



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Cuarto Trimestre 2015

10 de febrero 2016

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, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique 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 cuarto trimestre 2015 se observa una disminución de un 12% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y un aumento de un 8% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre todos los canales decrecieron, siendo el canal Web el del mayor disminución con un 36%, luego el canal Telefónico con un 10%, los canales Postal y Presencial con un 6% y un 1% respectivamente.

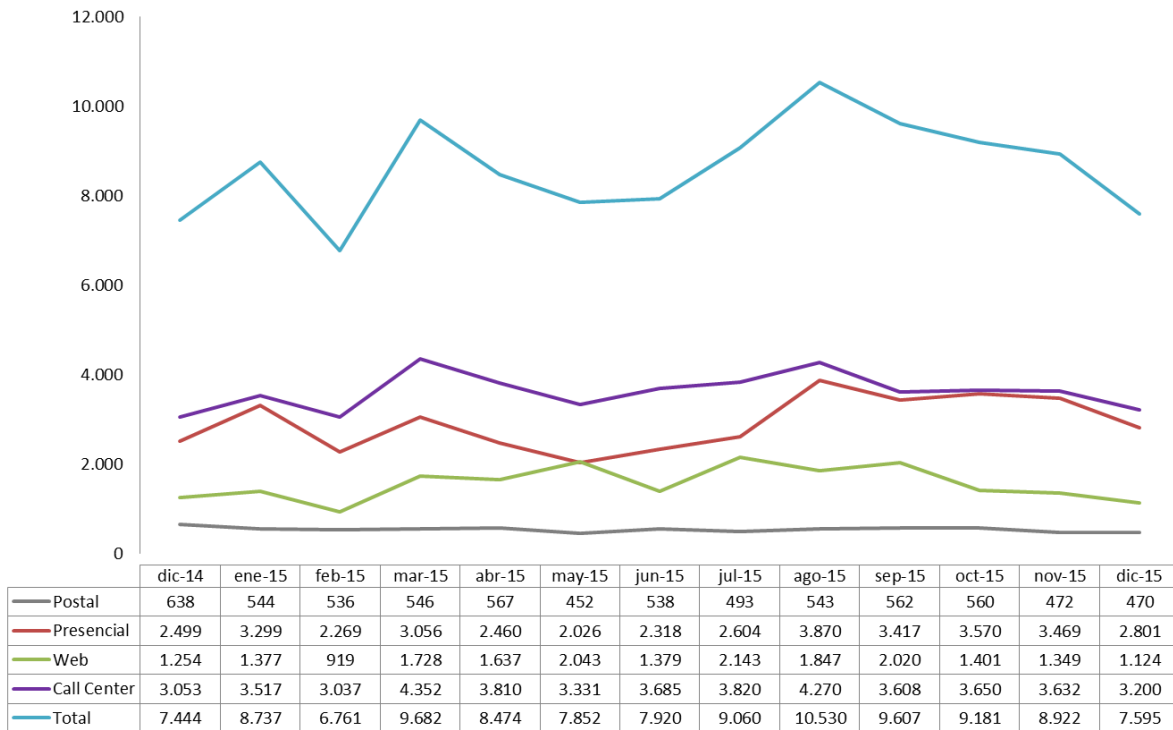
En el análisis mes a mes destaca la disminución en el total de atenciones de un 15% en el mes de diciembre 2015 respecto a noviembre 2015. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de octubre con 437 atenciones.



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

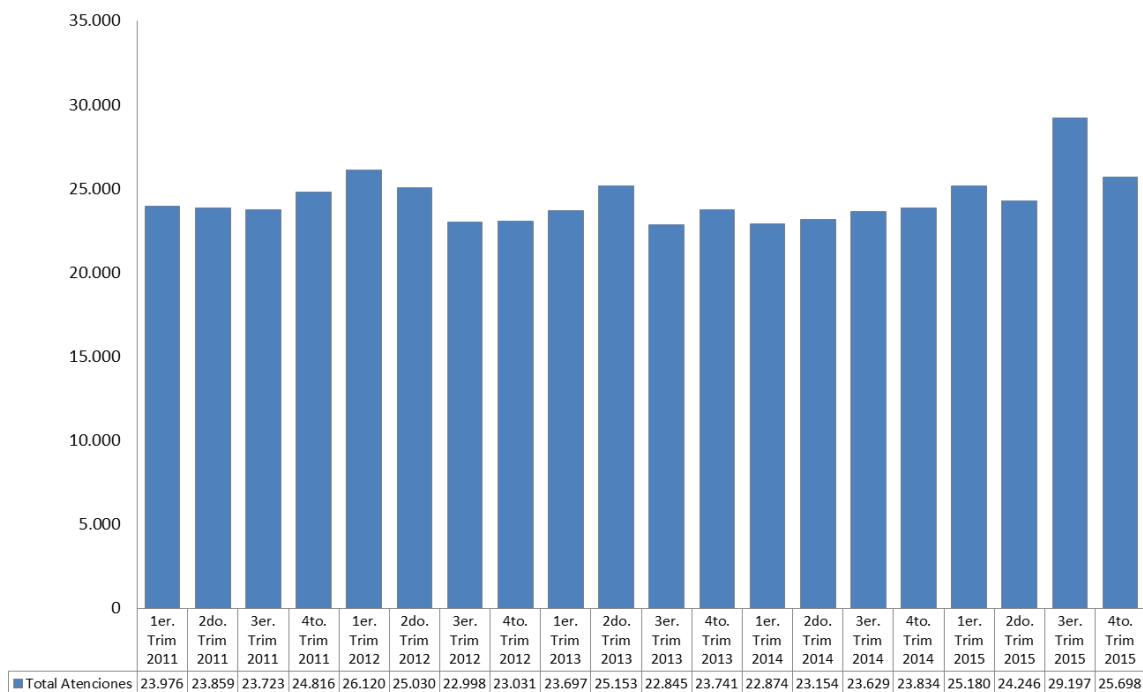
(Número mensual de atenciones, diciembre 2014 – diciembre 2015)



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 – cuarto 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.



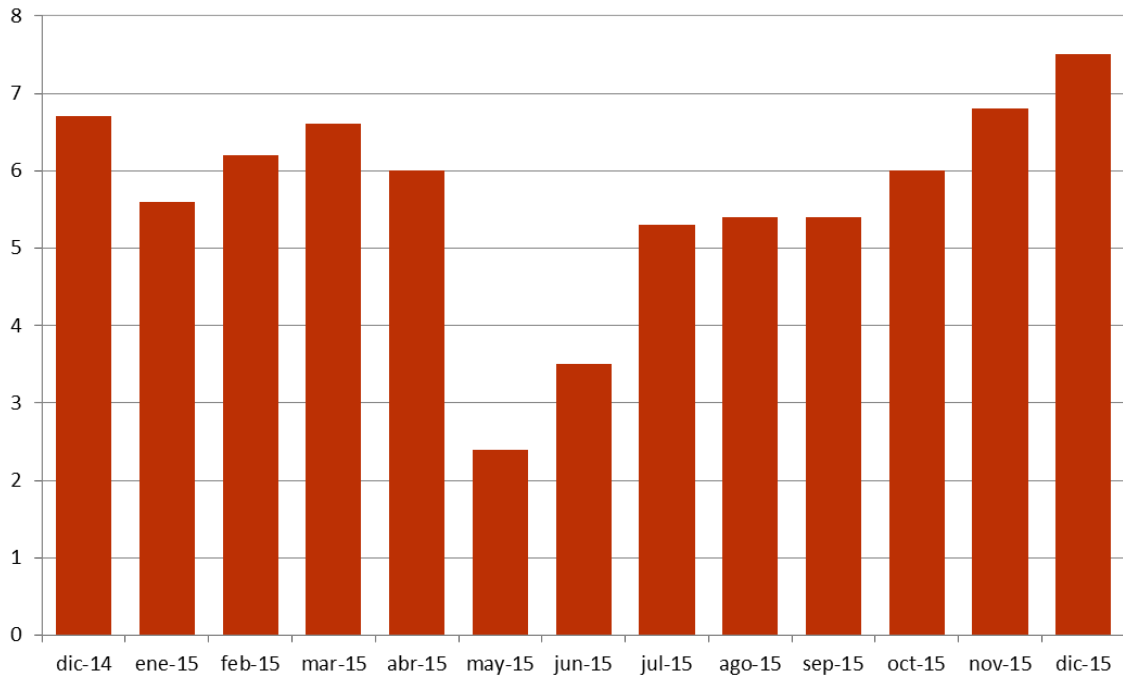
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el cuarto trimestre de 2015 se registró un promedio mensual de espera de 6,7 minutos, lo que representa un 25% de aumento respecto al trimestre anterior y de un aumento de un 28% en relación a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, diciembre 2014 – diciembre 2015)



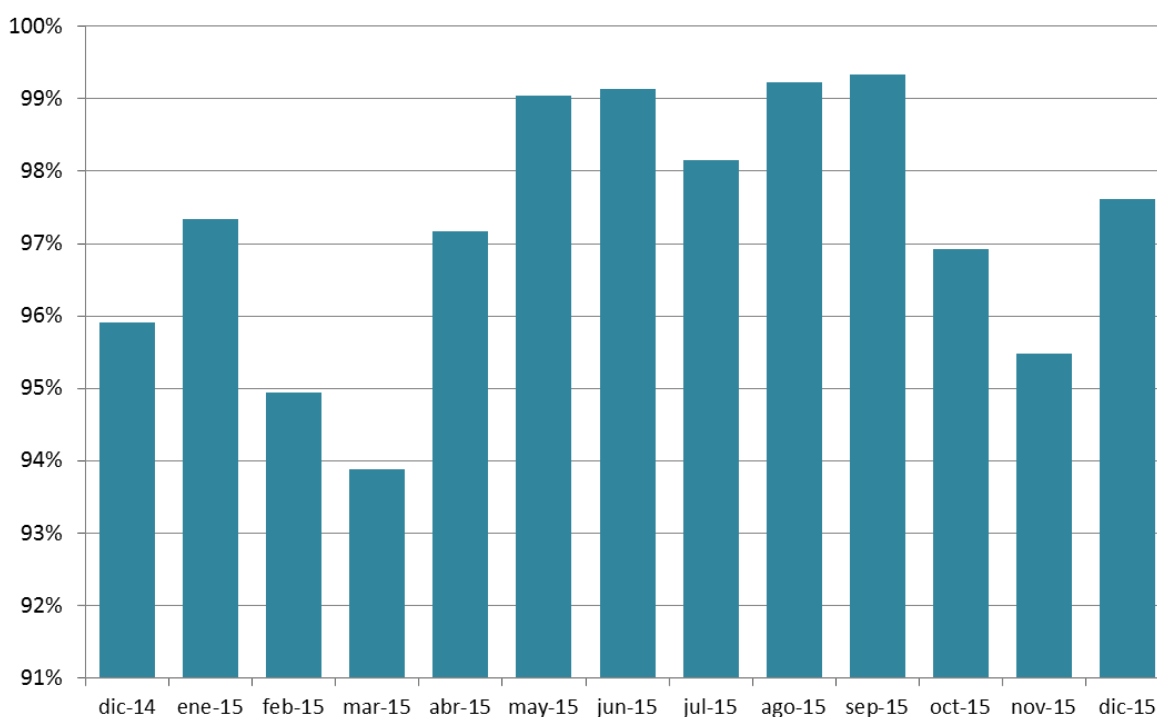
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el cuarto trimestre de 2015 se presenta una disminución de 2,3 puntos porcentuales en el nivel de atención, alcanzando un 96,6%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de diciembre alcanzando un 97,6%, y los meses de octubre y noviembre con niveles de 96,9% y 95,5% respectivamente.

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

Nivel de Atención

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



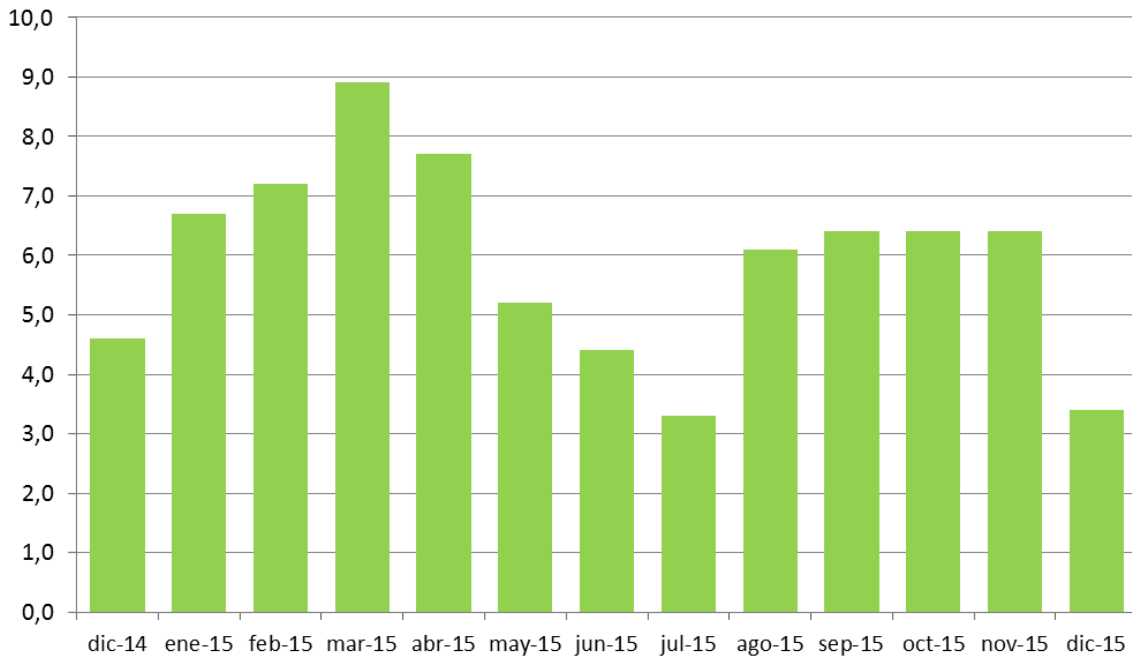
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre de 2015, se observa un promedio de 5,5 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 0,3 días y un aumento de 0,4 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2014- diciembre 2015)



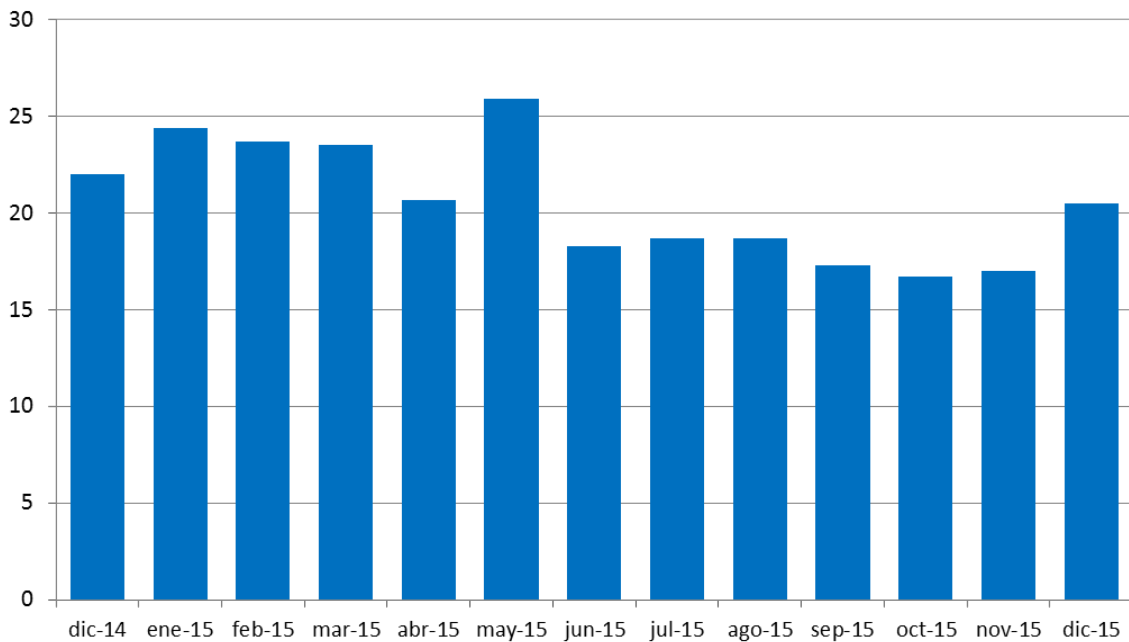
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre de 2015, se observa una disminución de 0,2 días hábiles de demora en responder respecto del trimestre anterior y una disminución de 1,7 días respecto a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2014- diciembre 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.

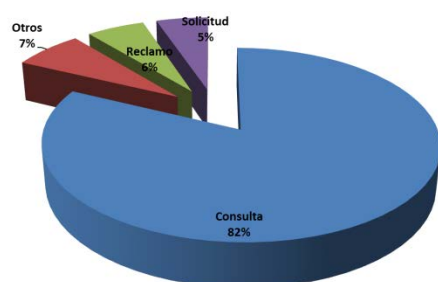
3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el cuarto trimestre de 2015 son mayoritariamente consultas, representando un 82% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y solicitudes con un 6% y un 5% respectivamente, el restante 7% corresponde a otros temas. Comparado con el trimestre anterior hay un aumento de 2 puntos porcentuales en la proporción de consultas, un aumento de 1 punto porcentual en los reclamos, una disminución de 3 puntos porcentuales en las solicitudes y otros temas permanecen en la misma proporción.

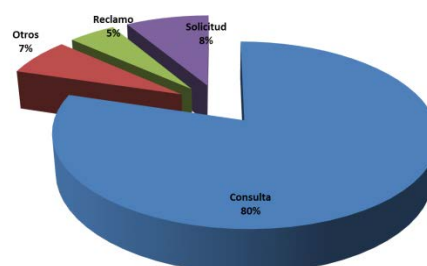
Tipología Atención cuarto trimestre 2015

(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2015)



Tipología Atención tercer trimestre 2015

(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2015)



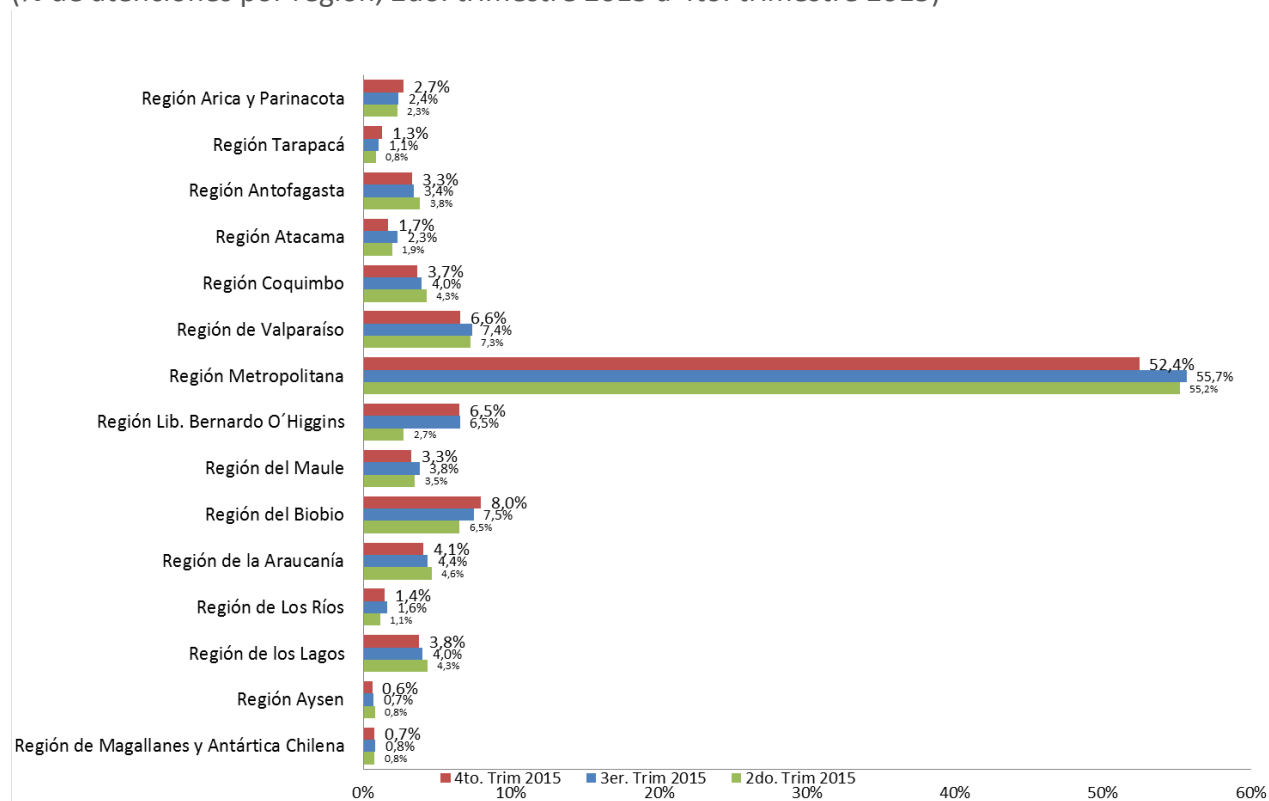
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Bío-Bío, Valparaíso, Lib. Bernardo O'Higgins, Araucanía, Los Lagos y Coquimbo representando en conjunto un 85,1% del total de las atenciones.

En el cuarto trimestre 2015 el mayor aumento está en la proporción de la Región del Bío-Bío (0,5 puntos porcentuales), seguido de la Región de Arica y Parinacota (0,4 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región Metropolitana (3,2 puntos porcentuales), seguido de la región de Valparaíso (0,8 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

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



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el relacionado con Afiliación, que el trimestre anterior se encontraba en cuarto lugar. 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, 4to. trimestre 2015)

Nº	TEMAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	1120	1196	950	3266
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	999	893	738	2630
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	698	643	514	1855
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	558	477	415	1450
5	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	204	224	169	597
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	203	204	170	577
7	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	193	190	138	521
8	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	211	134	150	495
9	Bono de Reconocimiento	156	153	126	435
10	Sistema de Reparto	134	127	99	360

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 88% del total de atenciones del trimestre.