

INFORME ANUAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

Año 2017

Índice

1.	Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarías.....	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 y Usuarias

La Superintendencia de Pensiones tiene habilitado cuatro canales de atención, donde los Usuarios y Usuarias 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, 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.

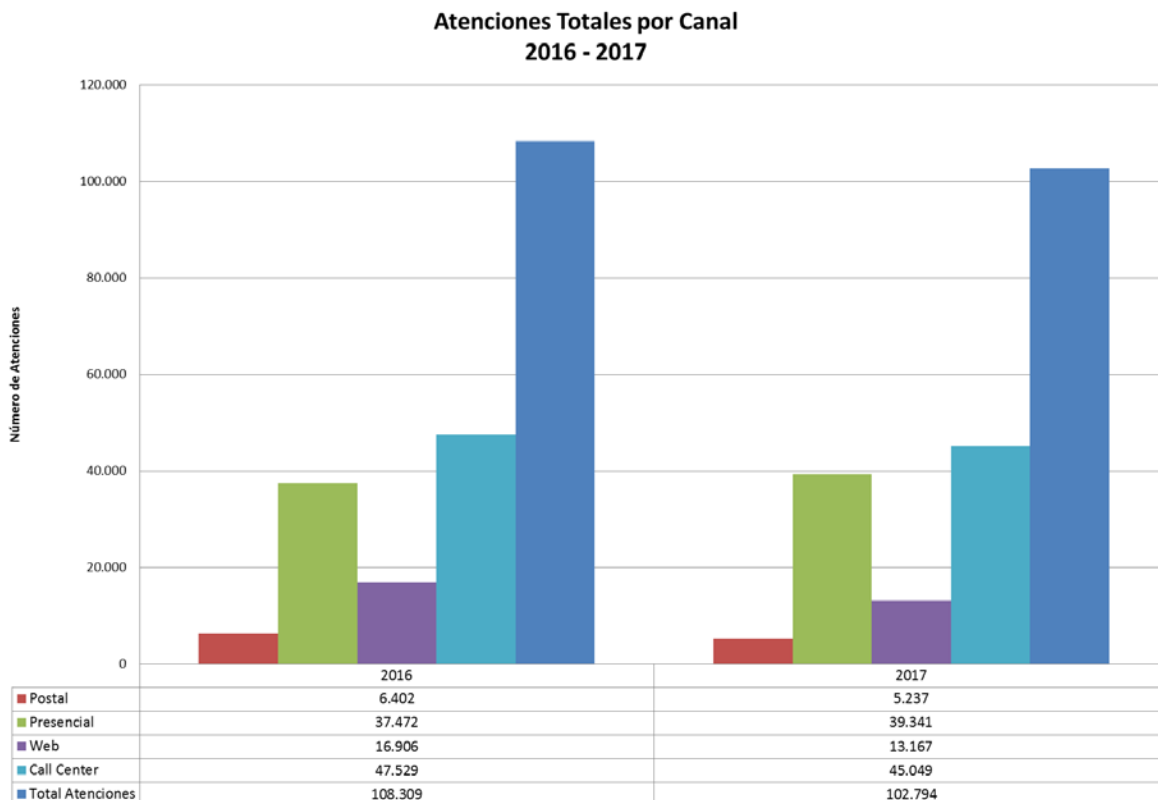
Este año 2017 se observa una disminución de un 5% en el total de atenciones respecto al año anterior. De los cuatro canales de atención habilitados, sólo el canal Presencial aumentó su nivel de atención en un 5% respecto al año 2016, los otros tres canales disminuyeron, siendo el canal Internet el que más disminuyó con un 22%, el canal Postal un 18% y el canal Telefónico un 5%.

En el análisis mes a mes, la mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de octubre con 464 atenciones, seguido de agosto con 463 atenciones y la menor cantidad en el mes de febrero con 374 atenciones.

En el siguiente gráfico se muestra una comparación de los volúmenes de atención de los últimos 2 años, detallándose por canal de atención.

Atención de Usuarios y Usuarias por Canal de Atención

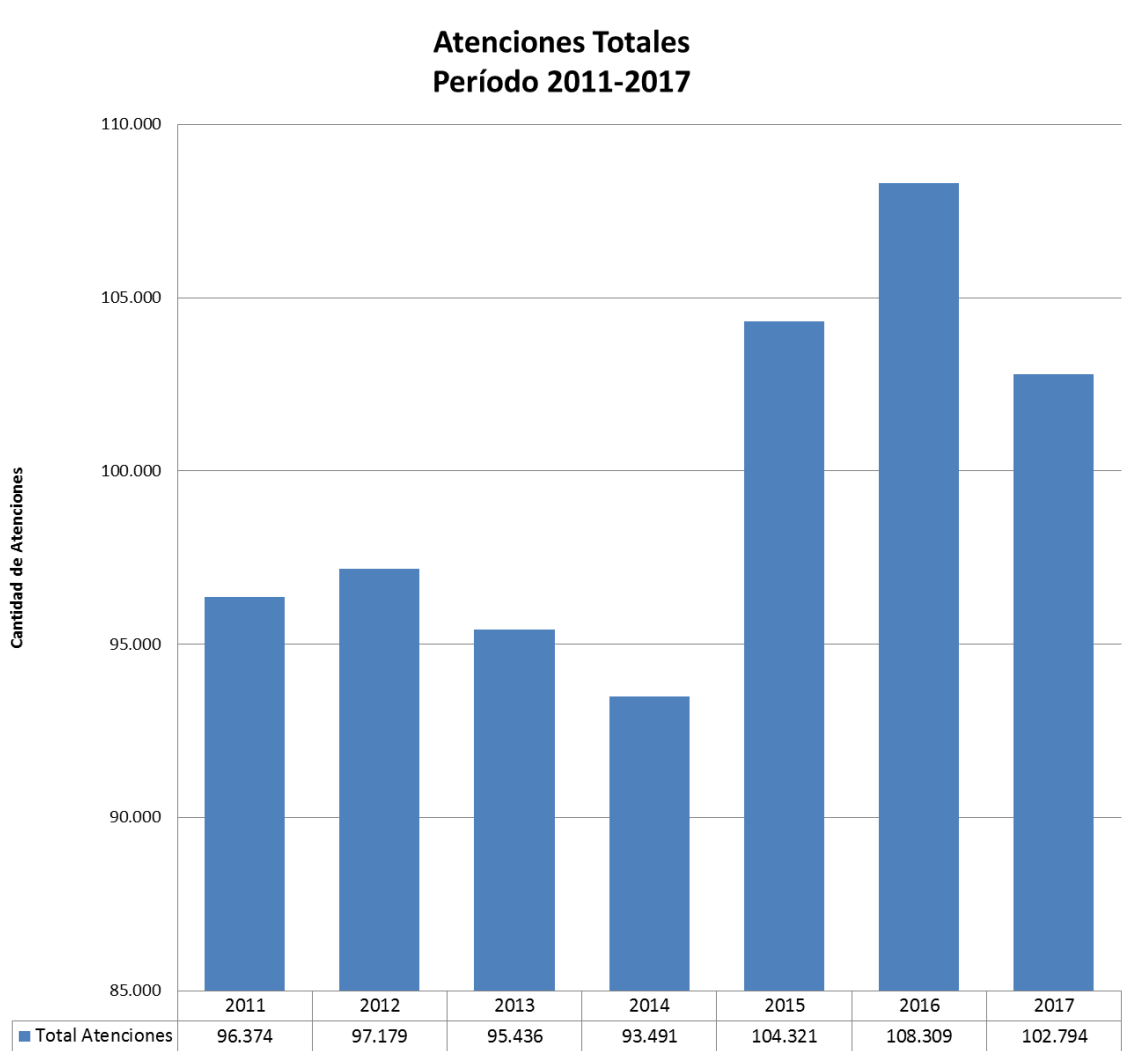
(Número anual de atenciones, 2016 – 2017)



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención desde el año 2011.

Atenciones Totales de Usuarios y Usuarias por Año

(Número anual de atenciones, 2011 – 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 y Usuarías 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.

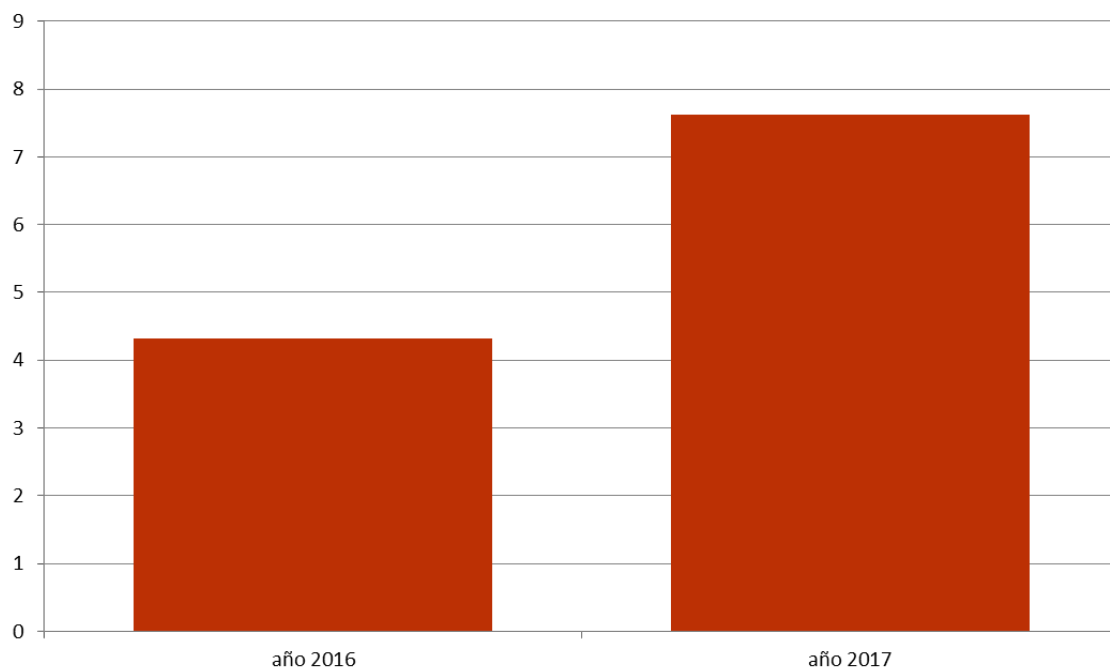
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el año de 2017 se registró un promedio mensual de espera de **7,6** minutos, lo que representa un **aumento de 3,3 minutos** respecto al año anterior.

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

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, período 2016-2017)



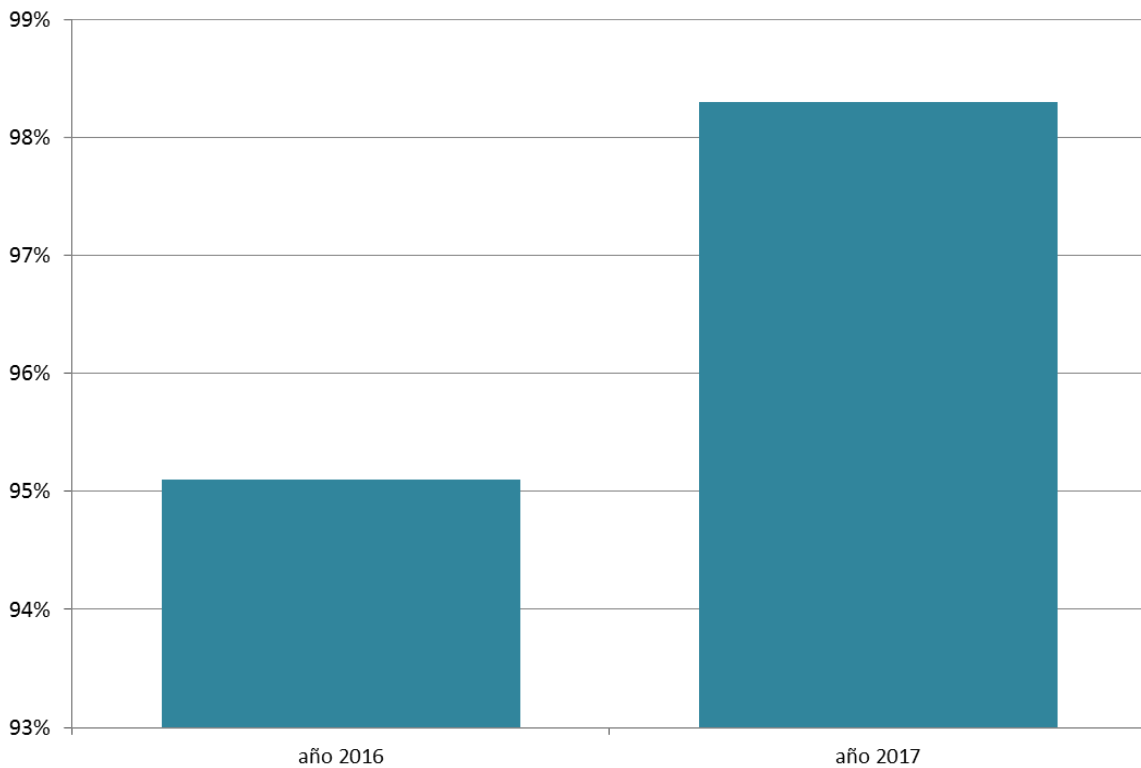
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el año de 2017 se presenta un aumento de 3,3 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al año anterior, alcanzando un **98,3%**. El nivel más alto se obtuvo en el mes de agosto alcanzando un 99% y el nivel más bajo se obtuvo en el mes de abril con un 97,3%.

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

Nivel de Atención

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



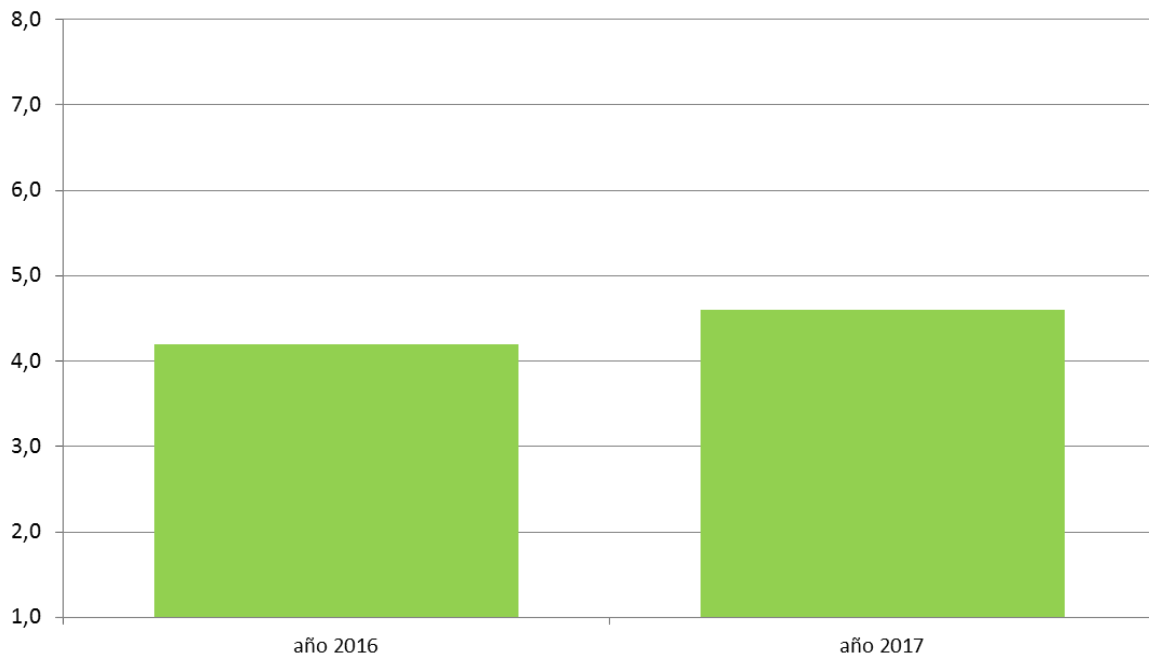
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el año de 2017, se observa un promedio de **4,6** días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del año anterior de 0,4 días hábiles.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, período 2016-2017)



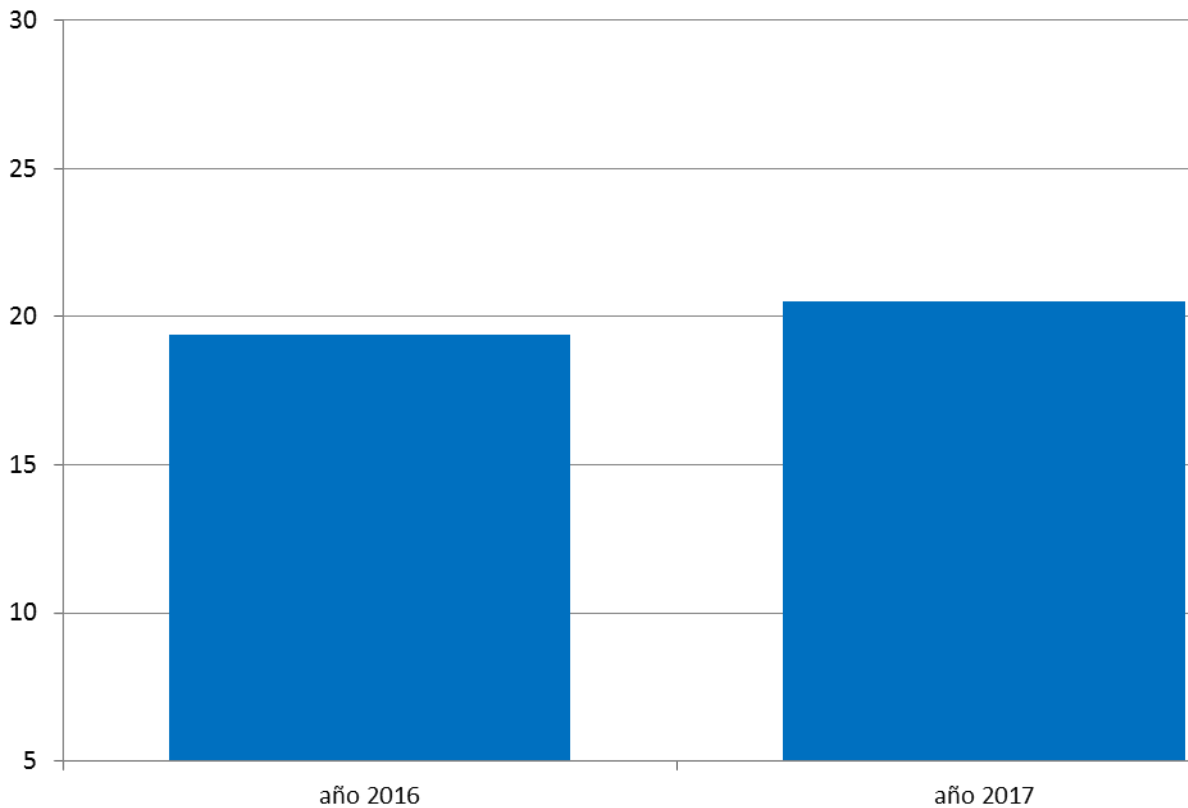
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el año de 2017, se observa un tiempo promedio de respuesta de **20,5** días hábiles, significando un aumento de 1,1 días hábiles de demora en responder respecto al año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, período 2016-2017)



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.

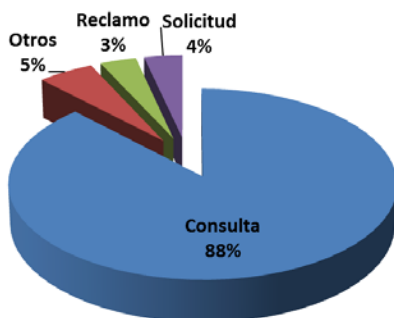
3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el año de 2017 son mayoritariamente consultas, representando un **88%** del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego otros temas con un **5%**, solicitudes con un **4%** y reclamos con un **3%**. Comparado con el año anterior aumenta la proporción de consultas en 2 puntos porcentuales, disminuyendo la proporción de reclamos en 2 puntos porcentuales y solicitudes y otros temas se mantienen en sus proporciones.

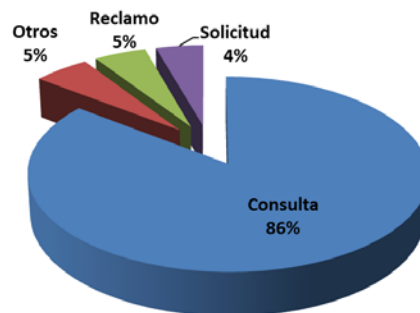
Tipología Atención Año 2017

(% de las atenciones totales, enero – diciembre 2017)



Tipología Atención Año 2016

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

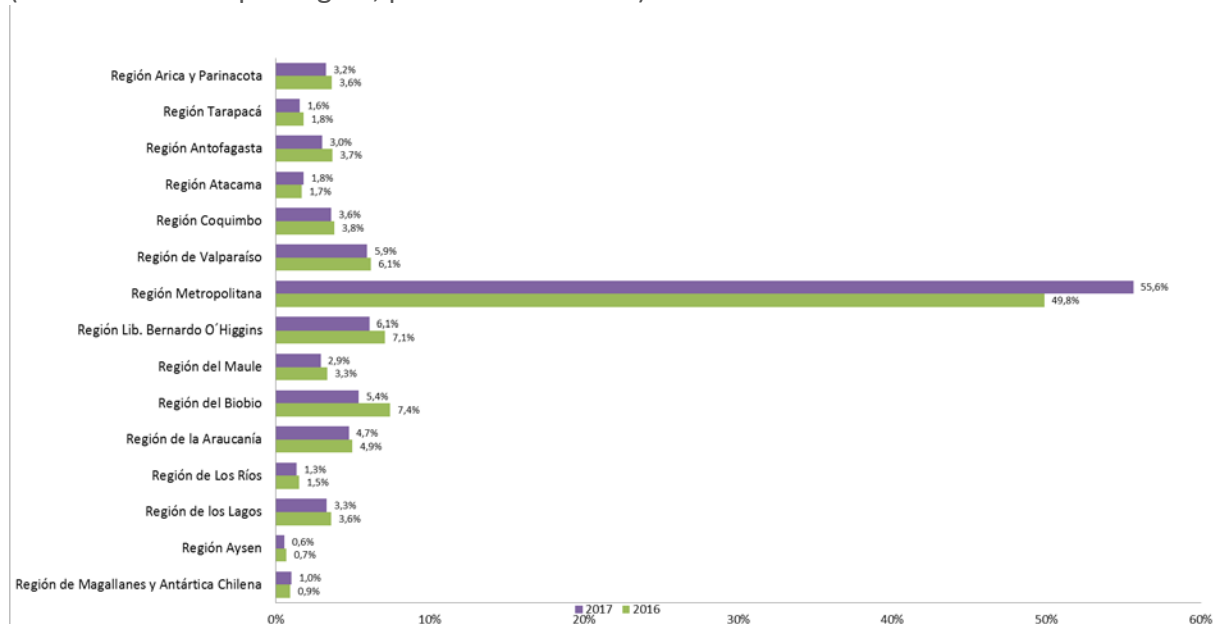


3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de Usuarios y Usuarias provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Lib. Bernardo O’Higgins, Valparaíso, del Bío-Bío, Araucanía, Coquimbo, Los Lagos, Arica y Antofagasta, representando en conjunto un **90,8%** del total de las atenciones.

En el año 2017 el **mayor aumento** está en la proporción de la **Región Metropolitana (5,8 puntos porcentuales)**, seguido de las Región de Atacama (0,1 puntos porcentuales) y la **mayor disminución** en la **Región del Bío-Bío (2 puntos porcentuales)**, seguido de la Región del Lib. Bernardo O’Higgins (1 punto porcentual).

Participación por origen regional
(% de atenciones por región, periodo 2016-2017)



3.3 Temas de mayor interés

En el año 2017 el tema más consultado al igual que el año 2016 es el de **Pensiones del Sistema de Capitalización**, luego los temas siguientes siguen siendo los mismos con algunas variaciones en el orden.

Ranking de Temas más Frecuentes 2017

(Número de atenciones, año 2017)

N°	TEMAS	Total Anual
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	12241
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	9459
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	6781
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	6192
5	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	2922
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre	2654
7	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	2014
8	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	2006
9	Bono de Reconocimiento	1488
10	Sistema de Reparto	1488

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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

Ranking de Temas más Frecuentes 2016

(Número de atenciones, año 2016)

N°	TEMAS	Total Anual
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	12702
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	11328
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	7461
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	5533
5	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	2702
6	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	2535
7	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	2452
8	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	2278
9	Bono de Reconocimiento	1655
10	Sistema de Reparto	1467

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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

División Atención y Servicios al Usuario:

Informe Anual de Atención de Usuarios y Usuarias, Año 2017.