



# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Superintendencia de Pensiones

Tercer Trimestre 2016

30 de noviembre 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 tercer trimestre 2016 se observa un aumento de un 23% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y hubo un aumento de un 7% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre 3 canales incrementaron su nivel de atención, siendo el canal Web el de mayor crecimiento con un 47%, luego el canal Telefónico con un 25%, el canal Presencial con un 15% y sólo el canal Postal decreció en un 1%.

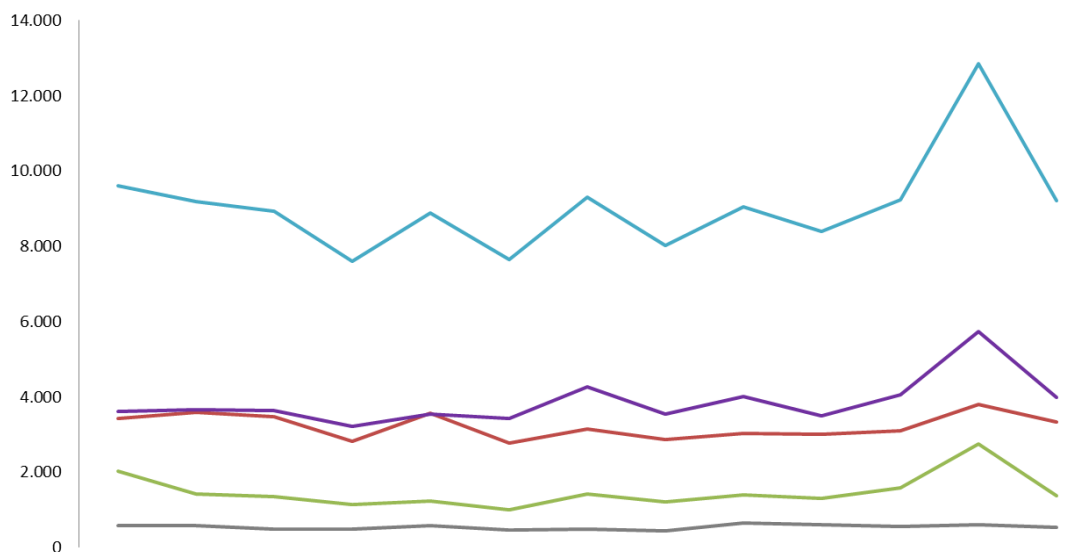
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 39% en el mes de agosto 2016 respecto a julio 2016. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de agosto con 584 atenciones, representando el peak del año.



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, septiembre 2015 – septiembre 2016)



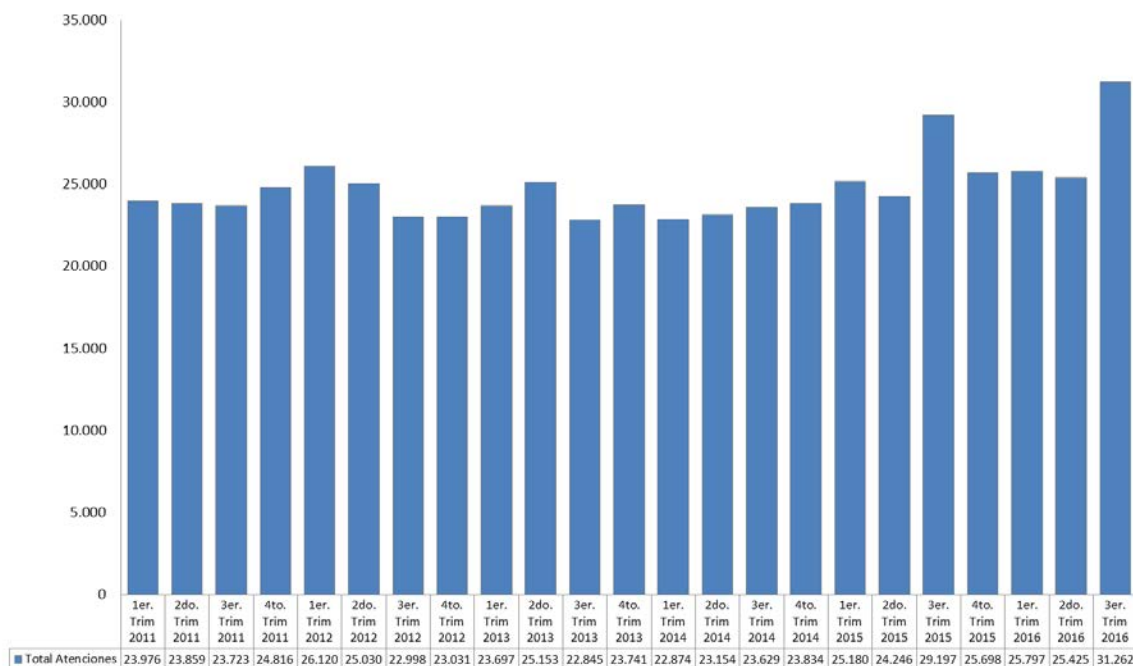
|             | sep-15 | oct-15 | nov-15 | dic-15 | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16 | jun-16 | jul-16 | ago-16 | sep-16 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Postal      | 562    | 560    | 472    | 470    | 566    | 449    | 483    | 437    | 646    | 602    | 538    | 599    | 532    |
| Presencial  | 3.417  | 3.570  | 3.469  | 2.801  | 3.561  | 2.772  | 3.146  | 2.844  | 3.017  | 2.992  | 3.081  | 3.787  | 3.316  |
| Web         | 2.020  | 1.401  | 1.349  | 1.124  | 1.212  | 987    | 1.417  | 1.188  | 1.383  | 1.285  | 1.567  | 2.732  | 1.373  |
| Call Center | 3.608  | 3.650  | 3.632  | 3.200  | 3.531  | 3.421  | 4.252  | 3.536  | 3.999  | 3.496  | 4.035  | 5.720  | 3.982  |
| Total       | 9.607  | 9.181  | 8.922  | 7.595  | 8.870  | 7.629  | 9.298  | 8.005  | 9.045  | 8.375  | 9.221  | 12.838 | 9.203  |



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 – tercer 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.



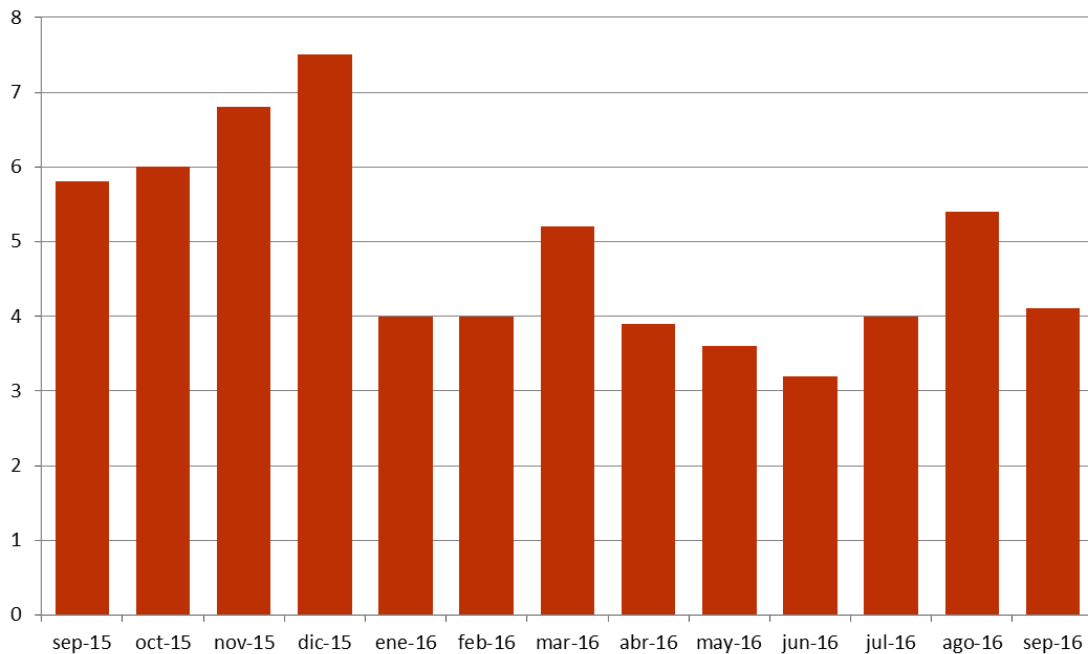
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el tercer trimestre de 2016 se registró un promedio mensual de espera de 4,6 minutos, lo que representa un 28% de aumento respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 26% en relación a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, septiembre 2015-septiembre 2016)



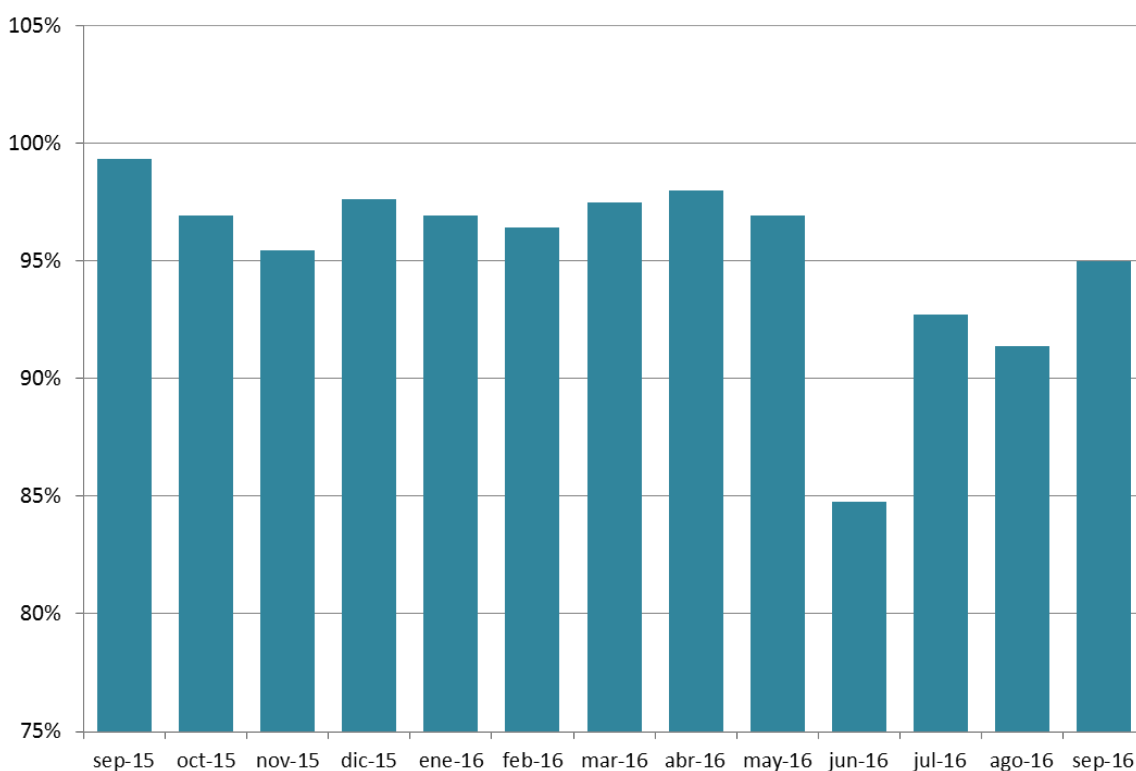
## 2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el tercer trimestre de 2016 se presenta una disminución de 0,2 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 92,8%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de septiembre alcanzando un 95,0%, y los meses de julio y agosto con niveles de 92,7% y 91,4% respectivamente.

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

### Nivel de Atención

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





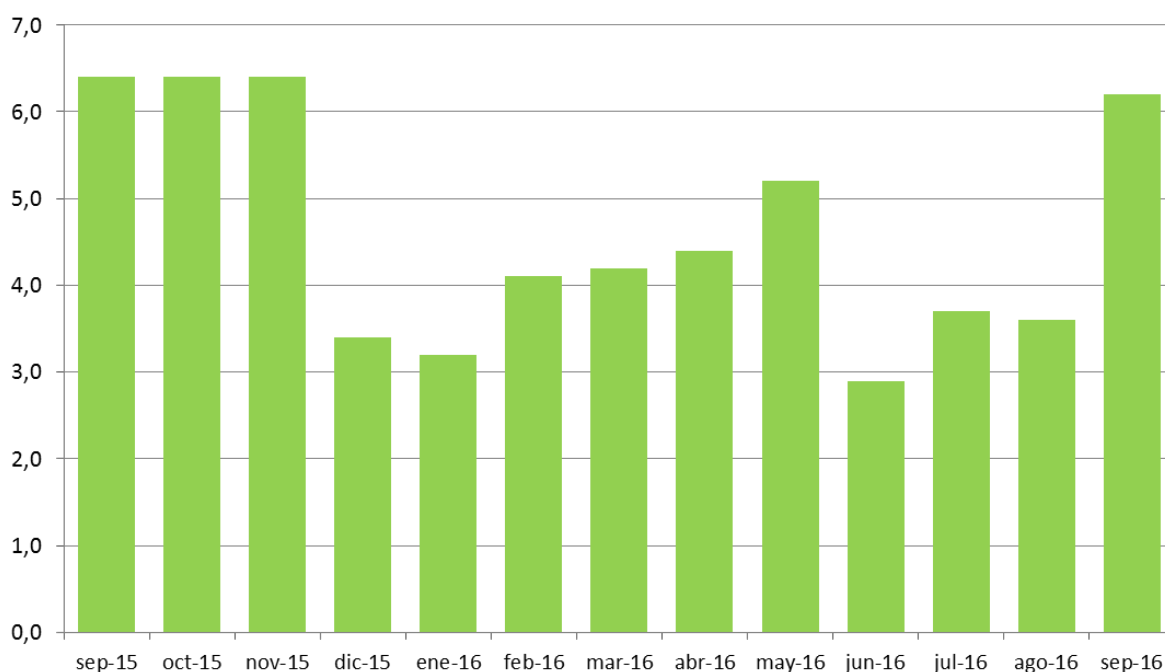
## 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre de 2016, se observa un promedio de 4,3 días hábiles de demora en responder, significando un leve aumento respecto del trimestre anterior de 0,1 días y una disminución de 0,9 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2015-septiembre 2016)



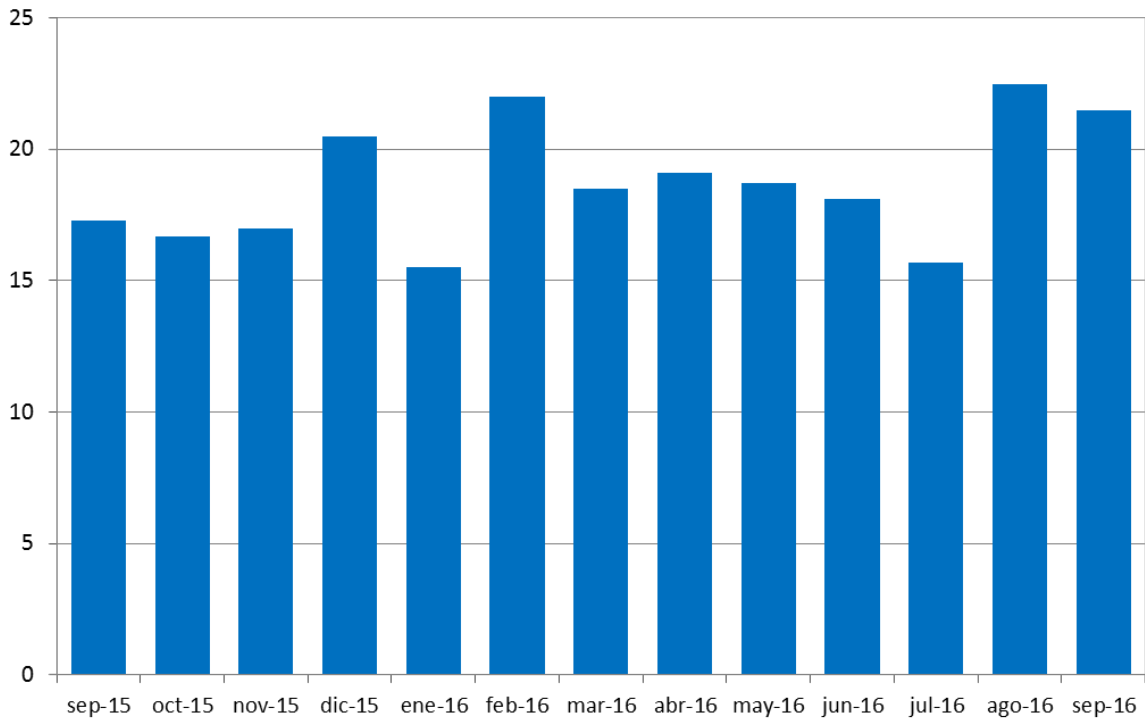
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre de 2016, se observa un aumento de 1,4 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y un aumento de 1,8 días respecto a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2015-septiembre 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.

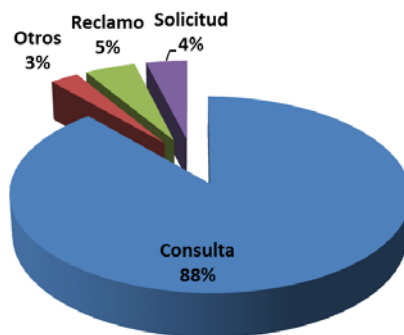
#### 3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el tercer trimestre de 2016 son mayoritariamente consultas, representando un 88% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos y solicitudes con un 5% y un 4% respectivamente, el restante 3% corresponde a otros temas. Comparado con el trimestre anterior aumenta la proporción de consultas, lo mismo que disminuye la proporción de otros temas.

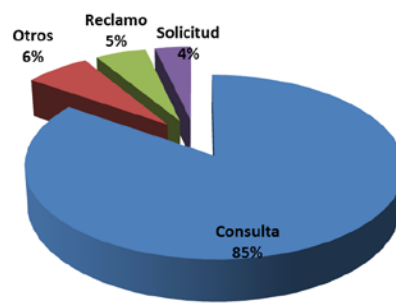
#### Tipología Atención tercer trimestre 2016

(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2016)



#### Tipología Atención segundo trimestre 2016

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



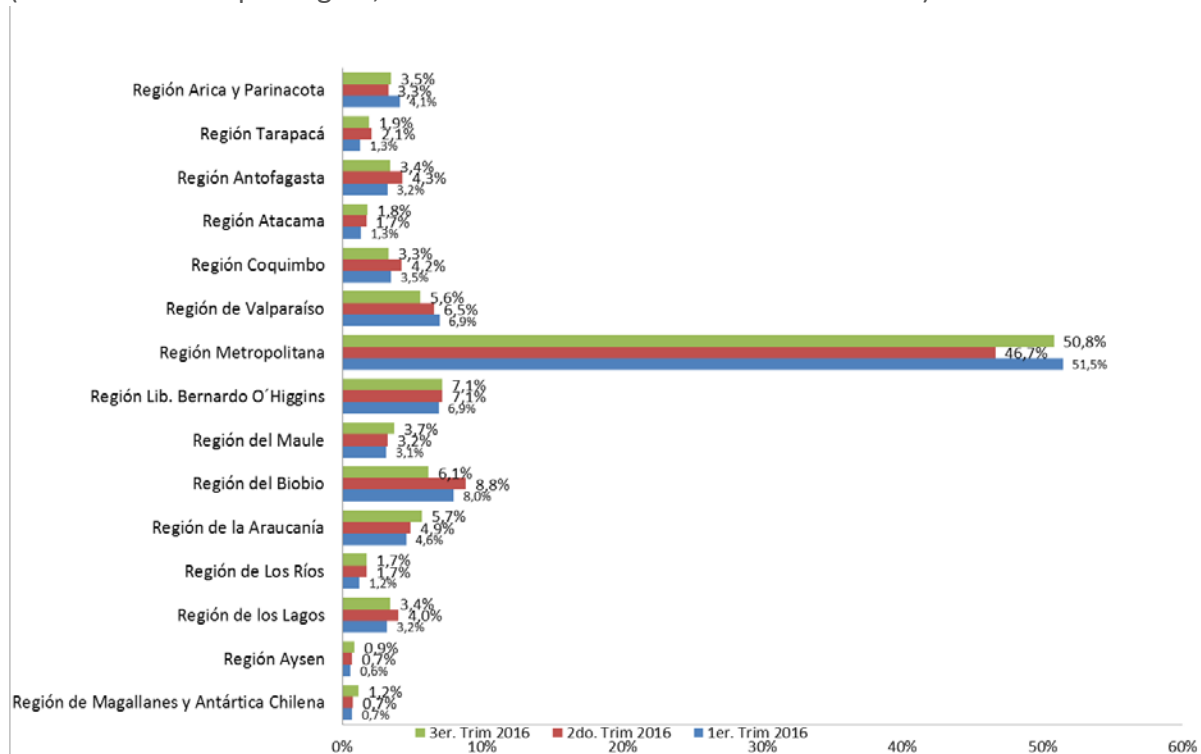
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Lib. Bernardo O'Higgins, Bío-Bío, Araucanía, Valparaíso, Maule, Arica, Antofagasta y Los Lagos, representando en conjunto un 89,2% del total de las atenciones.

En el tercer trimestre 2016 el mayor aumento está en la proporción de la Región Metropolitana (4,2 puntos porcentuales), seguido de las Regiones de La Araucanía (0,8 puntos porcentuales) y Región del Maule (0,5 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región del Bío-Bío (2,7 puntos porcentuales), seguido de la región de Valparaíso (1 punto porcentual).

#### Participación por origen regional

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



## Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre tuvo cambios, pasando a primer lugar el tema de Afiliación, específicamente por el tema de Desafiliación, dejando en segundo lugar Pensiones del Sistema de Capitalización. Luego, aparece en el noveno lugar el Seguro de Cesantía, dejando fuera el tema de Bono de Reconocimiento.

### Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 3er. trimestre 2016)

| Nº | TEMAS                                                                                       | Julio | Agosto | Septiembre | Total Trimestre |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|------------|-----------------|
| 1  | Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)                      | 969   | 1756   | 987        | 3712            |
| 2  | Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)                  | 1125  | 1399   | 1024       | 3548            |
| 3  | Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)                                          | 624   | 859    | 719        | 2202            |
| 4  | Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)                     | 504   | 549    | 451        | 1504            |
| 5  | Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre) | 251   | 331    | 274        | 856             |
| 6  | Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)                                                   | 196   | 292    | 219        | 707             |
| 7  | Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)                                          | 212   | 277    | 204        | 693             |
| 8  | Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales                                   | 189   | 209    | 187        | 585             |
| 9  | Bono de Reconocimiento                                                                      | 156   | 157    | 155        | 468             |
| 10 | Sistema de Reparto                                                                          | 122   | 144    | 137        | 403             |

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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

