



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Primer Trimestre 2015

15 de mayo 2015

Índice

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, La Serena, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Coyhaique.
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 14 horas en Santiago y 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 primer trimestre 2015 se observa un aumento de un 6% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y de un 10% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este trimestre fue el canal Telefónico con un 12%, seguido de los canales Presencial y Web con un 5% y el canal Postal disminuyó en un 21%.

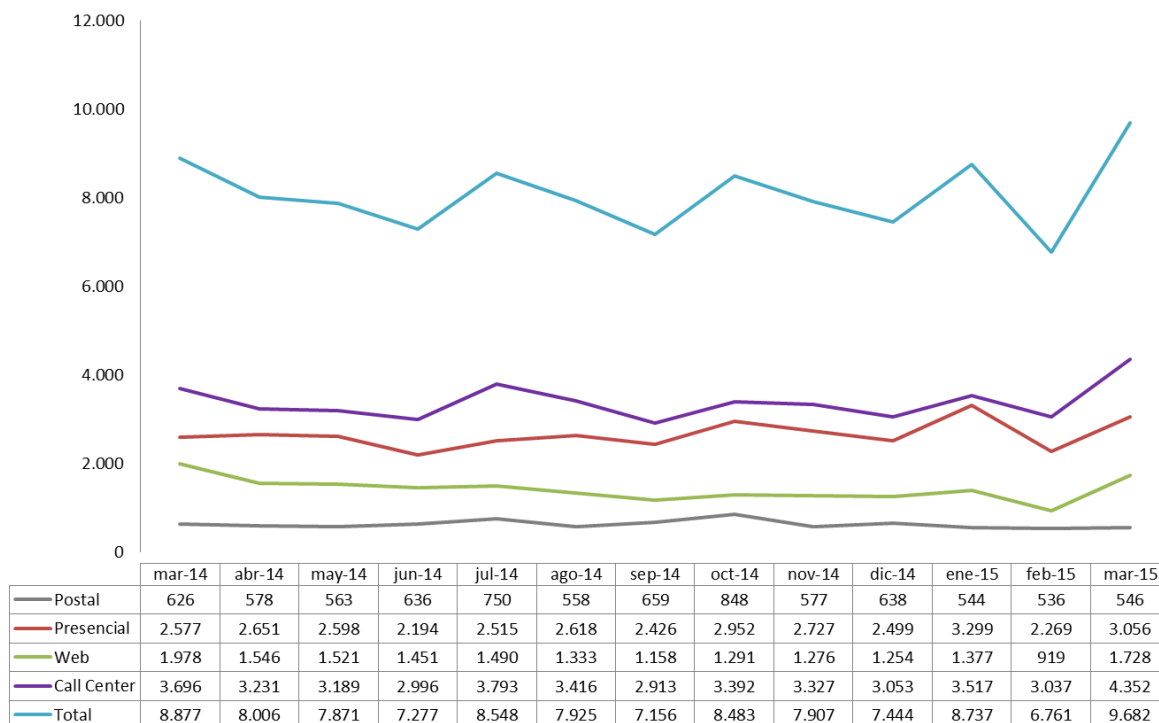
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 43% en el mes de marzo 2015 respecto a febrero 2015. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de marzo con 440 atenciones, siendo esto el peak registrado desde que hacemos esta medición.



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

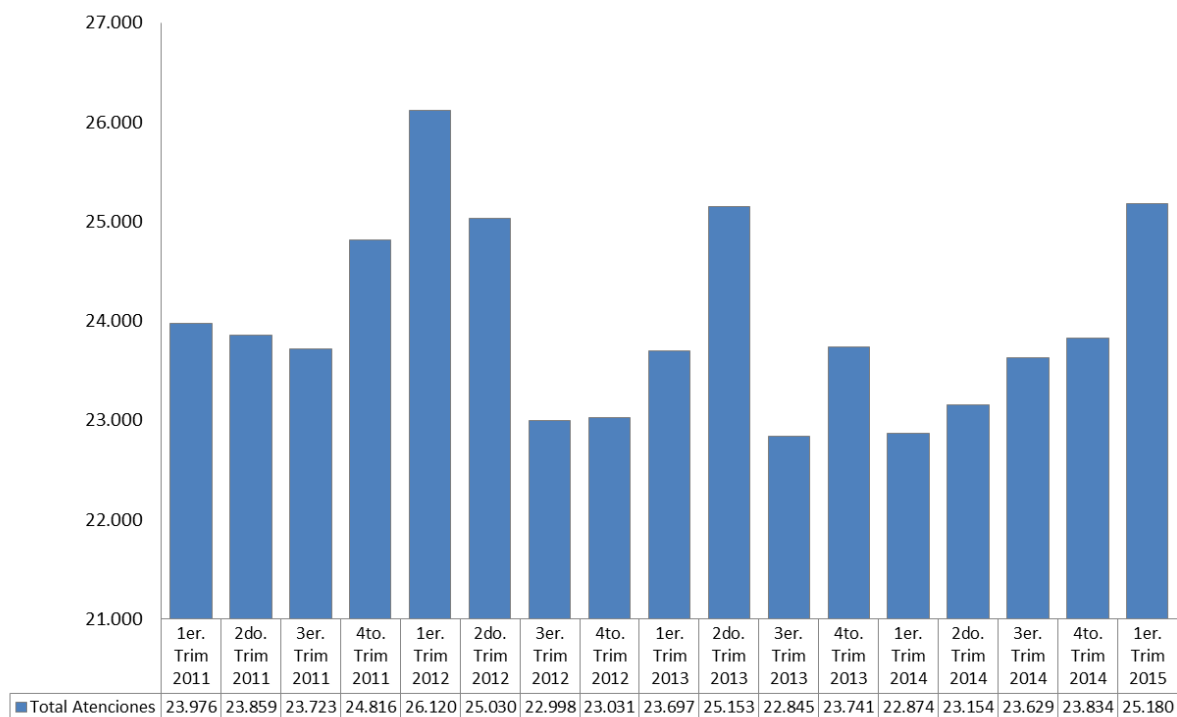
(Número mensual de atenciones, marzo 2014 – marzo 2015)



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 2015)



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.

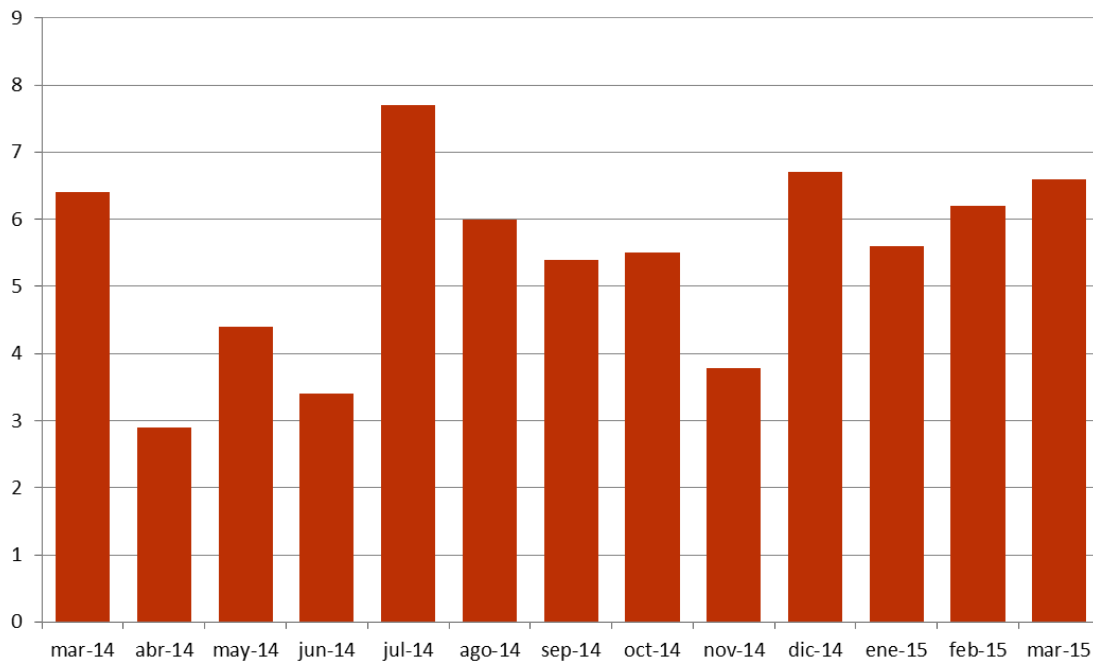


2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el primer trimestre de 2015 se registró un promedio mensual de espera de 6,1 minutos, lo que representa un 16% de aumento respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 2% en relación a igual trimestre del año anterior. Esto se explica por el aumento de tiempos de espera promedio obtenidos en los tres meses del trimestre.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2014-marzo 2015.

Tiempo Promedio de Espera
(Minutos, marzo 2014 – marzo 2015)



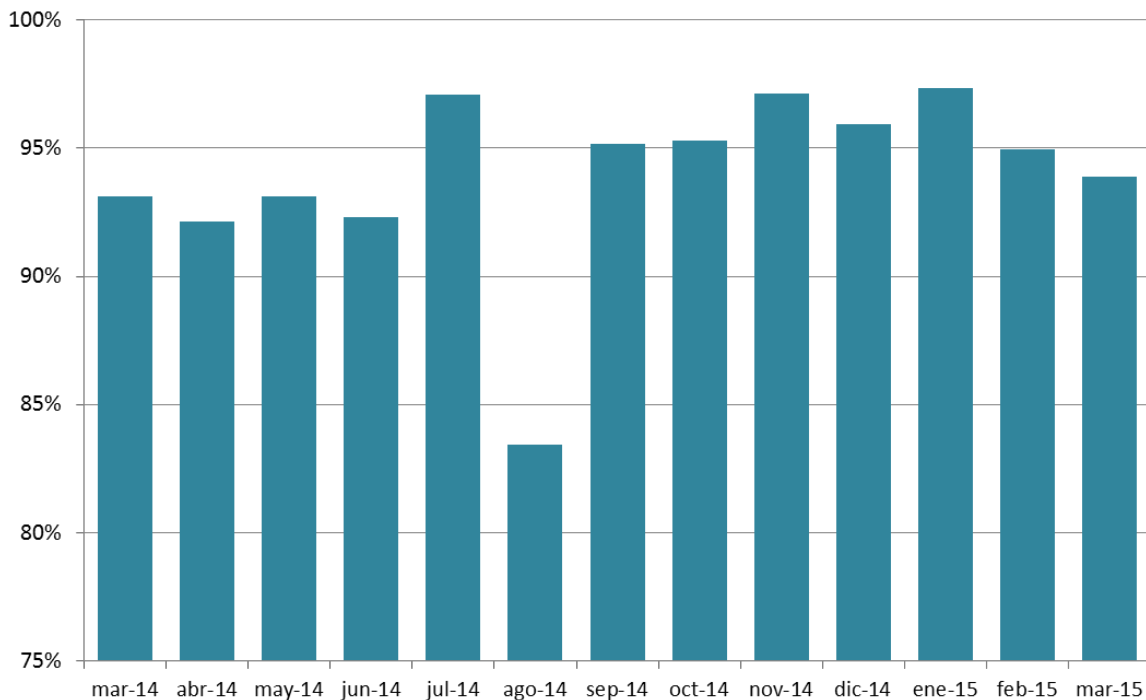
2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el primer trimestre de 2015 se presenta una disminución de 0,8 puntos porcentuales en el nivel de atención, alcanzando un 95,3%. El nivel más bajo se obtuvo en el mes de marzo alcanzando un 93,9%, y los meses de enero y febrero con niveles de 97,3% y 94,9 respectivamente.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2014-marzo 2015.

Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, marzo 2014- marzo 2015)



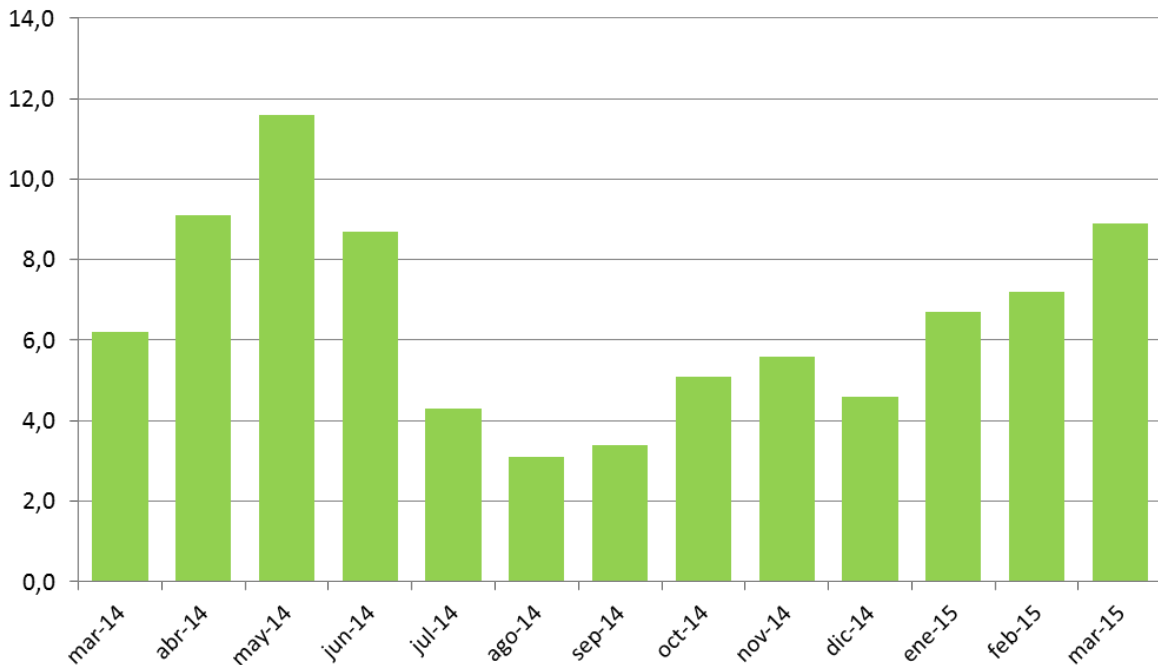
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2015, se observa un promedio de 7,8 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 2,7 días y un aumento de 2,1 días en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2014-marzo 2015.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2014- marzo 2015)



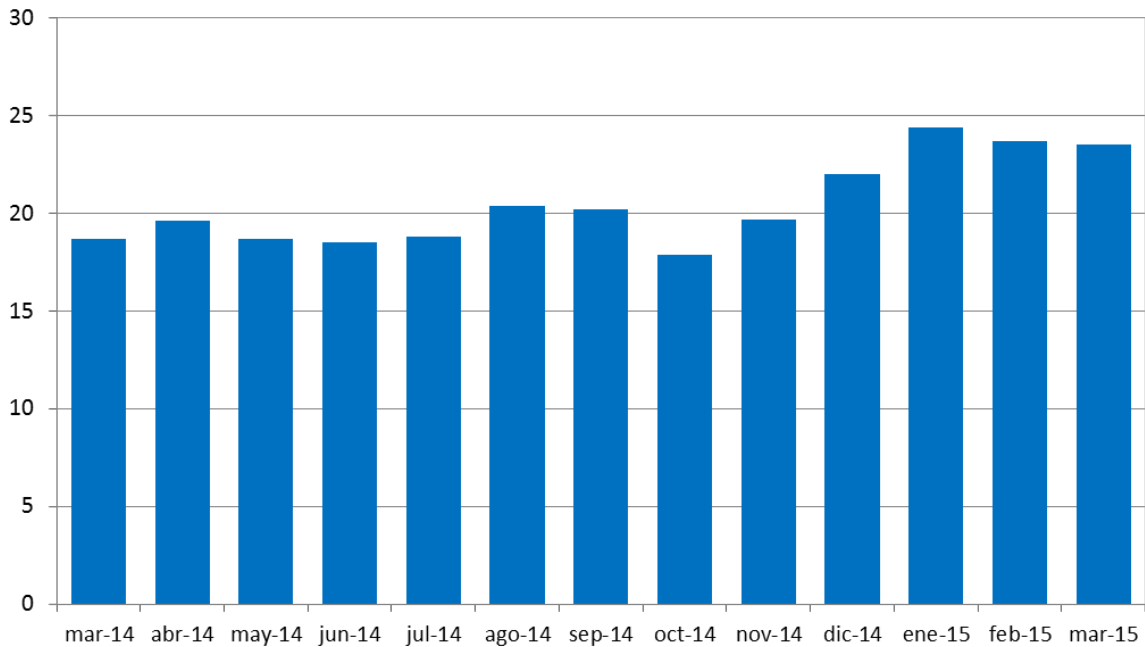
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2015, se observa un aumento de 4,2 días hábiles de demora en responder respecto del trimestre anterior y un aumento de 6,5 días respecto a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2014-marzo 2015.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2014- marzo 2015)



3. Caracterización de las Atenciones

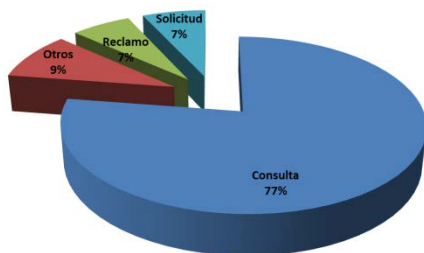
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

3.1 Tipología de Atenciones

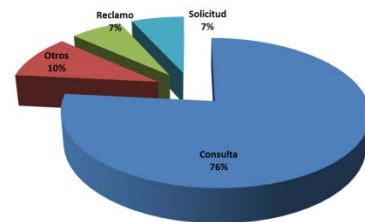
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el primer trimestre de 2015 son mayoritariamente consultas, representando un 77% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y solicitudes con un 7% y el restante 9% corresponde a temas relacionados a otros servicios. Comparando con el trimestre anterior hay un aumento de 1% de la proporción de consultas y los reclamos y solicitudes permanecen en la misma proporción.

Tipología Atención primer trimestre 2015
(% de las atenciones totales, enero – marzo 2015)



Tipología Atención cuarto trimestre 2014
(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2014)



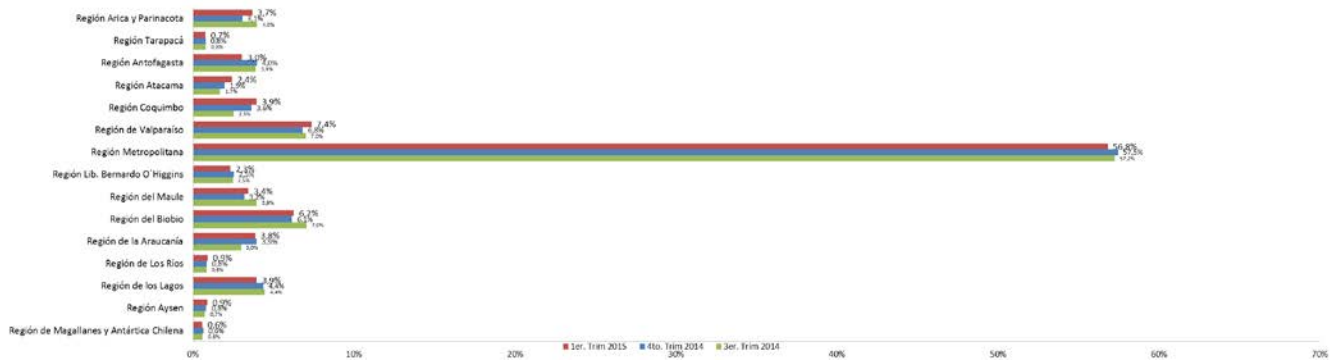
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, Bío-Bío, Los Lagos y Coquimbo, representando en conjunto un 78,3% del total de las atenciones.

En el primer trimestre 2015 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Arica y Parinacota (0,61 puntos porcentuales), seguido de la Región de Valparaíso (0,55 puntos porcentuales) y la mayor disminución en las regiones de Antofagasta (0,92 puntos porcentuales), seguido de la Región Metropolitana (0,66 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 3er. trimestre 2014 a 1er. trimestre 2015)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el de Afiliación, donde están las solicitudes de certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación del sistema de capitalización individual. Luego están los temas relacionados con los beneficios de pensión de vejez, de invalidez y sobrevivencia del sistema de capitalización individual, solicitudes de certificados de cotizaciones, aplicación de convenios internacionales, beneficio seguro de cesantía, beneficios del Pilar Solidario tales como pensión básica solidaria y aporte previsional solidario, consultas de multifondos y por último de bonos asociados a los beneficiarios de garantía estatal y bono post-laboral.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 1er. trimestre 2015)

Nº	TEMAS	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
1	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	1276	657	700	2633
2	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Sobrevivencia)	895	737	961	2593
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	688	461	686	1835
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	439	430	479	1348
5	Seguro de Cesantía (Beneficios, cotizaciones)	170	193	292	655
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	207	145	212	564
7	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	193	160	210	563
8	Consultas que corresponden a otro Servicio	105	145	240	490
9	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	129	122	197	448
10	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	115	86	179	380

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 86% del total de atenciones del trimestre.