



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Segundo Trimestre 2015

12 de agosto 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 Telefónico: 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, y en el próximo trimestre se abrirán las oficinas de Iquique, Rancagua, Valdivia y Punta Arenas.
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 14 horas en Santiago y regiones.
- b. Canal Telefónico: 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 segundo trimestre 2015 se observa una disminución de un 4% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y un aumento de un 5% respecto al mismo trimestre del año anterior. El único canal que creció en este trimestre fue el canal Web con un 26%, los canales Presencial, Postal y Telefónico disminuyeron en un 21%, 4% y 1% respectivamente.

En el análisis mes a mes destaca la disminución en el total de atenciones de un 12% en el mes de abril 2015 respecto a marzo 2015. La mayor cantidad de atenciones por día hábil

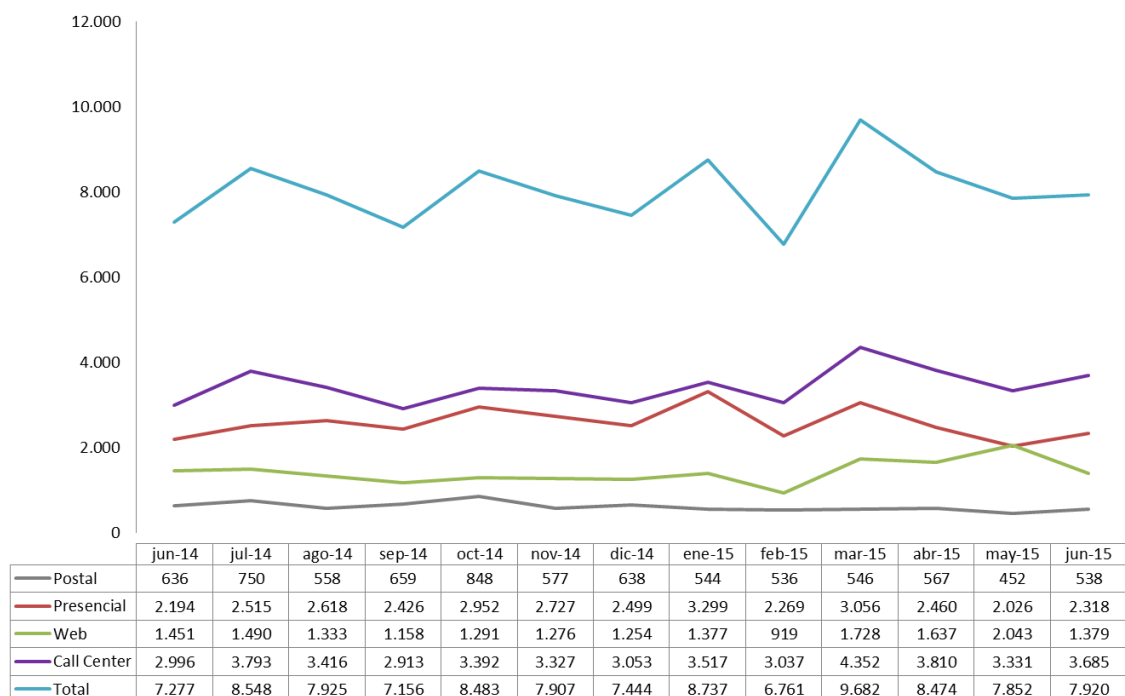


se registró en el mes de mayo con 413 atenciones, siendo menor al peak registrado en marzo.

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

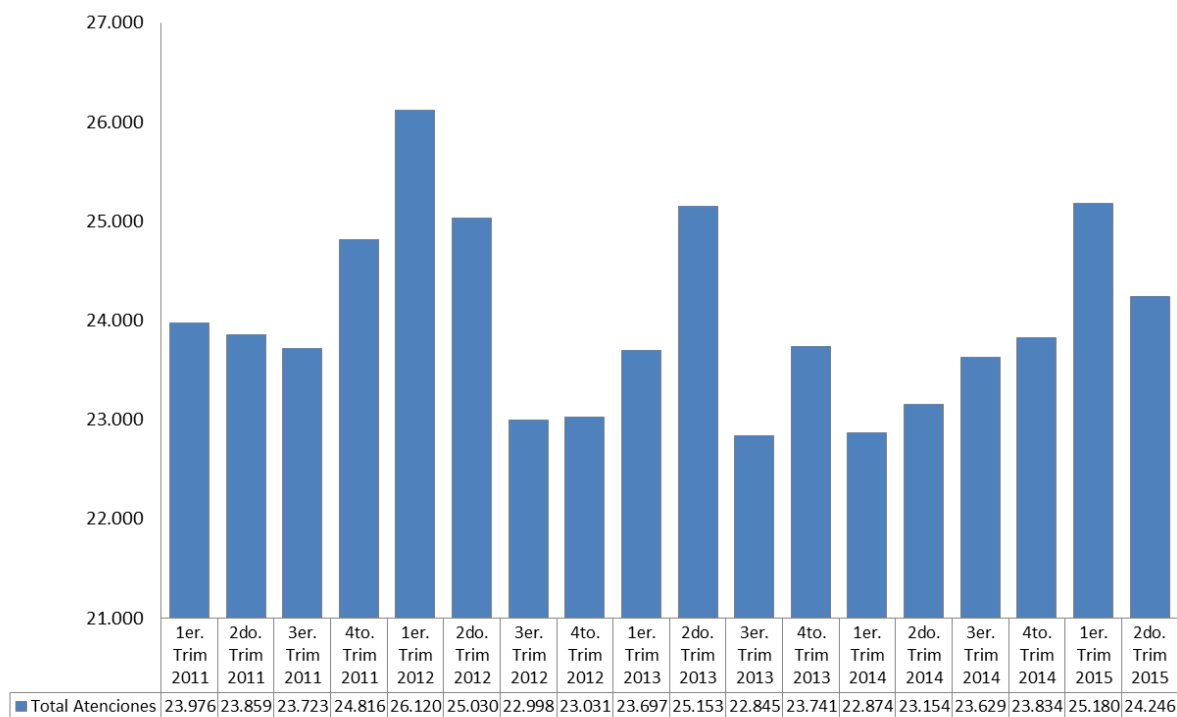
(Número mensual de atenciones, junio 2014 – junio 2015)



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 – segundo 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.



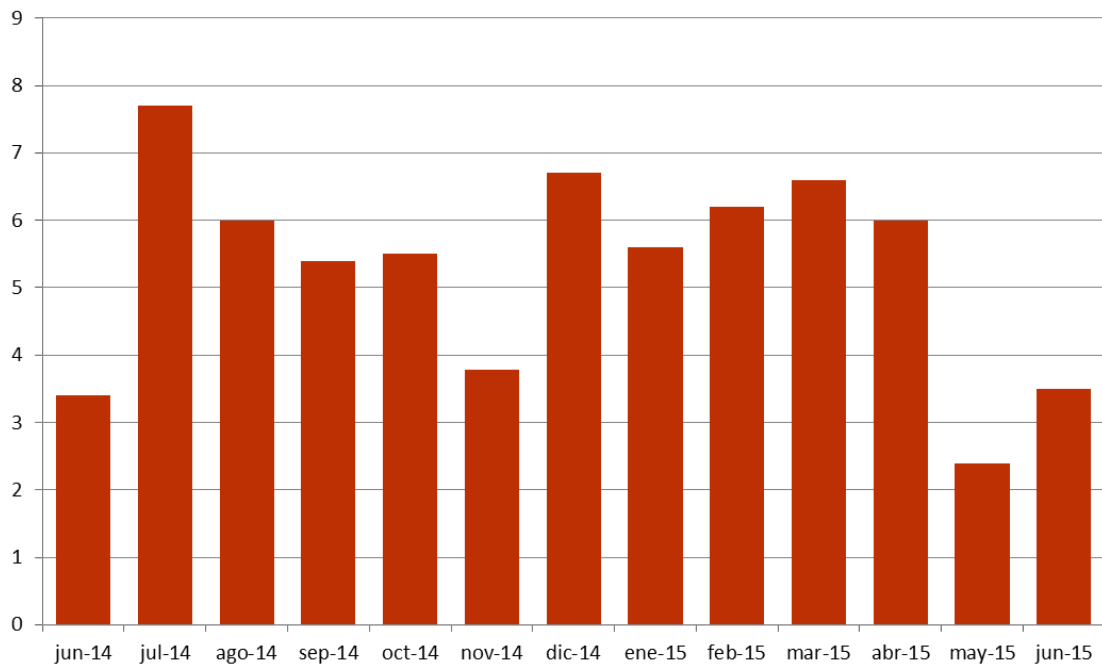
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el segundo trimestre de 2015 se registró un promedio mensual de espera de 4 minutos, lo que representa un 34% de disminución respecto al trimestre anterior y de un aumento de un 12% en relación a igual trimestre del año anterior. Esto se explica por la disminución de tiempos de espera promedio obtenidos en los meses de mayo y junio.

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

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, junio 2014 – junio 2015)



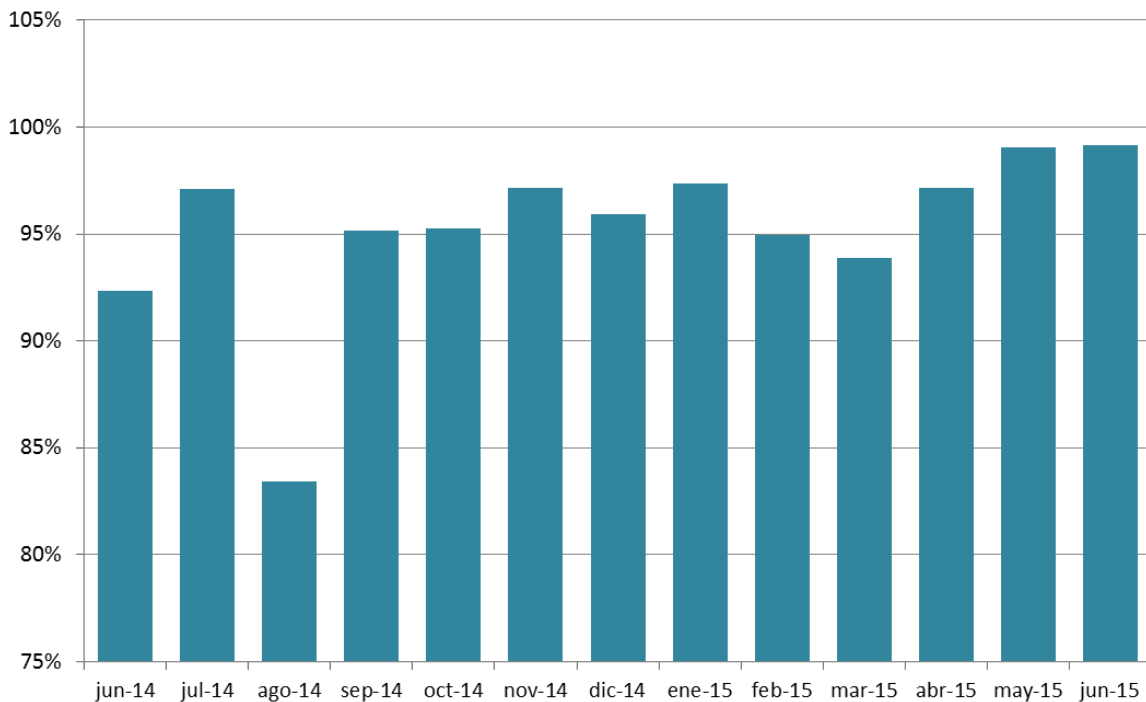
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el segundo trimestre de 2015 se presenta un aumento de 3,1 puntos porcentuales en el nivel de atención, alcanzando un 98,4%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de junio alcanzando un 99,1%, y los meses de abril y mayo con niveles de 97,2% y 99% respectivamente.

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

Nivel de Atención

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



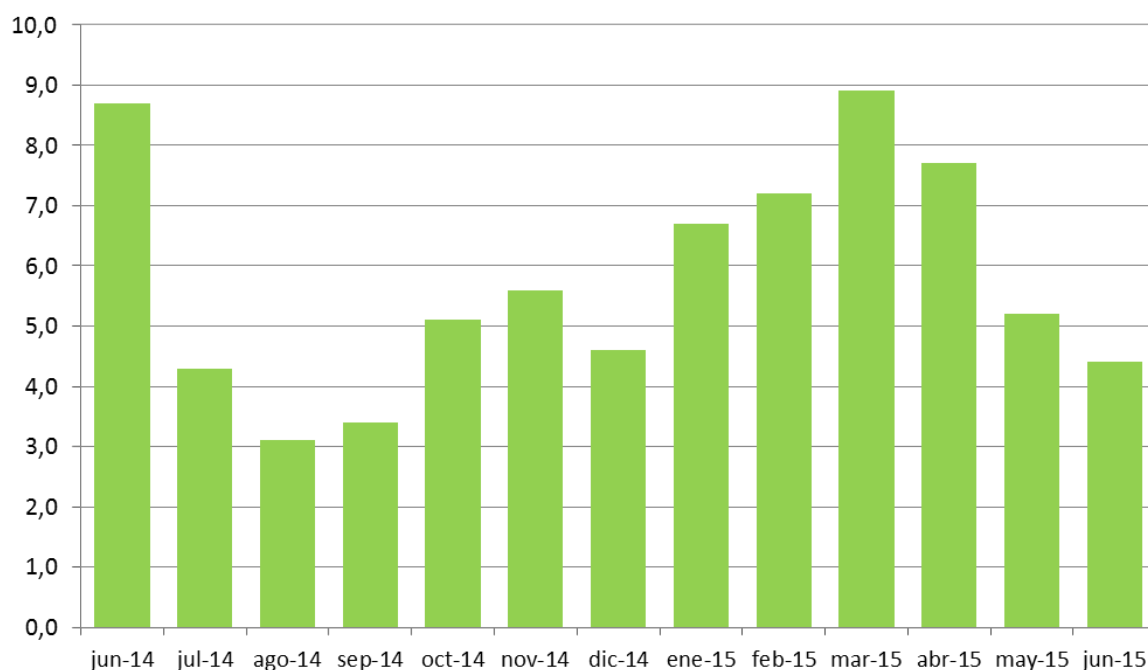
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2015, se observa un promedio de 5,8 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 2 días y una disminución de 4 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2014- junio 2015)



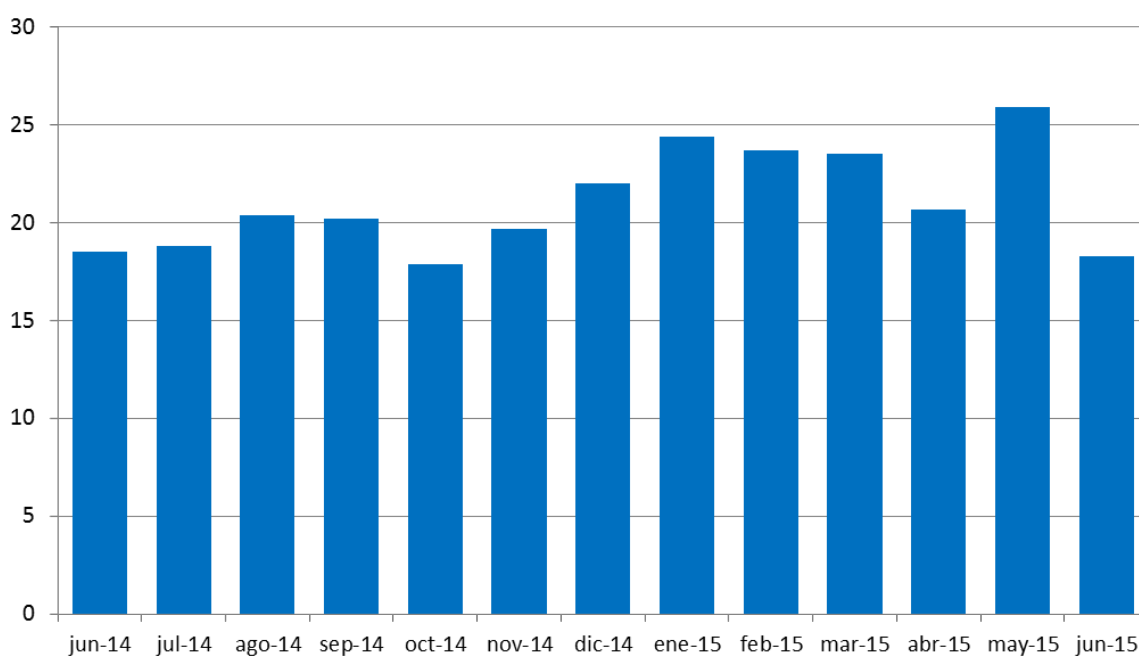
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2015, se observa una disminución de 2,5 días hábiles de demora en responder respecto del trimestre anterior y un aumento 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 junio 2014-junio 2015.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2014- junio 2015)



3. Caracterización de las Atenciones

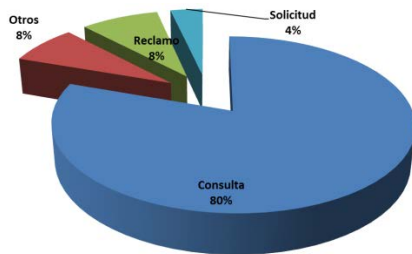
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

3.1 Tipología de Atenciones

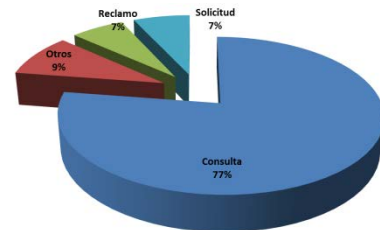
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el segundo trimestre de 2015 son mayoritariamente consultas, representando un 80% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y otros temas relacionados a otros servicios con un 8% y el restante 4% corresponde a solicitudes. Comparando con el trimestre anterior hay un aumento de 3% de la proporción de consultas y una disminución en un 3% en las solicitudes y los reclamos y otros permanecen prácticamente en la misma proporción.

Tipología Atención segundo trimestre 2015
(% de las atenciones totales, abril – junio 2015)



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



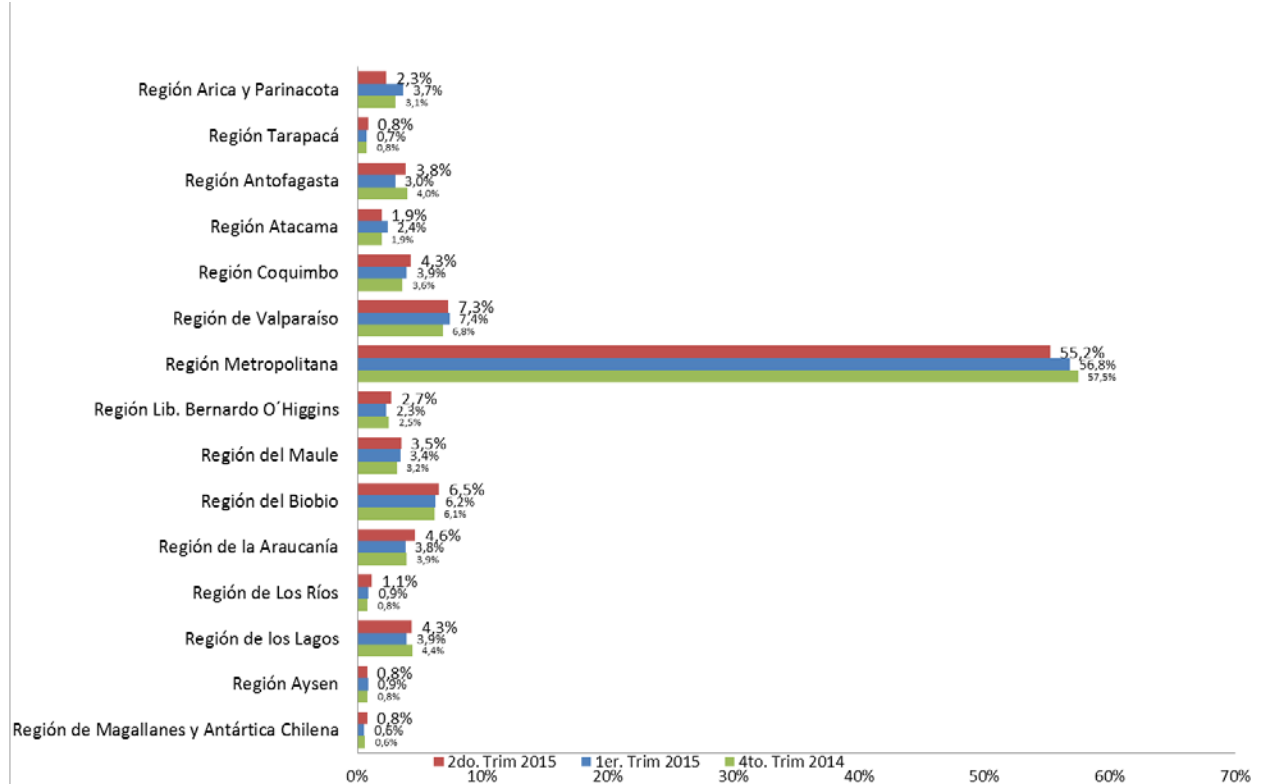
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, Bío-Bío, Araucanía, Los Lagos y Coquimbo, representando en conjunto un 82,2% del total de las atenciones.

En el segundo trimestre 2015 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Antofagasta (0,82 puntos porcentuales), seguido de la Región de la Araucanía (0,77 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región Metropolitana (1,61 puntos porcentuales), seguido de la región de Arica y Parinacota (1,37 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 4to. trimestre 2014 a 2do. trimestre 2015)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el relacionado con los beneficios de pensión de vejez, de invalidez y sobrevivencia del sistema de capitalización individual, que el trimestre anterior se encontraba en segundo lugar, después del tema de cotizaciones. Luego, aparecen los mismos temas del trimestre anterior con pequeñas variaciones en el lugar de importancia.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 2do. trimestre 2015)

N°	TEMAS	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Sobrevivencia)	968	782	934	2684
2	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	668	616	585	1869
3	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	503	446	495	1444
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	443	384	398	1225
5	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	171	684	148	1003
6	Seguro de Cesantía (Beneficios, cotizaciones)	237	198	167	602
7	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excede	183	147	168	498
8	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	137	135	183	455
9	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	149	128	156	433
10	Consultas que corresponden a otro Servicio	71	97	179	347

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 87% del total de atenciones del trimestre.