



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Segundo Trimestre 2016

18 de agosto 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](http://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 2016 se observa una disminución de 1% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y hubo un aumento de un 5% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre 2 canales decrecieron, siendo el canal Presencial el de mayor disminución con un 7%, luego el canal Telefónico con un 2%, el canal Web y Postal crecieron en un 7% y 12% respectivamente.

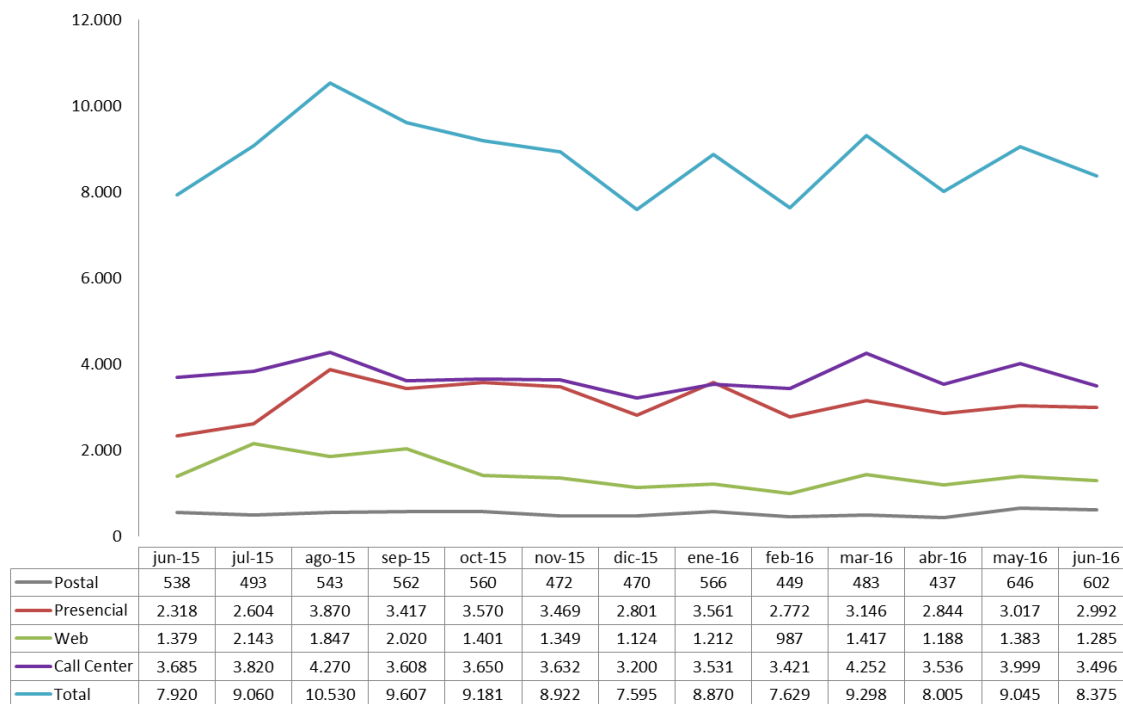
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 13% en el mes de mayo 2016 respecto a abril 2016. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de mayo con 431 atenciones.



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, junio 2015 – junio 2016)



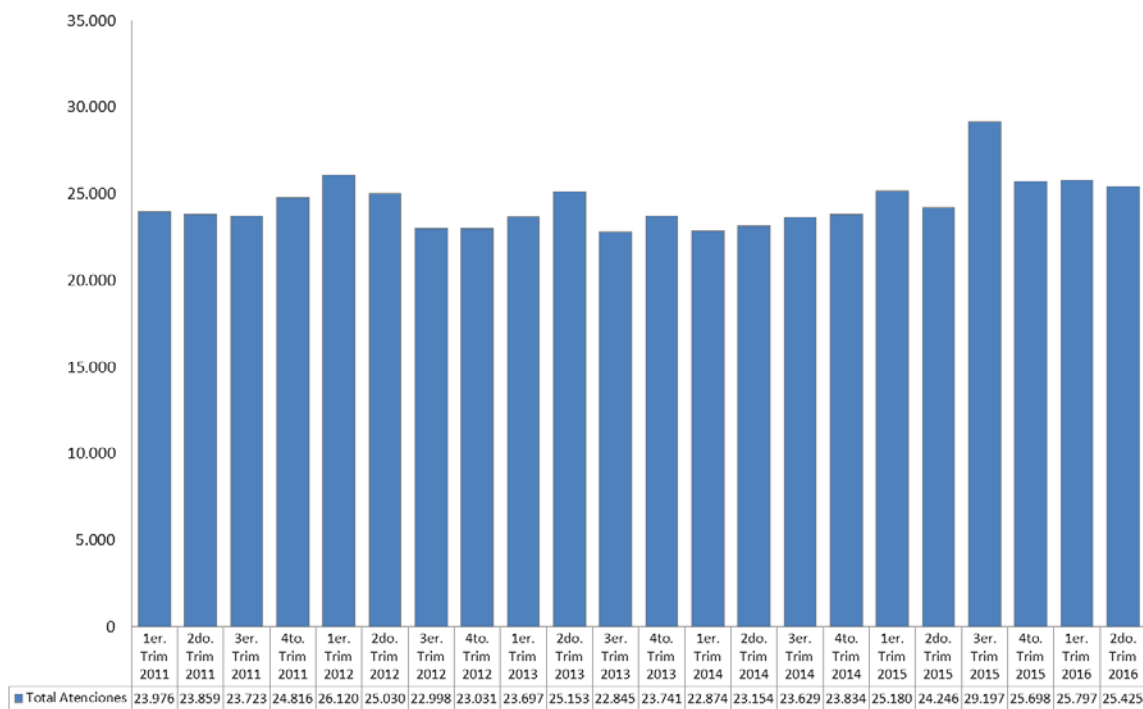
En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención desde el



primer trimestre del 2011, agrupados por trimestre.

### Atenciones Totales de Usuarios por Trimestre

(Número mensual de atenciones, primer trimestre 2011 – segundo 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](http://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.



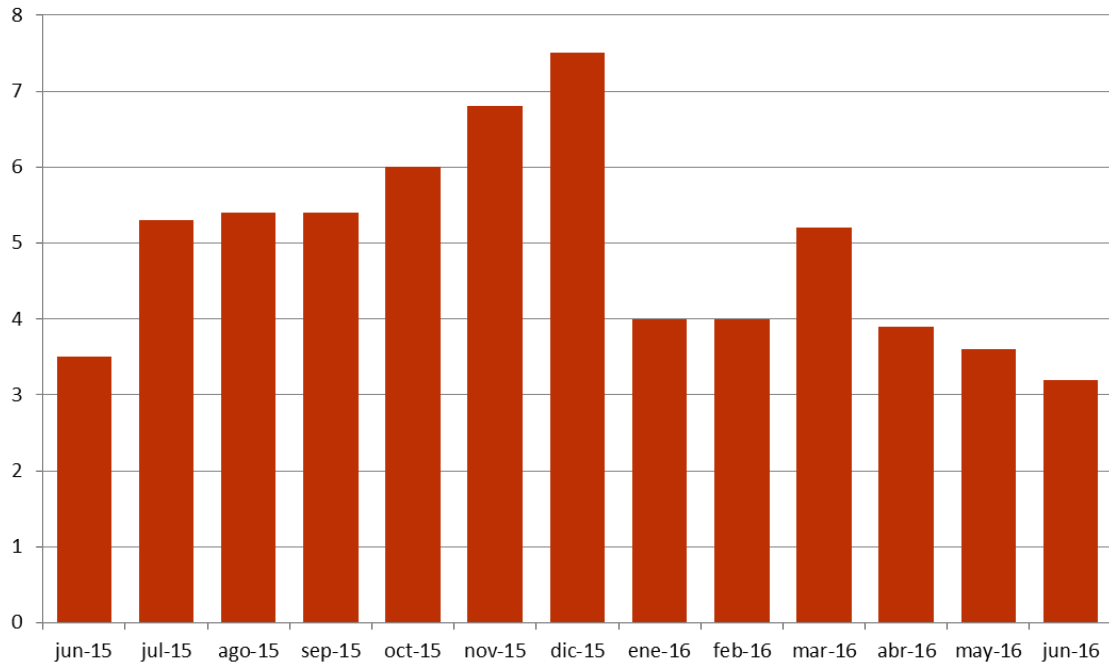
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el segundo trimestre de 2016 se registró un promedio mensual de espera de 3,6 minutos, lo que representa un 19% de disminución respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 11% en relación a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, junio 2015-junio 2016)



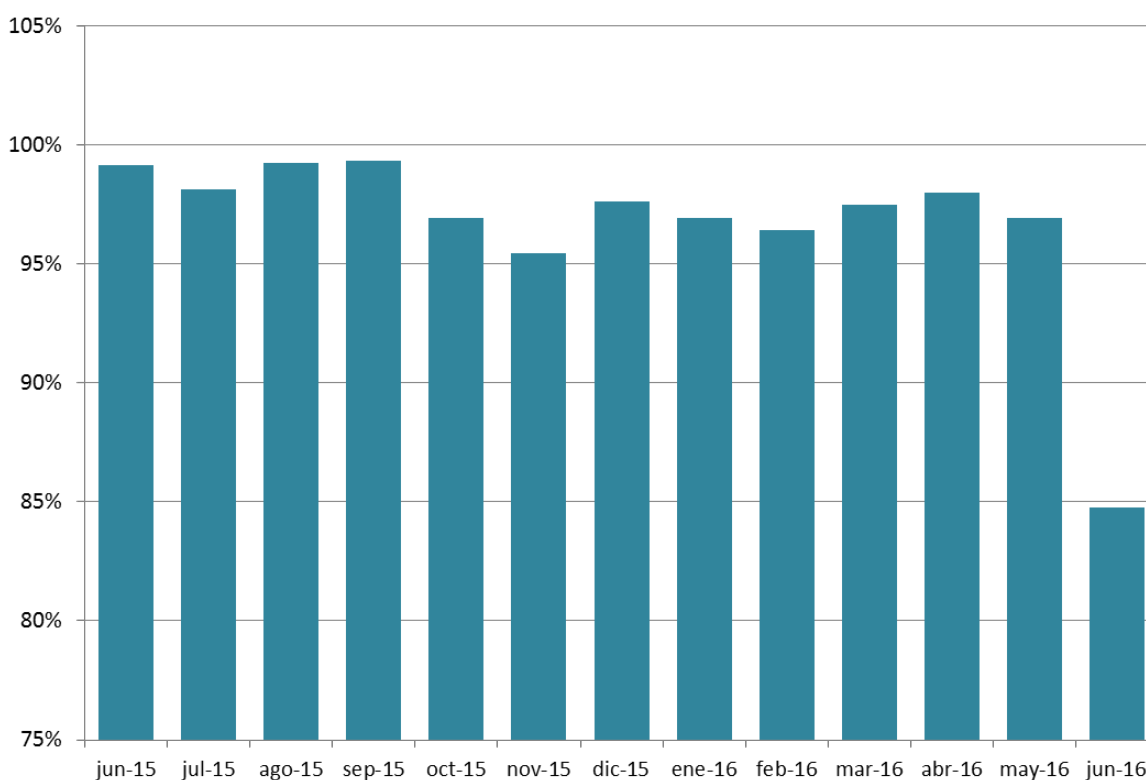
## 2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el segundo trimestre de 2016 se presenta una disminución de 4 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 93%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de abril alcanzando un 98,0%, y los meses de mayo y junio con niveles de 96,9% y 84,8% respectivamente.

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

### Nivel de Atención

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





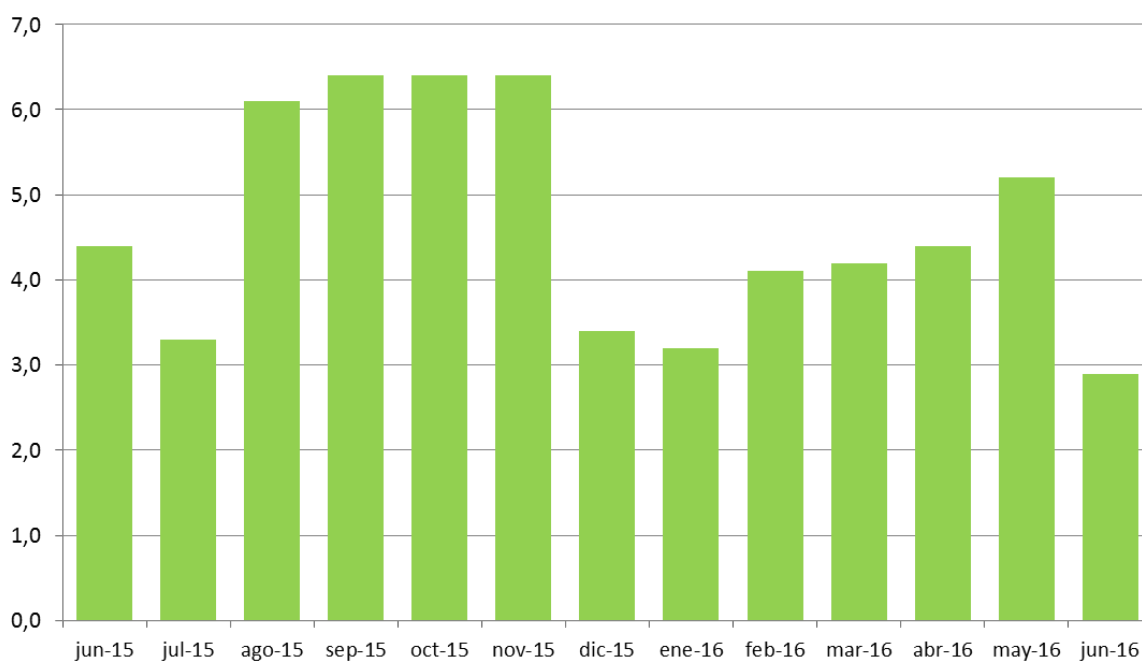
## 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2016, se observa un promedio de 4,2 días hábiles de demora en responder, significando un leve aumento respecto del trimestre anterior de 0,3 días y una disminución de 1,6 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2015-junio 2016)



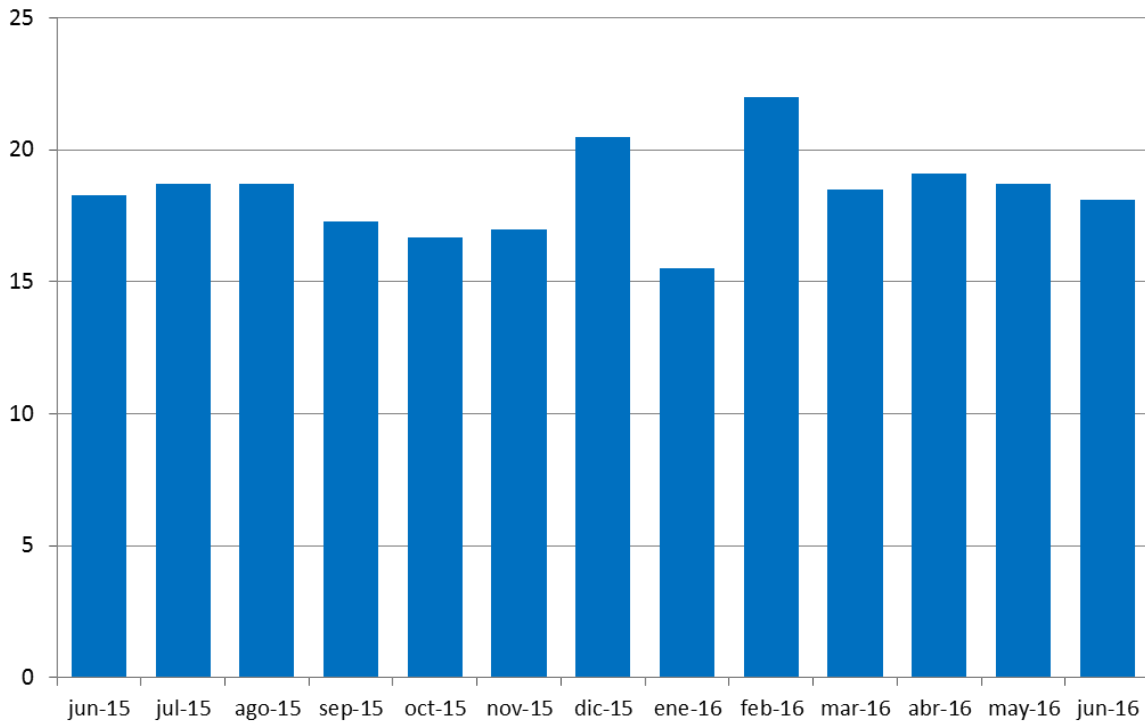
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el segundo trimestre de 2016, se observa un leve aumento de 0,2 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y una disminución de 2,8 días respecto a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, junio 2015-junio 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.

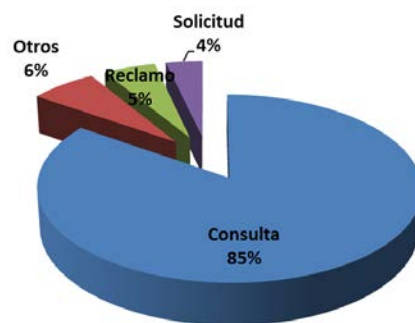
#### 3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el segundo trimestre de 2016 son mayoritariamente consultas, representando un 85% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y solicitudes con un 5% y un 4% respectivamente, el restante 6% corresponde a otros temas. Comparado con el trimestre anterior aumenta la proporción de consultas, disminuye en 2 puntos porcentuales las solicitudes y en un punto porcentual otros temas y los reclamos permanecen en la misma proporción.

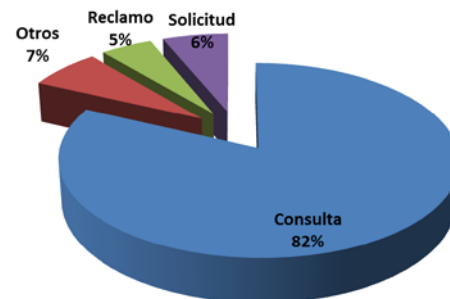
#### Tipología Atención segundo trimestre 2016

(% de las atenciones totales, abril – junio 2016)



#### Tipología Atención primer trimestre 2016

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



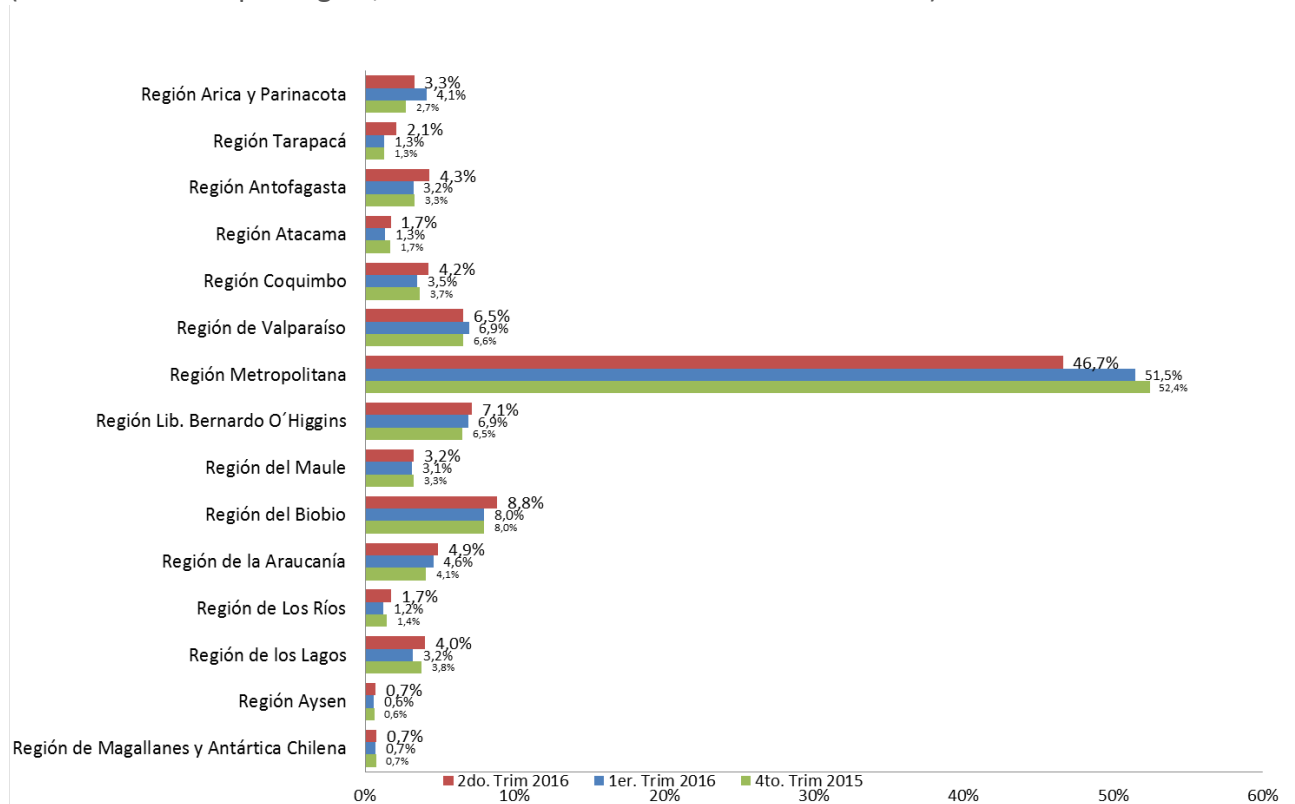
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Bío-Bío, Lib. Bernardo O’Higgins, Valparaíso, Araucanía, Antofagasta y Coquimbo, representando en conjunto un 82,5% del total de las atenciones.

En el segundo trimestre 2016 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Antofagasta (1,1 puntos porcentuales), seguido de las Regiones de Tarapacá, del Bío-Bío y Los Lagos (0,8 puntos porcentuales cada una) y la mayor disminución en la Región Metropolitana (4,8 puntos porcentuales), seguido de la región de Arica y Parinacota (0,8 puntos porcentuales).

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 4to. trimestre 2015 a 2do. trimestre 2016)



### 3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre, al igual que el trimestre anterior, fue el relacionado con Pensiones del Sistema de Capitalización. Luego, aparece en el noveno lugar el tema de Seguro de Cesantía, dejando fuera el tema de Bono de Reconocimiento.

#### Ranking de Temas más Frecuentes

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

Nº	TEMAS	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	967	1077	1099	3143
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	709	793	881	2383
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	593	581	599	1773
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	415	420	390	1225
5	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre)	205	233	257	695
6	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	158	238	199	595
7	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	195	200	170	565
8	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	175	203	184	562
9	Seguro de Cesantía (Beneficios, cotizaciones)	139	148	120	407
10	Sistema de Reparto	121	155	122	398

Bono de Reconocimiento

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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