



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Primer Trimestre 2016

16 de mayo 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 primer trimestre 2016 no se observa variación en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y hubo un aumento de un 2% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre 2 canales decrecieron, siendo el canal Web el de mayor disminución con un 7%, luego el canal Presencial con un 4%, el canal Postal se mantuvo y el canal Telefónico creció en un 7%.

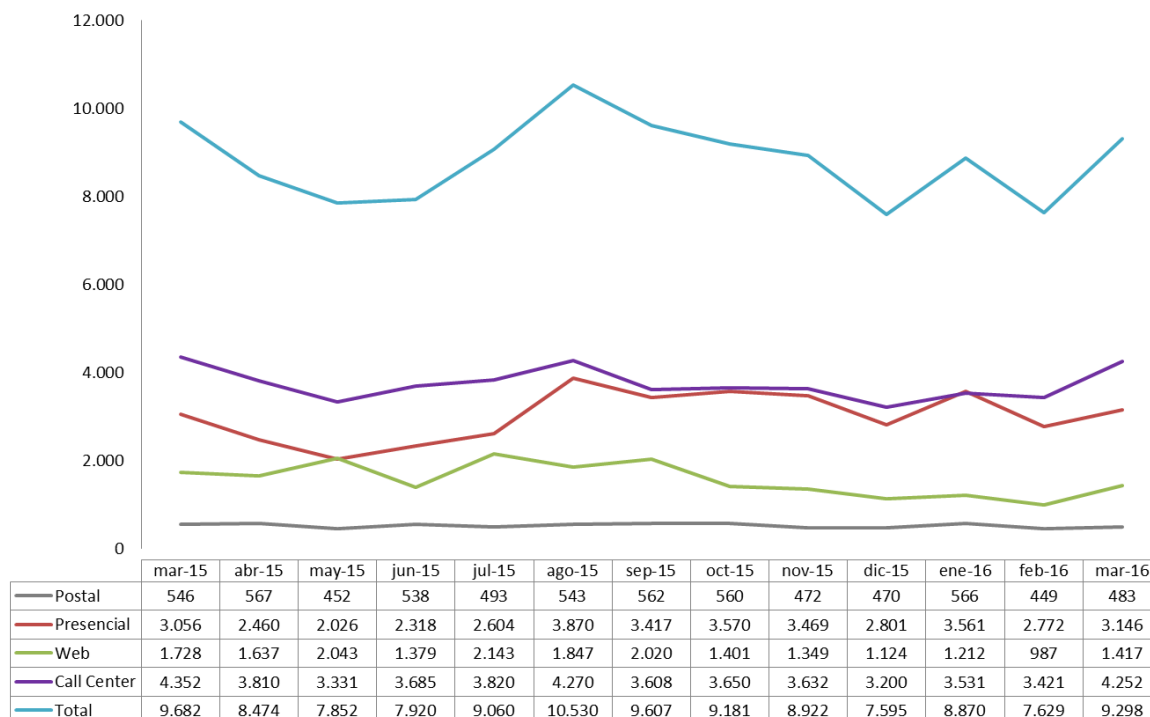
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 22% en el mes de marzo 2016 respecto a febrero 2016. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de enero con 444 atenciones.



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

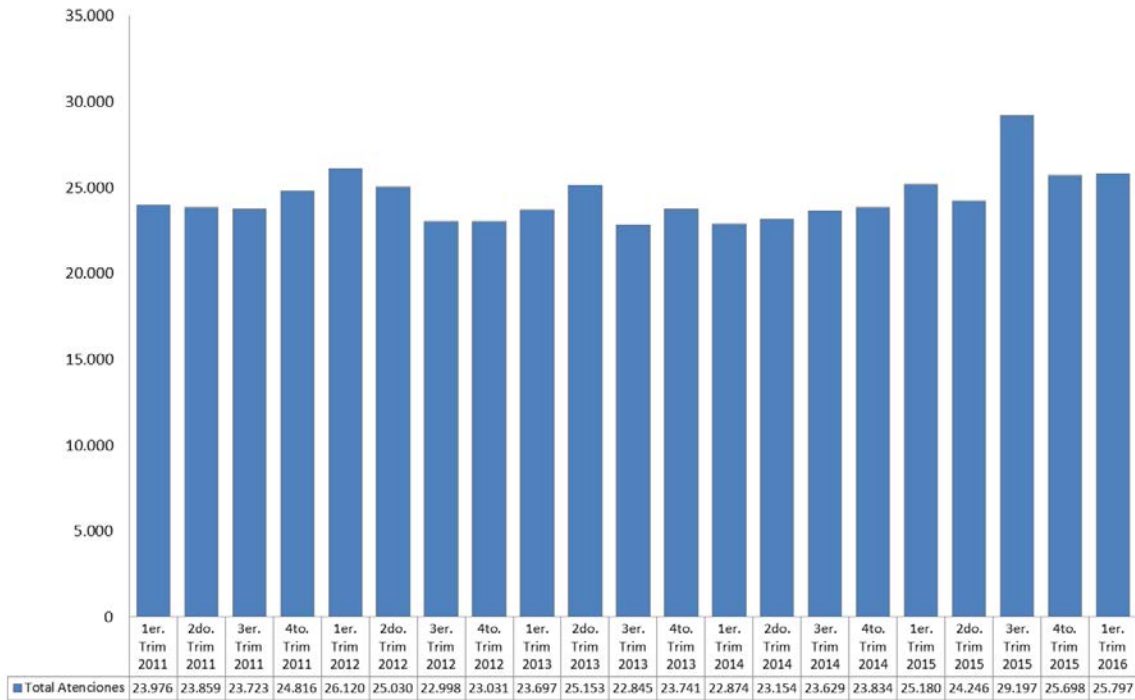
(Número mensual de atenciones, marzo 2015 – marzo 2016)



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 2016)



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.

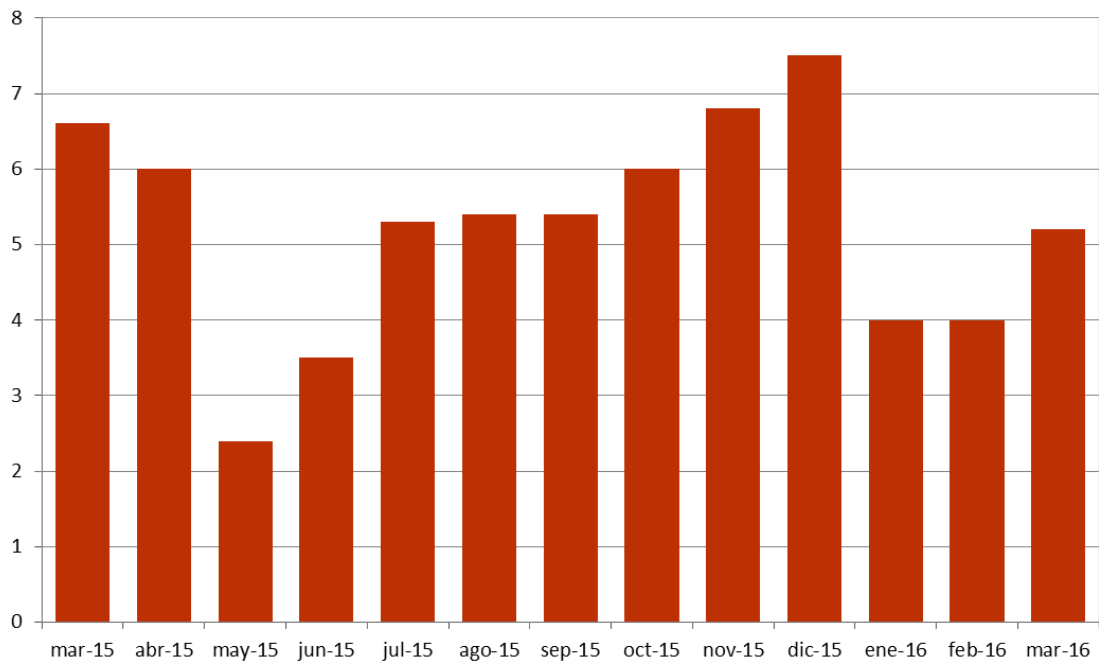


2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el primer trimestre de 2016 se registró un promedio mensual de espera de 4,4 minutos, lo que representa un 35% de disminución respecto al trimestre anterior y de una disminución 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 marzo 2015-marzo 2016.

Tiempo Promedio de Espera
(Minutos, marzo 2015 – marzo 2016)



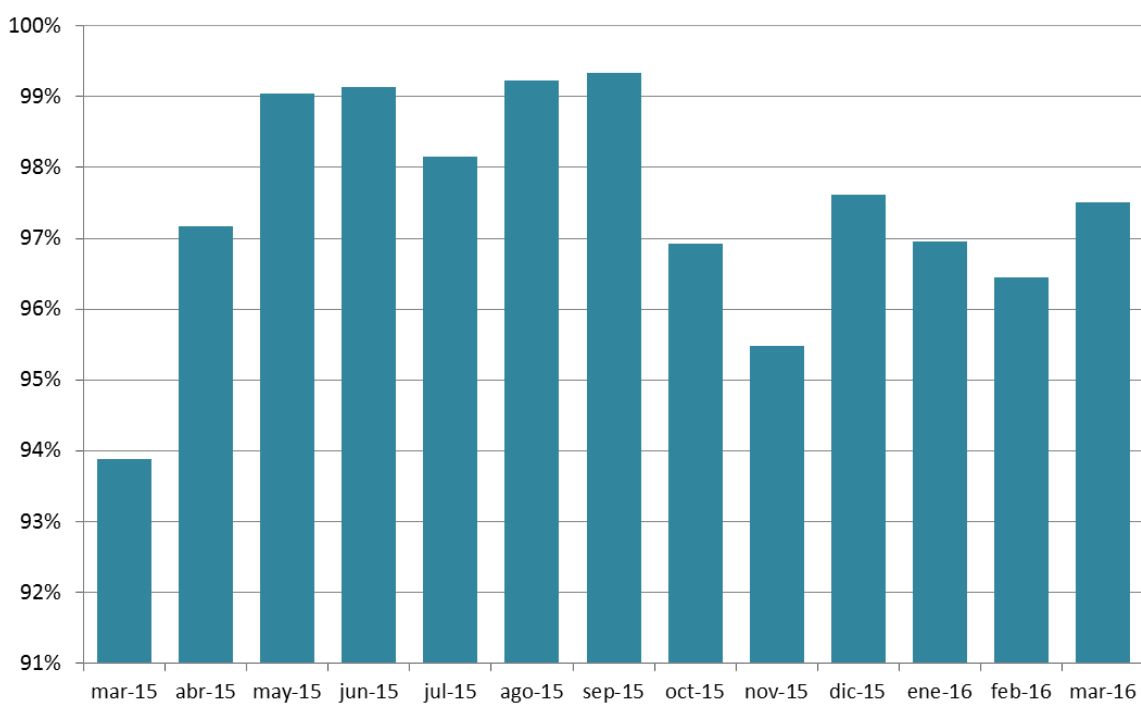
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el primer trimestre de 2016 se presenta un aumento de 0,4 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 97%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de marzo alcanzando un 97,5%, y los meses de enero y febrero con niveles de 97% y 96,4% respectivamente.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2015-marzo 2016.

Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, marzo 2015- marzo 2016)



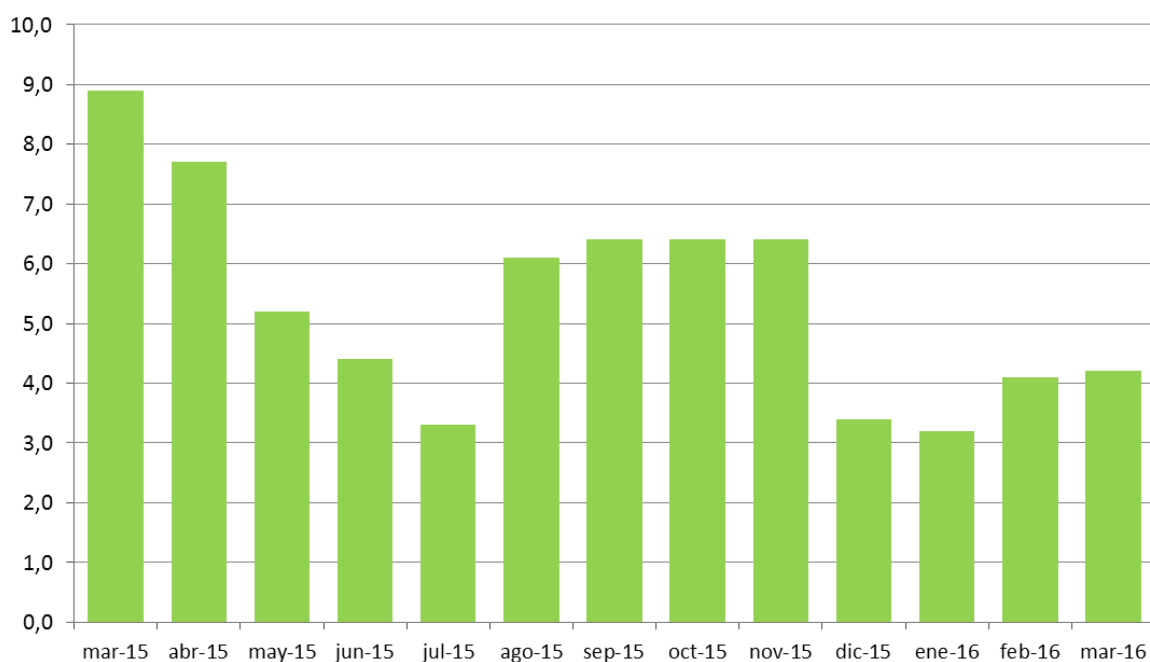
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2016, se observa un promedio de 3,8 días hábiles de demora en responder, significando una disminución respecto del trimestre anterior de 1,7 días y una disminución de 3,9 días en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2015-marzo 2016.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2015- marzo 2016)



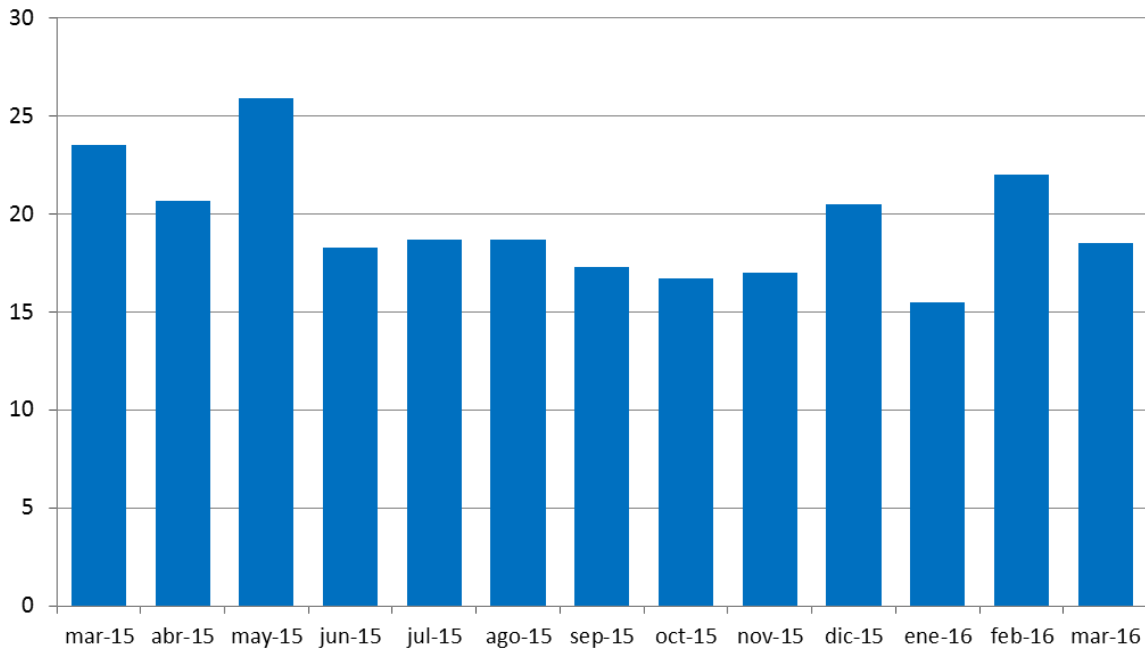
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre de 2016, se observa un aumento de 0,4 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y una disminución de 5,5 días respecto a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2015-marzo 2016.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2015- marzo 2016)



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.

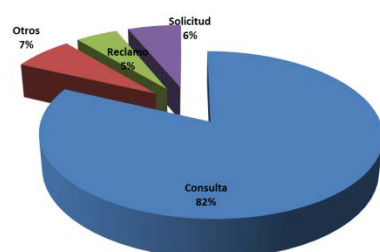
3.1 Tipología de Atenciones

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 2016 son mayoritariamente consultas, representando un 82% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y solicitudes con un 5% y un 6% respectivamente, el restante 7% corresponde a otros temas. Comparado con el trimestre anterior se mantiene la proporción de consultas, una disminución de 1 punto porcentual en los reclamos, un aumento de un punto porcentual en las solicitudes y otros temas permanecen en la misma proporción.

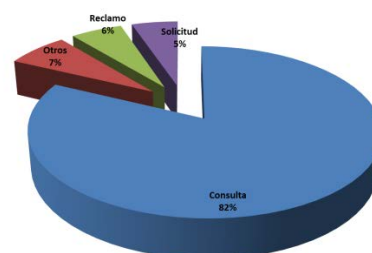
Tipología Atención primer trimestre 2016

(% de las atenciones totales, enero – marzo 2016)



Tipología Atención cuarto trimestre 2015

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



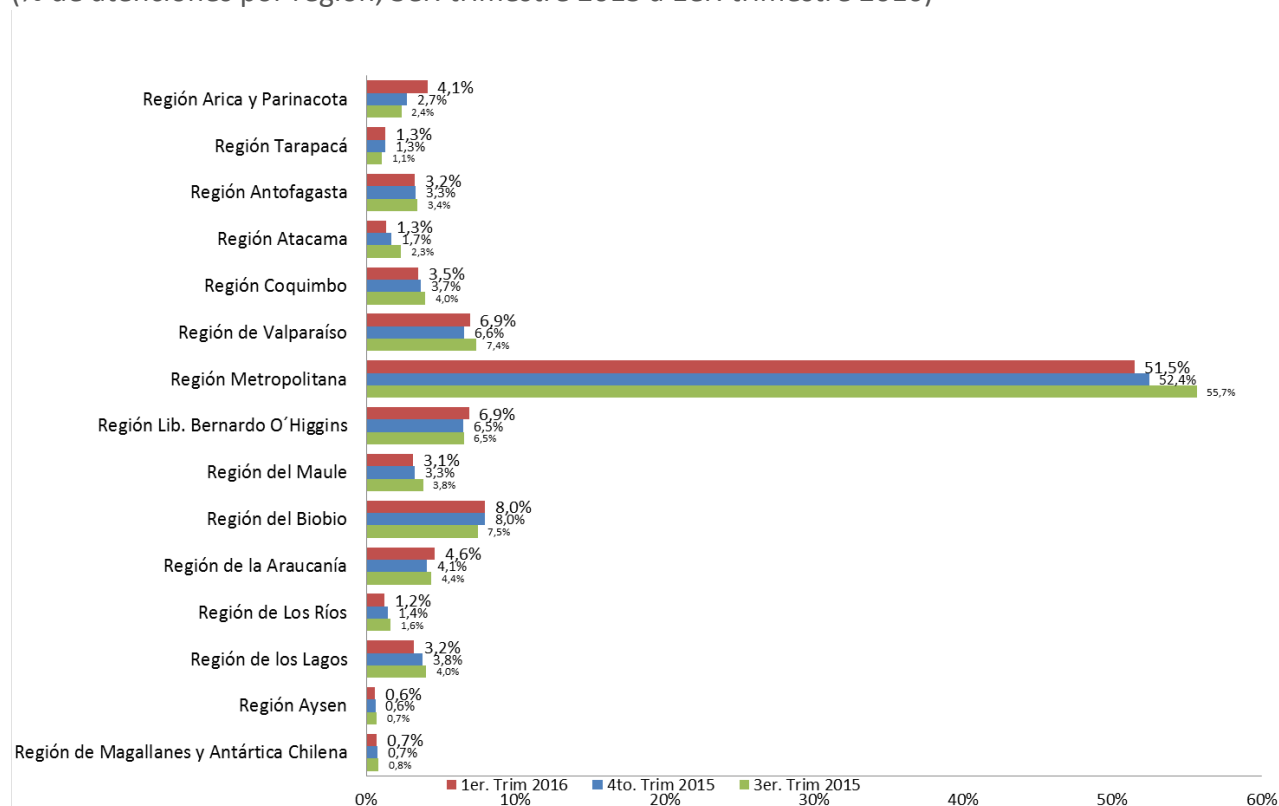
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Bío-Bío, Valparaíso, Lib. Bernardo O'Higgins, Araucanía y Arica y Parinacota representando en conjunto un 82% del total de las atenciones.

En el primer trimestre 2016 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Arica y Parinacota (1,4 puntos porcentuales), seguido de la Región de La Araucanía (0,5 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región Metropolitana (1 punto porcentual), seguido de la región de Los Lagos (0,6 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 3er. trimestre 2015 a 1er. trimestre 2016)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre fue el relacionado con Pensiones del Sistema de Capitalización. Luego, aparecen los mismos temas del trimestre anterior sin variaciones en el lugar de importancia.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 1er. trimestre 2016)

Nº	TEMAS	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	1042	963	1111	3116
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	1106	730	777	2613
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	576	506	652	1734
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	530	465	475	1470
5	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	225	208	213	646
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	227	177	165	569
7	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	201	133	218	552
8	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	198	169	156	523
9	Bono de Reconocimiento	161	140	161	462
10	Sistema de Reparto	136	110	125	371

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 89% del total de atenciones del trimestre.