

# INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

Tercer 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, Viña del Mar, 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, salvo en la oficina de Concepción que es de Lunes a Viernes de 8:40 a 13:30 horas.
- 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.

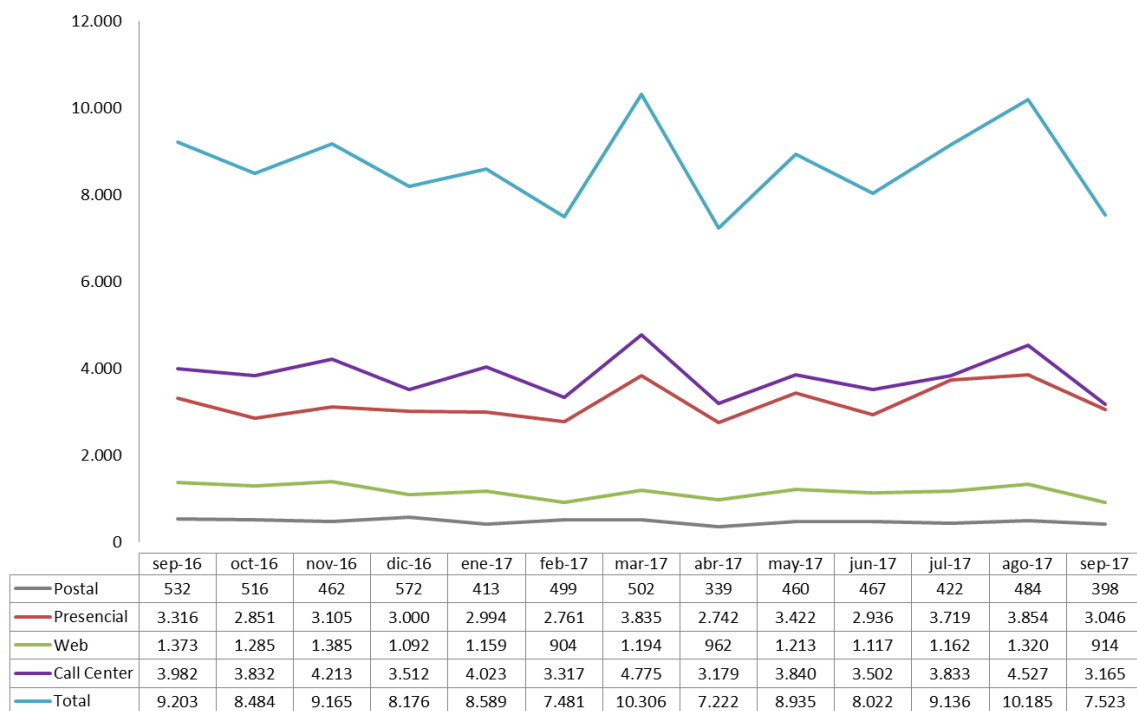
Este tercer trimestre 2017 se observa un aumento de un 11% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y una disminución de un 14% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre todos los canales aumentaron su nivel de atención siendo el canal presencial y el call center los que más aumentaron, con un 17% y 10% respectivamente, el canal web y el postal tuvieron un leve aumento de un 3%.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 14% en el mes de julio 2017 respecto a junio 2017. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de agosto con 463 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

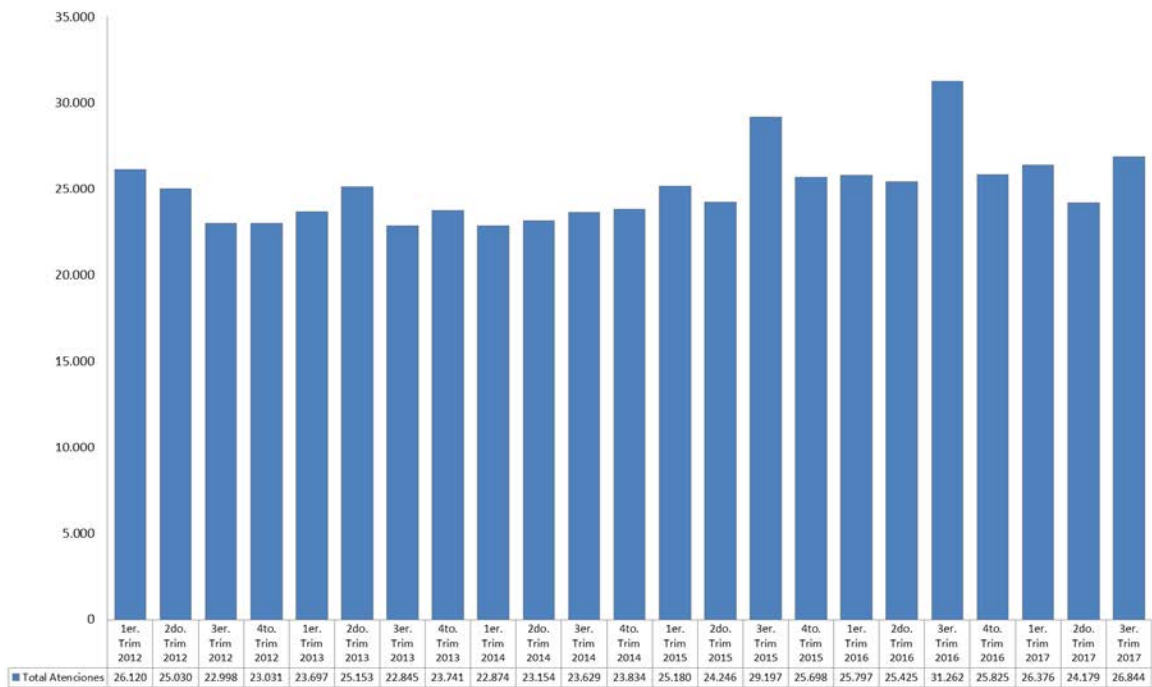
(Número mensual de atenciones, septiembre 2016 – septiembre 2017)



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención desde el primer trimestre del 2012, agrupados por trimestre.

### Atenciones Totales de Usuarios por Trimestre

(Número mensual de atenciones, primer trimestre 2012 – tercer 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](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.

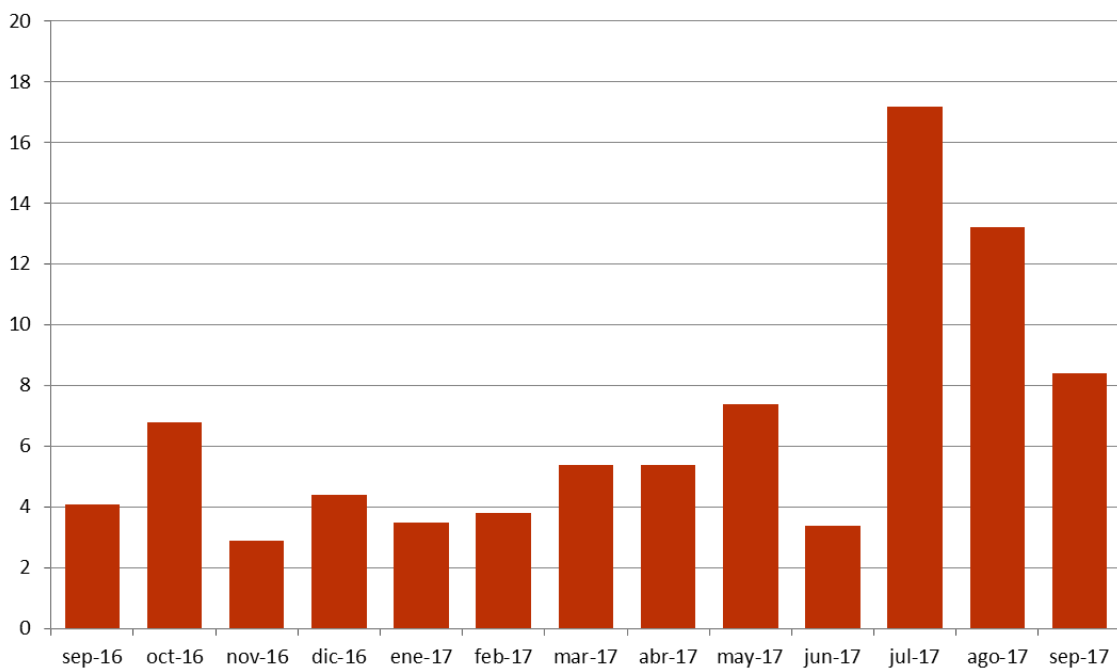
## 2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el tercer trimestre 2017 se registró un promedio mensual de espera de 13,3 minutos, lo que representa un 145% de aumento respecto al trimestre anterior y de un aumento de un 192% en relación a igual trimestre del año anterior.

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

### Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, septiembre 2016-septiembre 2017)



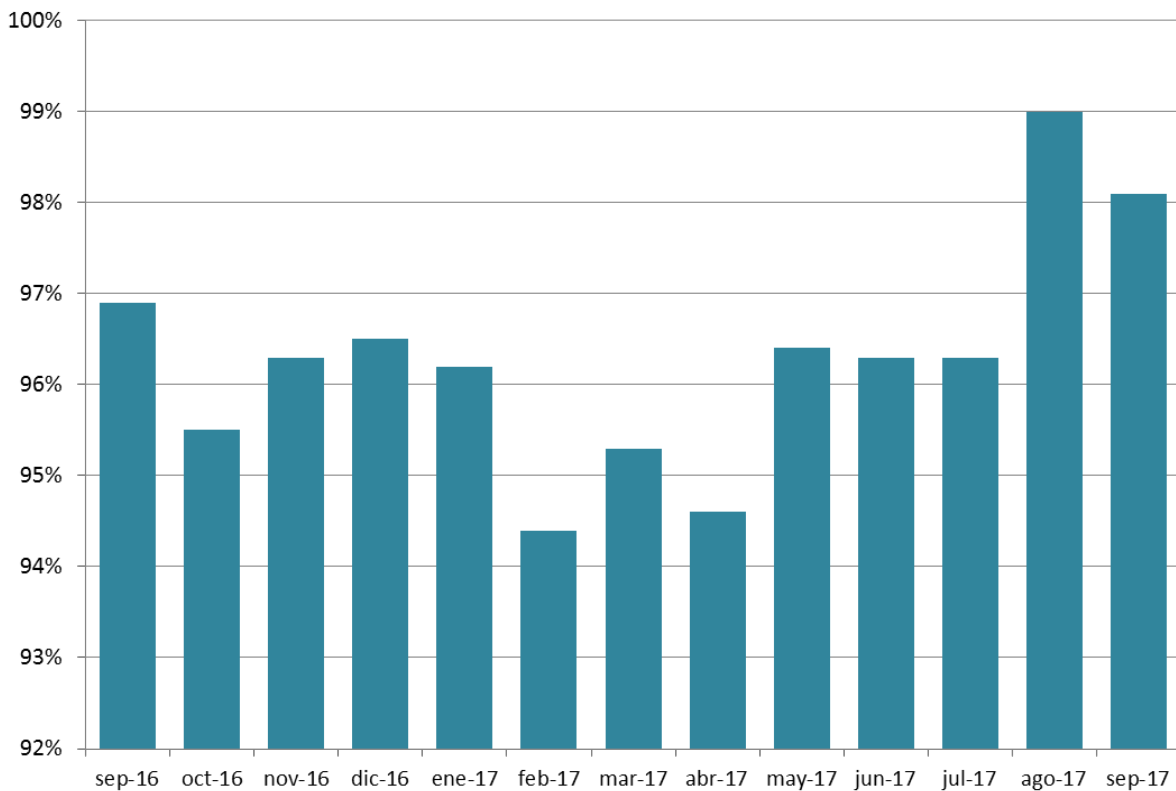
## 2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el tercer trimestre 2017 se presenta un aumento de 2 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 97,8%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de agosto alcanzando un 99%, y los meses de julio y septiembre con niveles de 96,3% y 98,1% respectivamente.

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

### Nivel de Atención

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





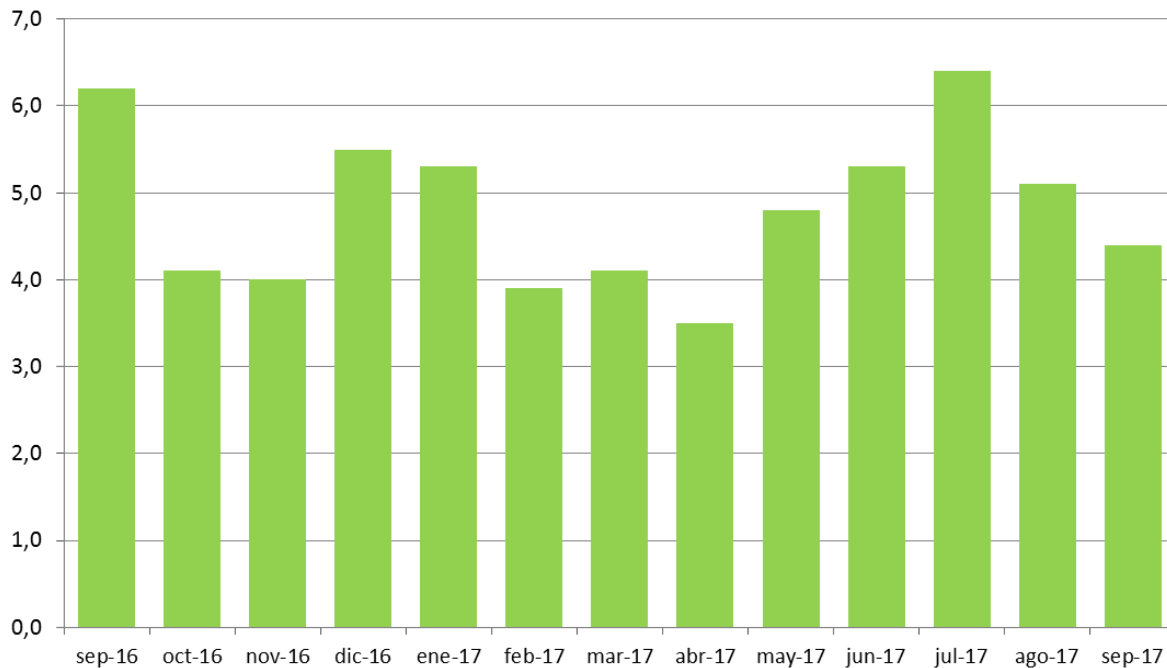
### 2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre 2017, se observa un promedio de 5,4 días hábiles de demora en responder, aumentando respecto al trimestre anterior en 0,8 días y un aumento de 1,1 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

#### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2016-septiembre 2017)



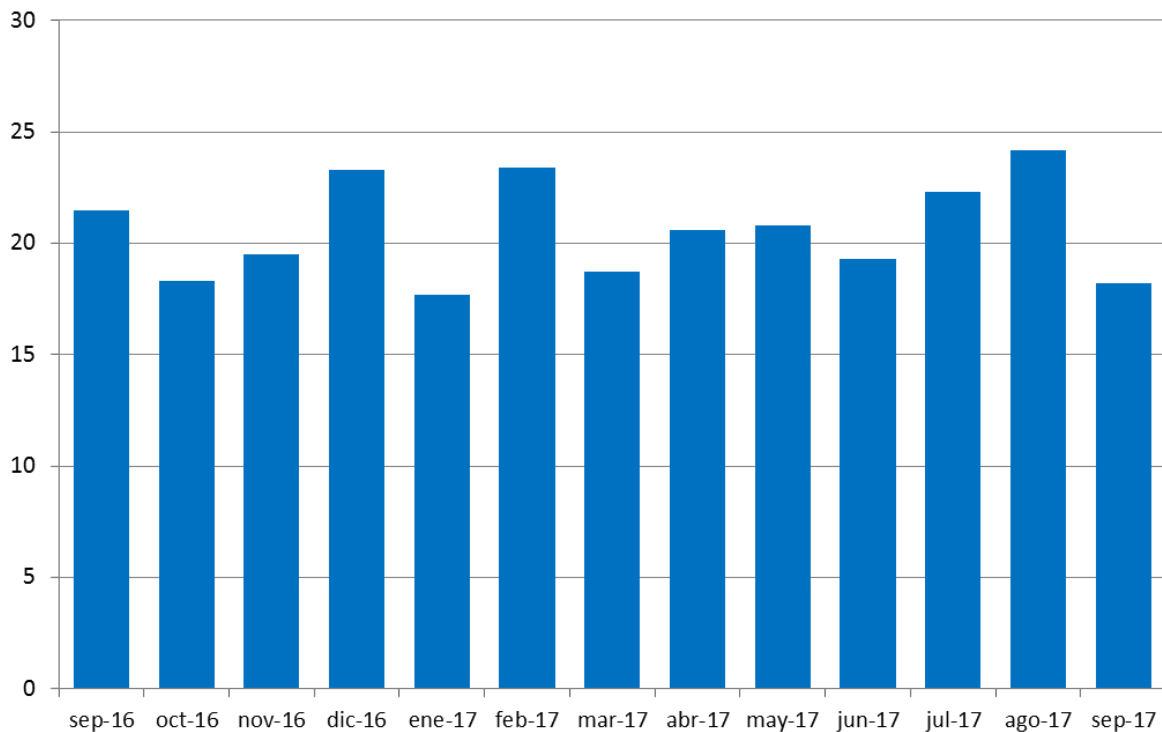
## 2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el tercer trimestre 2017, se observa un aumento de 1,6 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 2016-septiembre 2017.

### Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, septiembre 2016-septiembre 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.

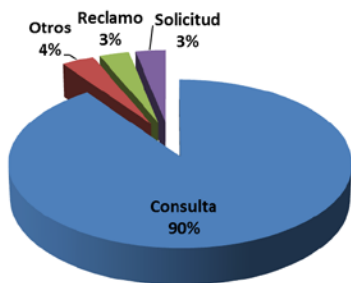
#### 3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el tercer trimestre 2017 son mayoritariamente consultas, representando un 90% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego otros temas con un 4% y reclamos y solicitudes con un 3%. Comparado con el trimestre anterior aumenta la proporción de consultas en 1 punto porcentual, los reclamos disminuyen en 1 punto porcentual y las solicitudes y otros se mantienen.

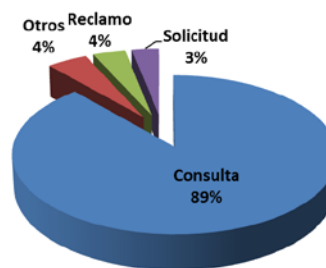
#### Tipología Atención tercer trimestre 2017

(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2017)



#### Tipología Atención segundo trimestre 2017

(% de las atenciones totales, abril – junio 2017)



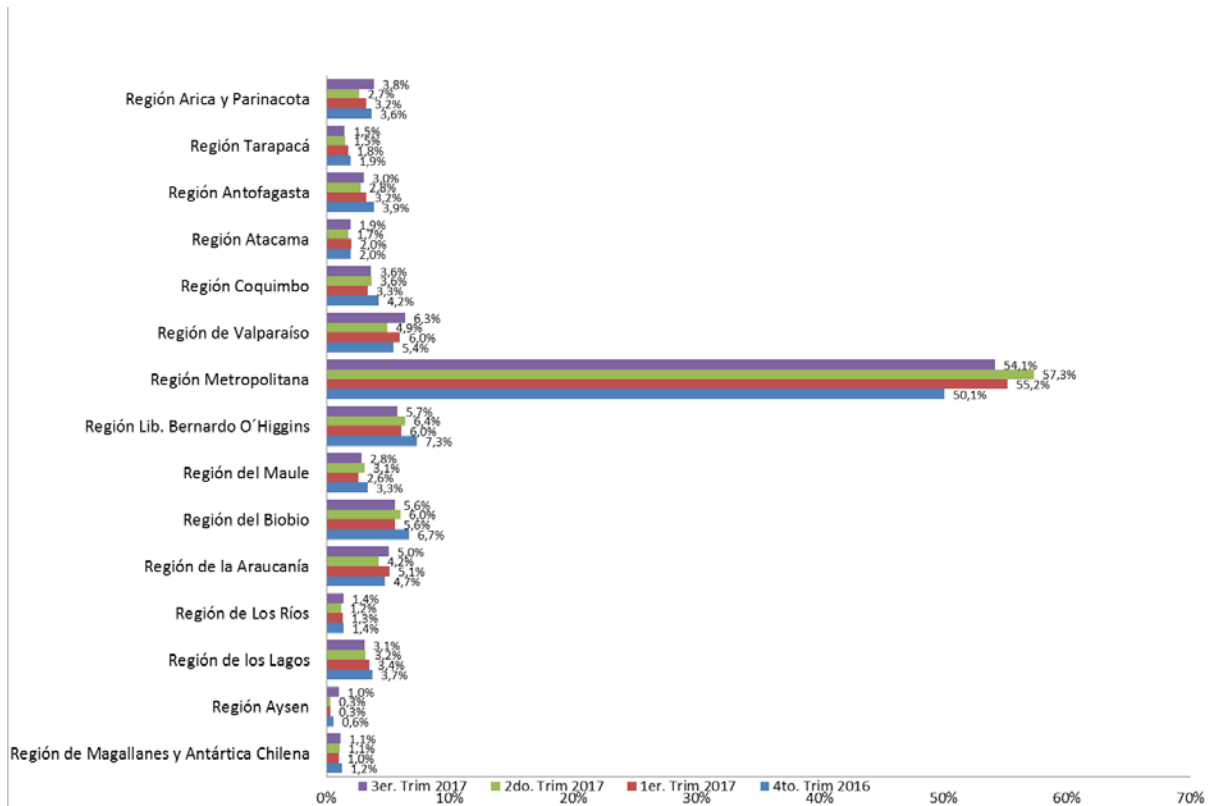
### 3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, del Lib. Bernardo O’Higgins, Bío-Bío, Araucanía, Arica y Parinacota, Coquimbo, Los Lagos y Antofagasta, representando en conjunto un 90,3% del total de las atenciones.

En el tercer trimestre 2017 el mayor aumento está en la proporción de la Región de Valparaíso (1,4 puntos porcentuales), seguido de las Región de la Araucanía y Región de Aysén (0,8 y 0,7 puntos porcentuales respectivamente) y la mayor disminución en la Región Metropolitana (3,2 puntos porcentuales), seguido de la Región del Lib. Bernardo O’Higgins (0,7 puntos porcentuales).

#### Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 4to. trimestre 2016 al 3er. trimestre 2017)



### 3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre sigue siendo el de Pensiones del Sistema de Capitalización y el orden de los siguientes temas sufrió cambios menores.

#### Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 3er. trimestre 2017)

N°	TEMAS	Julio	Agosto	Septiembre	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	1199	1157	944	3300
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	820	754	538	2112
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	689	672	525	1886
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	652	614	561	1827
5	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	276	281	218	775
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	251	281	202	734
7	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	193	175	136	504
8	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	179	167	122	468
9	Sistema de Reparto	159	150	127	436
10	Bono de Reconocimiento	155	147	102	404

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, Tercer trimestre 2017.