

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Primer Trimestre 2017

Índice

1.	Volúmenes de Atención de Usuarios.....	3
2.	Indicadores de Servicio.....	6
2.1	Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.	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.

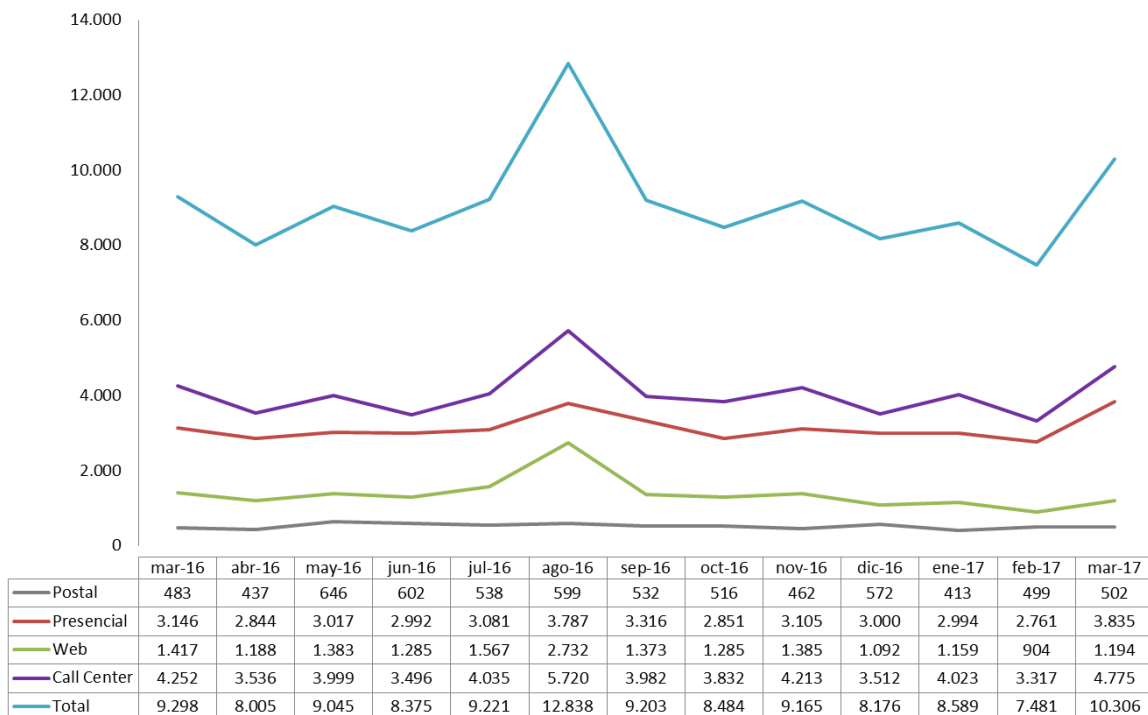
Este primer trimestre 2017 se observa una leve aumento de un 2% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y el mismo aumento de un 2% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre los canales Postal y Web disminuyeron su nivel de atención en un 9% y 13% respectivamente. Los canales Presencial y Telefónico, aumentaron su nivel de atención en un 7% y un 5% respectivamente.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 38% en el mes de marzo 2017 respecto a febrero 2017. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de marzo con 448 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

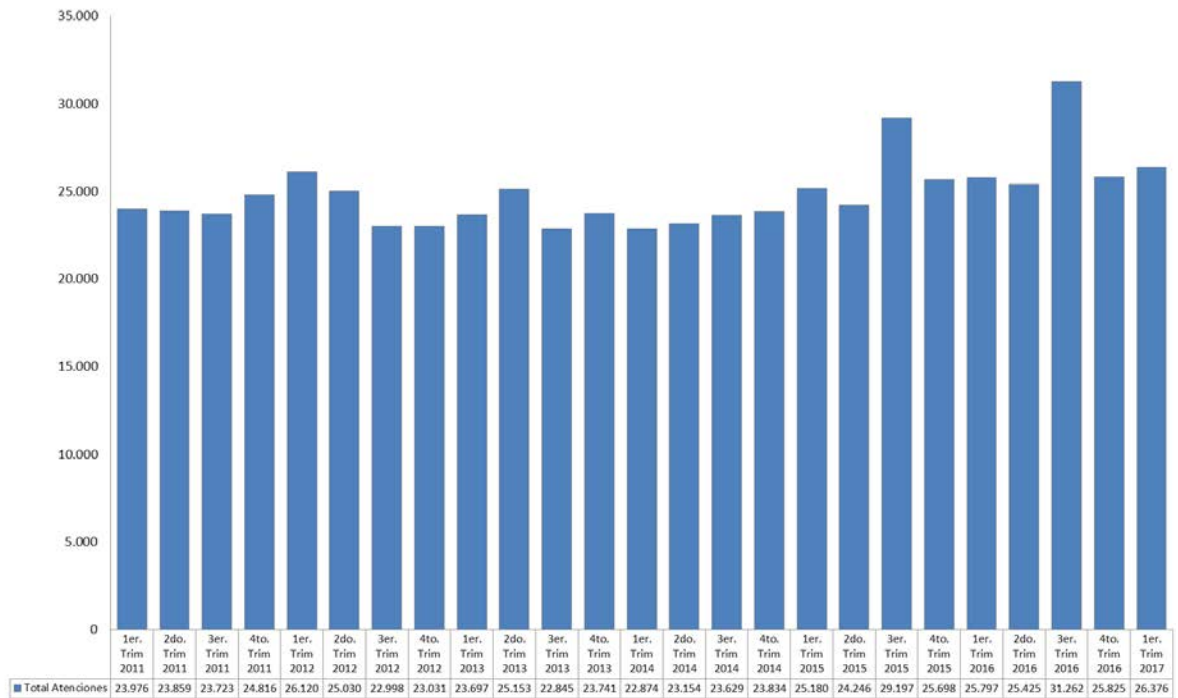
(Número mensual de atenciones, marzo 2016 – marzo 2017)



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 2017)



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.

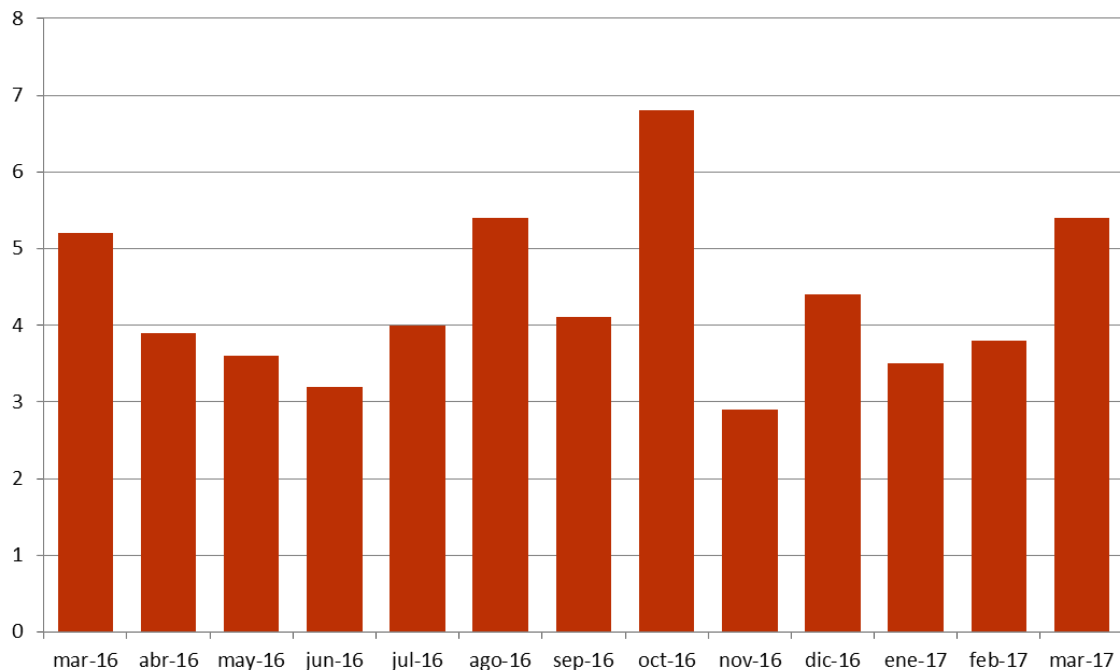
- a. Canal Presencial-tiempo promedio de espera: representa el tiempo, medido en minutos, que espera en promedio todo usuario para ser atendido en un módulo de la oficina de atención de público de Santiago. Este tiempo es medido desde el instante en que el usuario saca número de atención hasta que es 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 2017 se registró un promedio mensual de espera de 4,3 minutos, lo que representa un 10% de disminución respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 2% en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2016-marzo 2017.

Tiempo Promedio de Espera
(Minutos, marzo 2016-marzo 2017)



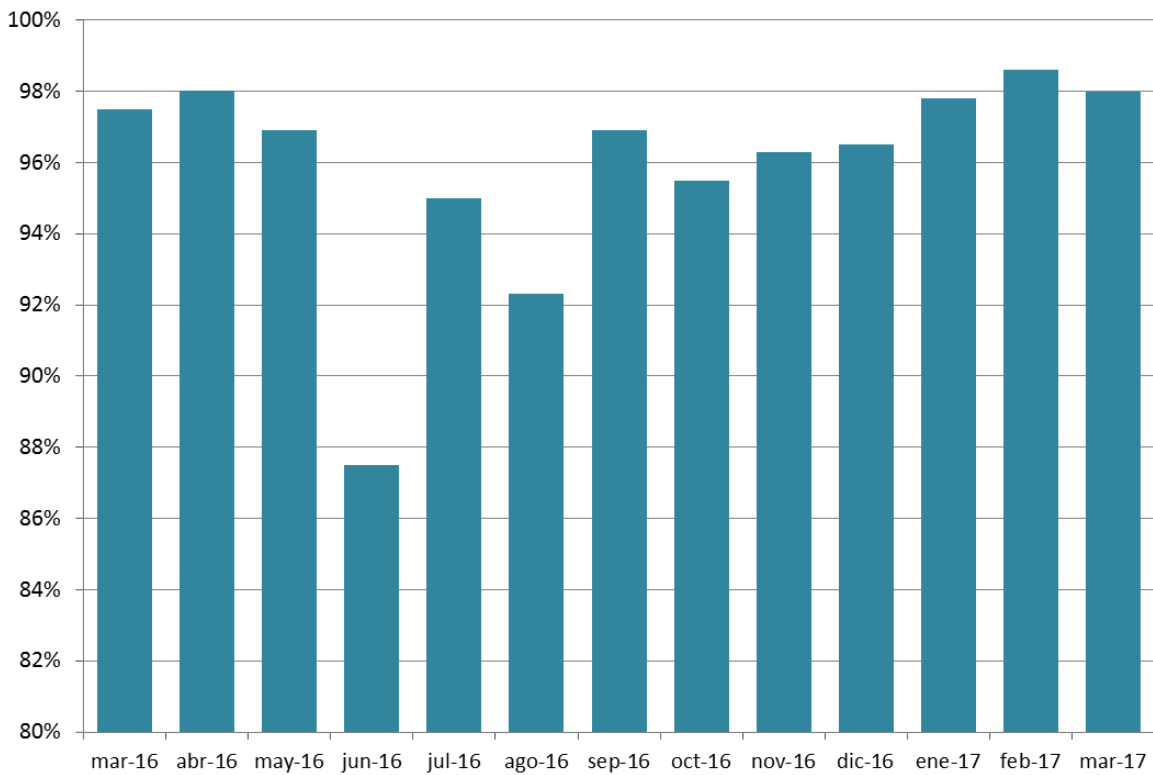
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el primer trimestre 2017 se presenta una disminución de 0,8 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 96,1%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de febrero alcanzando un 98,6%, y los meses de enero y marzo con niveles de 97,8% y 98,0% respectivamente.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2016-marzo 2017.

Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, marzo 2016-marzo 2017)

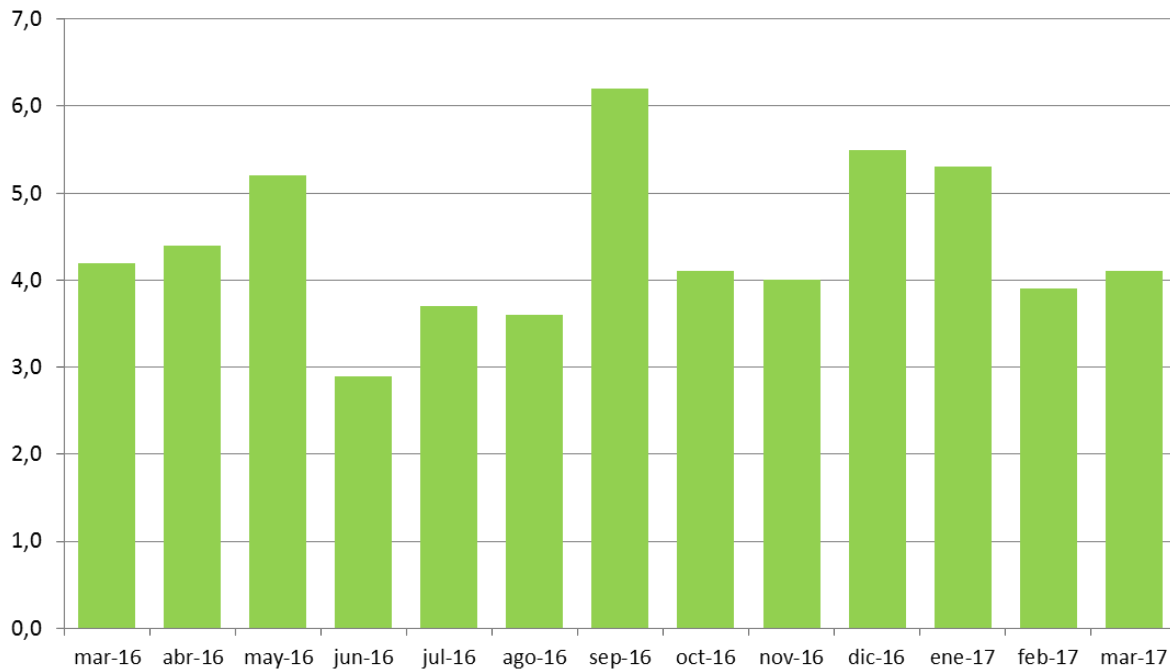


2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre 2017, se observa un promedio de 4,5 días hábiles de demora en responder, manteniéndose respecto del trimestre anterior y un aumento de 0,6 días en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2016-marzo 2017.

Tiempo Promedio de Respuesta
(Días hábiles, marzo 2016-marzo 2017)



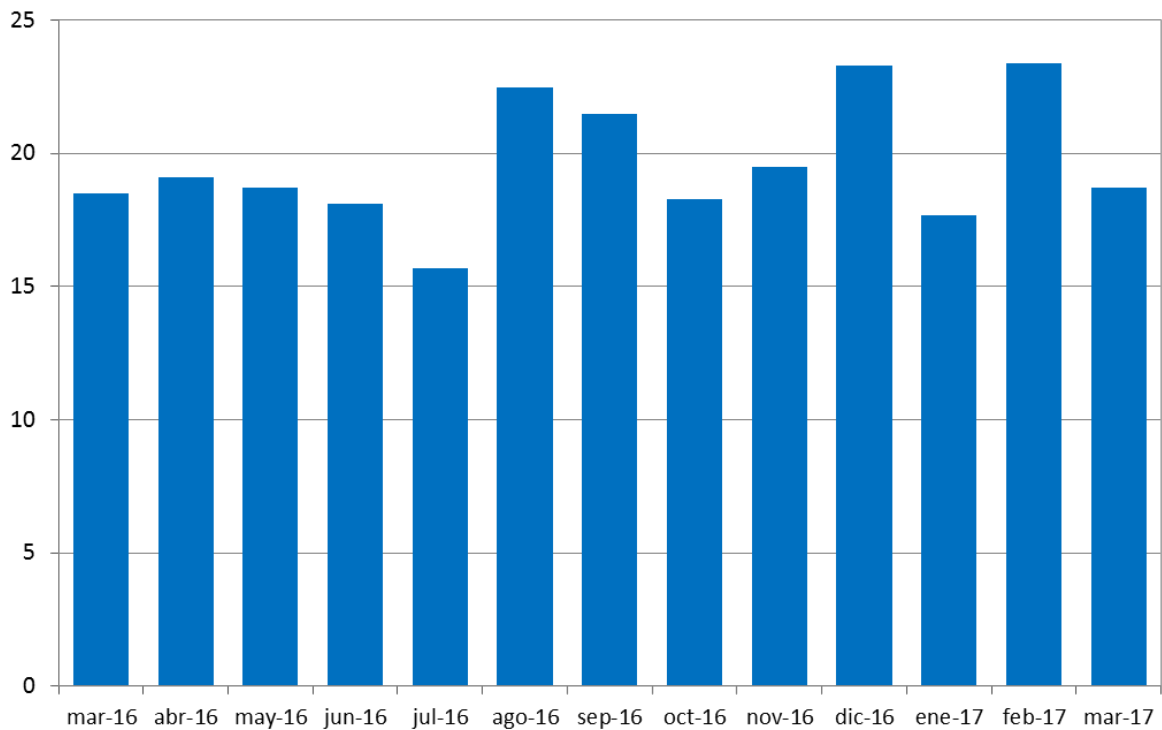
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre 2017, se observa una disminución de 0,4 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y un aumento 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 marzo 2016-marzo 2017.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2016-marzo 2017)



3. Caracterización de las Atenciones

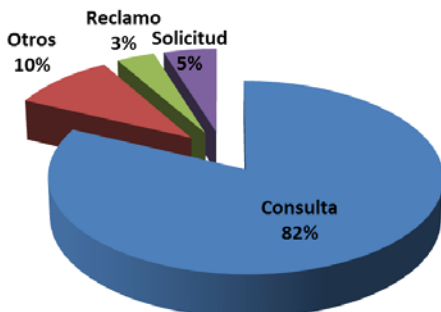
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

3.1 Tipología de Atenciones

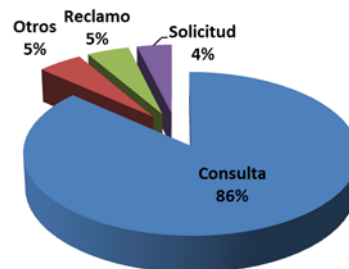
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el primer trimestre 2017 son mayoritariamente consultas, representando un 82% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego otros temas con un 10%, solicitudes con un 5% y el restante 3% corresponde a reclamos. Comparado con el trimestre anterior disminuye la proporción de consultas en 4 puntos porcentuales, los reclamos en 2 puntos porcentuales y aumentan las solicitudes en un punto porcentual y otros temas aumentan en 5 puntos porcentuales.

Tipología Atención primer trimestre 2017
(% de las atenciones totales, enero – marzo 2017)



Tipología Atención cuarto trimestre 2016
(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2016)



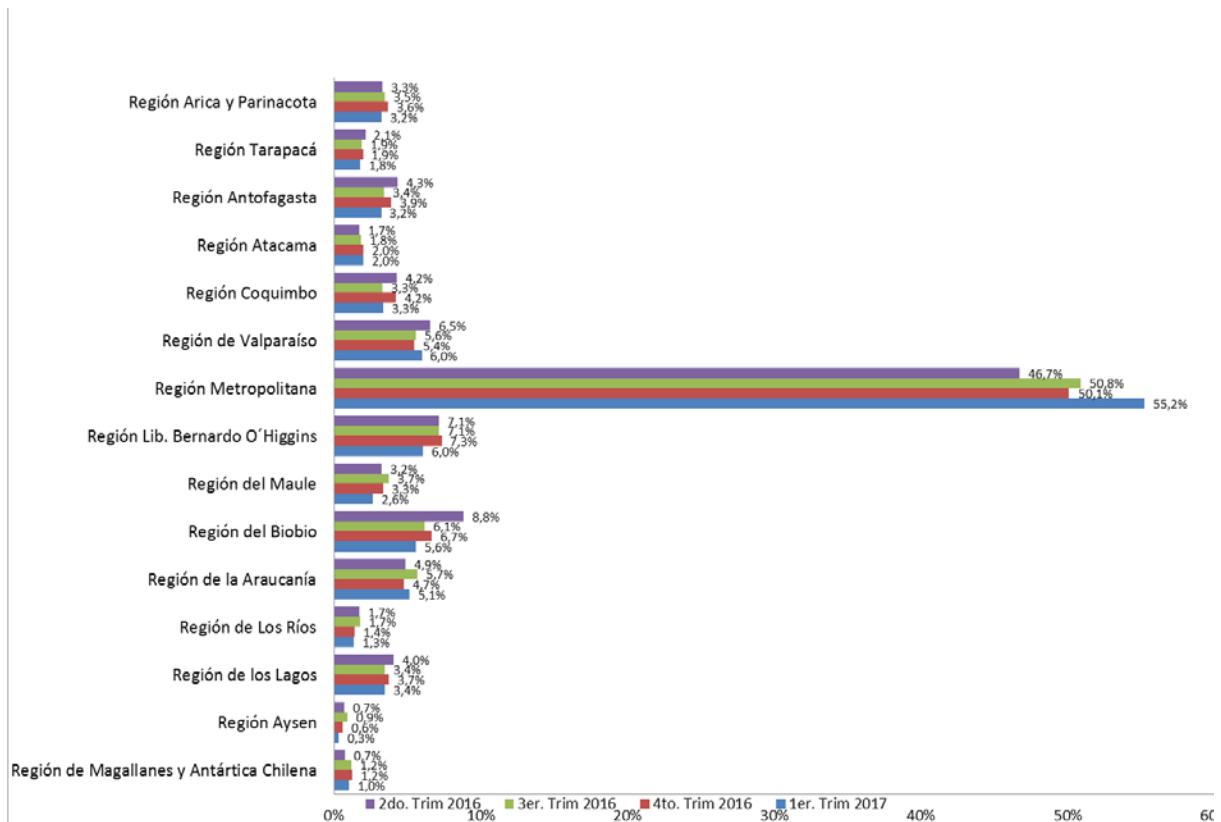
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Lib. Bernardo O’Higgins, Valparaíso, Bío-Bío, Araucanía, Los Lagos, Coquimbo, Antofagasta y Arica, representando en conjunto un 91% del total de las atenciones.

En el primer trimestre 2017 el mayor aumento está en la proporción de la Región Metropolitana (5,1 puntos porcentuales), seguido de las Región de Valparaíso (0,5 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región del Lib. Bernardo O’Higgins (1,3 puntos porcentuales), seguido de la región del Bío-Bío (1,1 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 2do. trimestre 2016 al 1er. trimestre 2017)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre tuvo cambios, pasando a primer lugar el tema de Afiliación, dejando en segundo lugar Pensiones del Sistema de Capitalización Afiliación. Luego, aparece bajando desde el quinto al octavo lugar el tema Fondos. Los demás temas permanecen en lugares similares.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 1er. trimestre 2017)

Nº	TEMAS	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
1	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	856	821	1324	3001
2	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	974	821	1125	2920
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	570	487	624	1681
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	502	439	536	1477
5	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	232	179	209	620
6	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	194	189	232	615
7	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	159	153	217	529
8	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	175	132	174	481
9	Bono de Reconocimiento	99	132	123	354
10	Sistema de Reparto	110	82	143	335

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 90% del total de atenciones del trimestre.

División Atención y Servicios al Usuario:

Informe Trimestral de Atención al Usuario, Primer trimestre 2017.