



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Tercer Trimestre 2014

17 de noviembre 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 Coquimbo, en la ciudad de La Serena, desde el lunes 11 de agosto.

- a. Canal Presencial : A través de sus oficinas de atención de público de Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, La Serena, 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, 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 2014 se observa un aumento de un 2% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y un aumento de un 3% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este trimestre fue el canal Postal con un 11%, seguido del canal Call Center con un 7% y el canal Presencial con un 2%. Sólo en canal Web disminuyó en un 12%.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 17% en el mes de julio 2014 respecto a junio 2014. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se

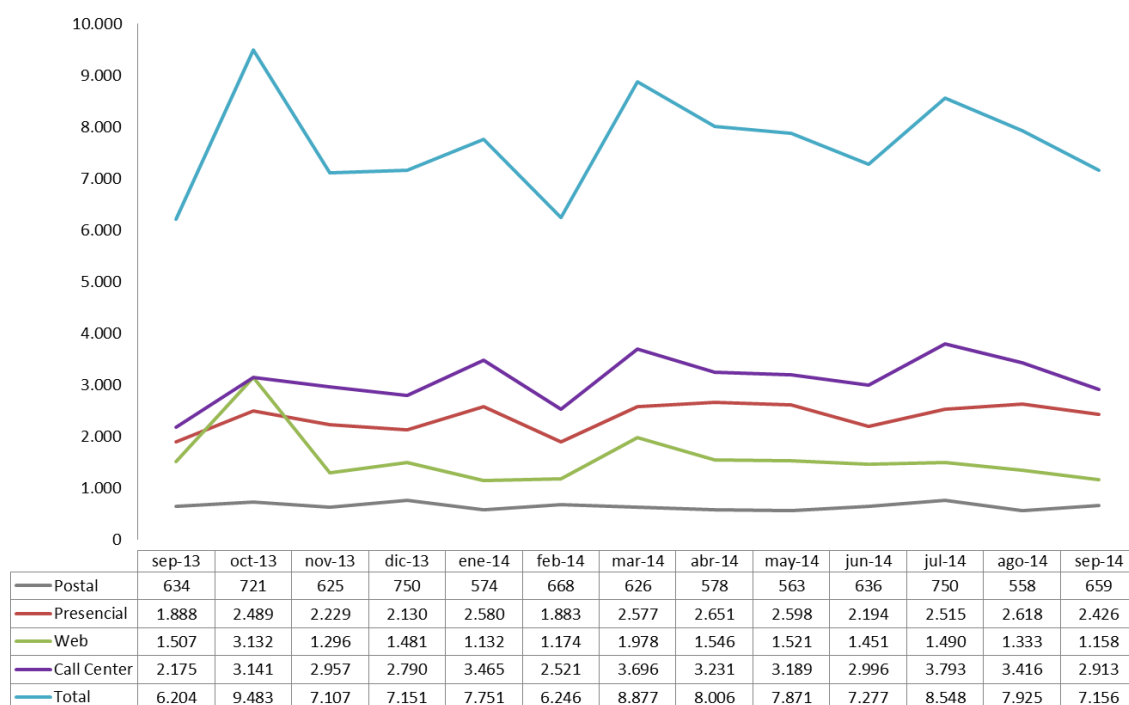


registró en el mes de agosto con 396 atenciones, inferior al peak de 423 atenciones registrada en el mes de marzo.

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

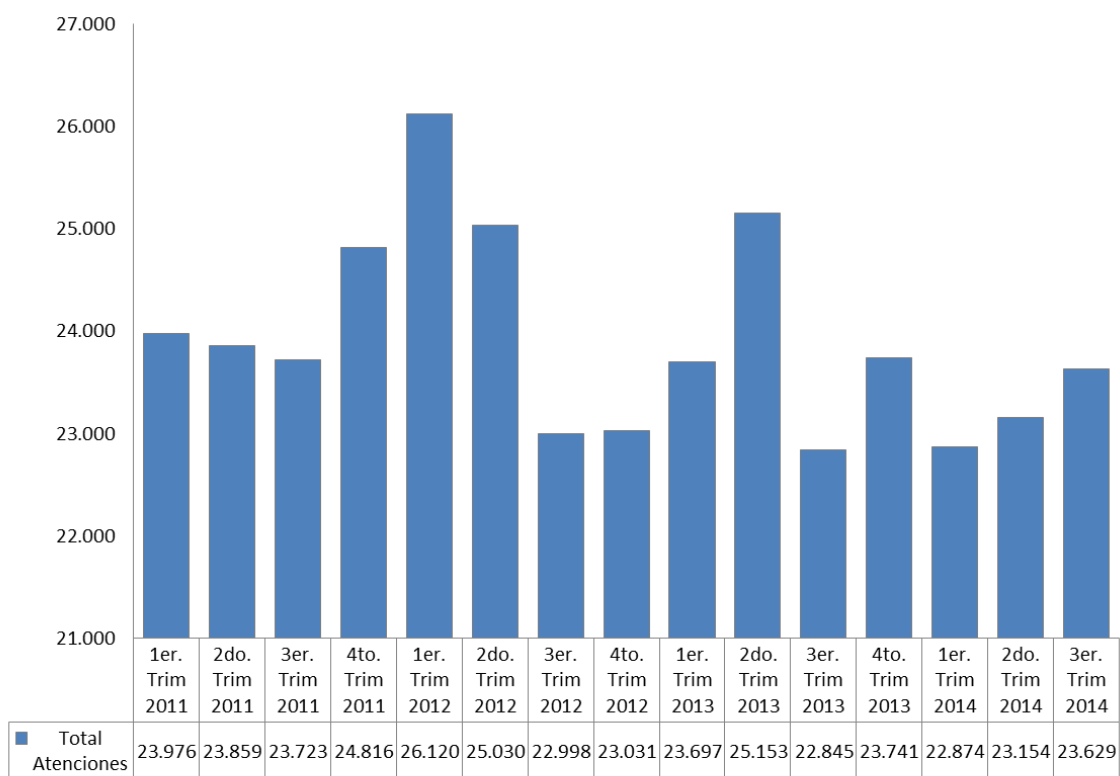
(Número mensual de atenciones, septiembre 2013 – septiembre 2014)



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 – tercer 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. 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.



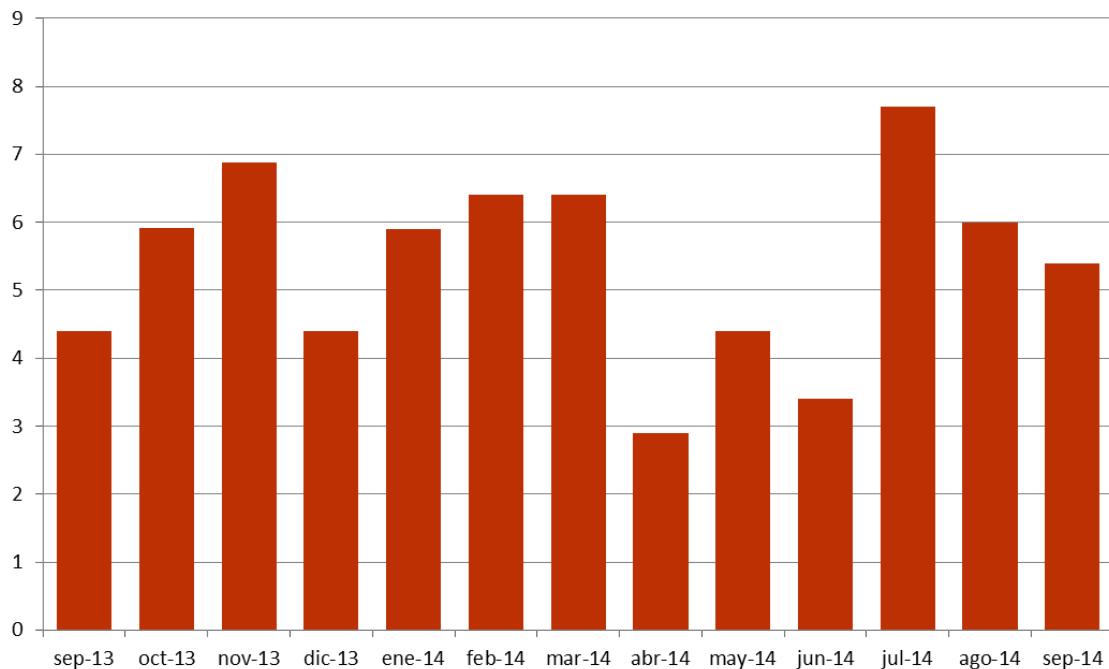
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el tercer trimestre de 2014 se registró un promedio mensual de espera de 6,3 minutos, lo que representa un 77% de aumento respecto al trimestre anterior y de un 24% en relación a igual trimestre del año anterior. Esto se explica por el aumento de tiempos de espera promedio obtenidos en los meses de julio y agosto, con un máximo de 7,7 minutos en julio y un mínimo de 5,4 minutos en septiembre.

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

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, septiembre 2013 – septiembre 2014)



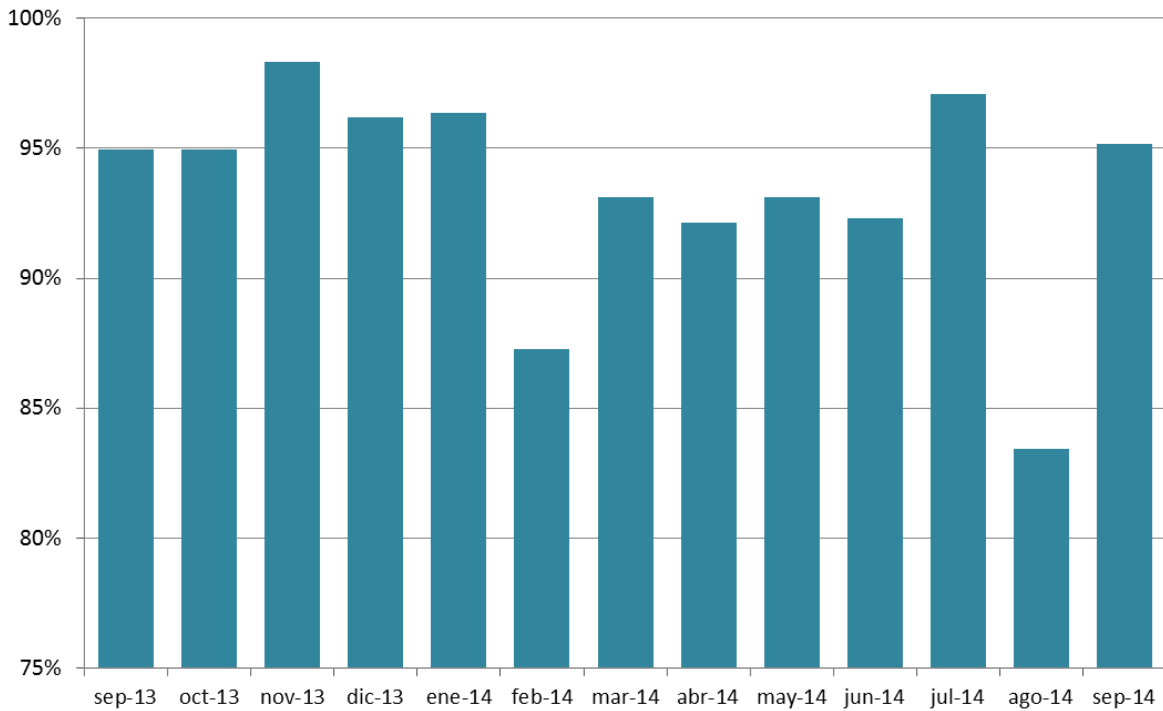
2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el tercer trimestre de 2014 se presenta una disminución de un punto porcentual en el nivel de atención, alcanzando un 91,5%. El nivel más bajo se obtuvo en el mes de agosto alcanzando un 83,4%, y los meses de julio y septiembre con niveles de 97,1% y 95,2 respectivamente.

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

Nivel de Atención

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



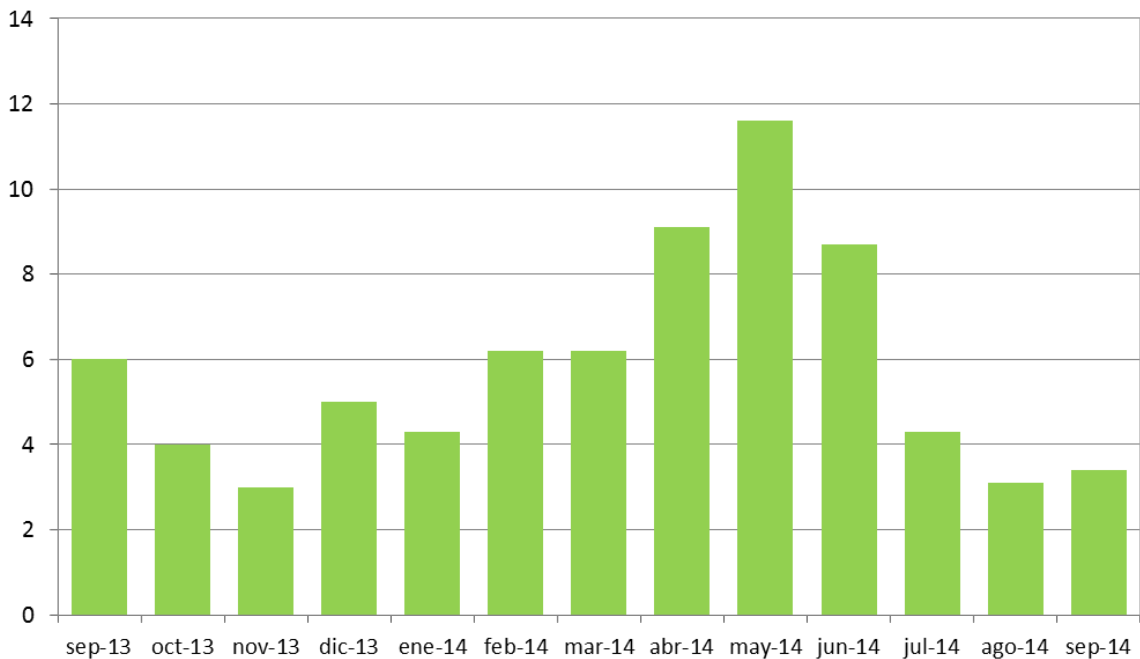
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre de 2014, se observa un promedio de 3,6 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 6,2 días y una disminución de 2,4 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2013- septiembre 2014)



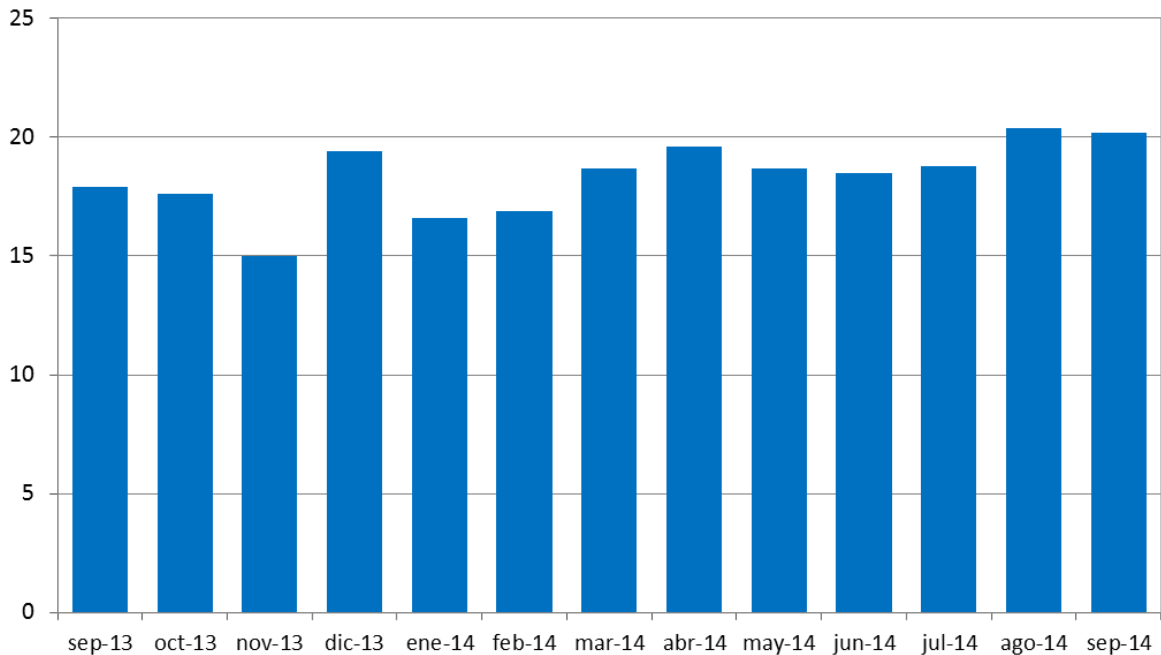
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre de 2014, se observa un promedio de 19,7 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 0,8 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 septiembre 2013-septiembre 2014.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2013- septiembre 2014)



3. Caracterización de las Atenciones

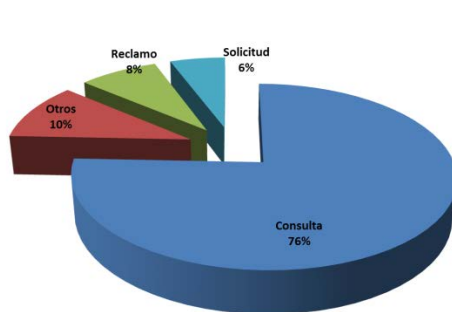
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

3.1 Tipología de Atenciones

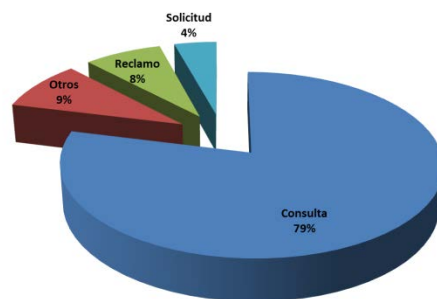
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

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

Tipología Atención tercer trimestre 2014
(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2014)



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



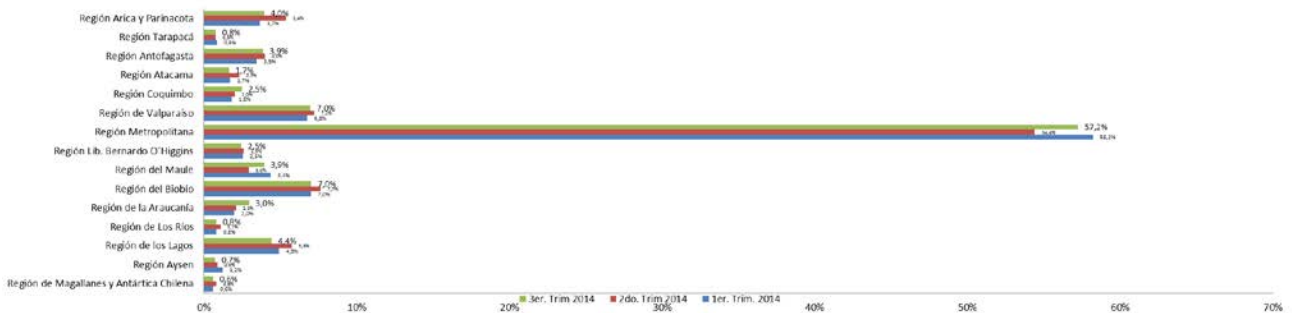
3.2 Atenciones por origen regional

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 79,6% del total de las atenciones.

En el tercer trimestre 2014 el mayor aumento está en la proporción de la Región Metropolitana (2,8 puntos porcentuales), seguido de la Región de La Araucanía y del Maule (0,9 puntos porcentuales cada una) y la mayor disminución en las regiones de Arica y Parinacota y en Los Lagos (1,4 puntos porcentuales cada una).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 1er. trimestre 2014 a 3er. trimestre 2014)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el de “Pensión de vejez-pago”. Luego están los temas que estaban presentes en trimestres anteriores tales como, aplicación de convenios internacionales, trámite de pensiones de vejez e invalidez, desafiliación, cotizaciones y comisiones, certificados de afiliación a AFP, beneficio seguro de cesantía y aporte previsional solidario.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 3er. trimestre 2014)

N°	TEMAS	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
1	Pensión de vejez - pago	235	243	200	678
2	Convenios internacionales de Seguridad Social	176	181	212	569
3	Certificado de Afiliación a AFP	186	169	208	563
4	Cotizaciones y comisiones	187	197	178	562
5	Pensión de vejez - trámite	203	182	159	544
6	Desafiliación	174	178	180	532
7	Certificado de cotizaciones	199	174	150	523
8	Beneficio Seguro de Cesantía	130	146	115	391
9	Pensión de Invalidez - Trámite	121	130	133	384
10	Aporte previsional solidario (APS)	134	118	122	374

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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