre 2013 a 2do. trimestre 2014)



### 3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el de “Certificado de Cotizaciones”. Luego están los temas que estaban presentes en trimestres anteriores tales como, pensiones (vejez e invalidez, tanto solicitudes como pagos de pensiones), aplicación de convenios internacionales, desafiliación, cotizaciones y comisiones, certificados de afiliación a AFP y beneficio seguro de cesantía. Cabe destacar, la aparición del tema “Consultas correspondientes a otra Superintendencia”.

#### Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 2do. trimestre 2014)

N°	TEMAS	abril	mayo	junio	Total Trimestre
1	Certificado de cotizaciones	204	227	207	638
2	Pensión de vejez - pago	252	207	158	617
3	Convenios internacionales de Seguridad Social	235	187	181	603
4	Cotizaciones y comisiones	173	172	193	538
5	Desafiliación	208	176	124	508
6	Certificado de Afiliación a AFP	175	179	153	507
7	Pensión de vejez - trámite	198	155	129	482
8	Beneficio Seguro de Cesantía	160	97	129	386
9	Pensión de Invalidez - Trámite	147	112	126	385
10	Consultas correspondientes a otra Superintendencia	92	155	124	371

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 42% del total de atenciones del trimestre.

