

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

Cuarto Trimestre 2017

Índice

1.	Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarías	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	12

1. Volúmenes de Atención de Usuarios y Usuarías

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

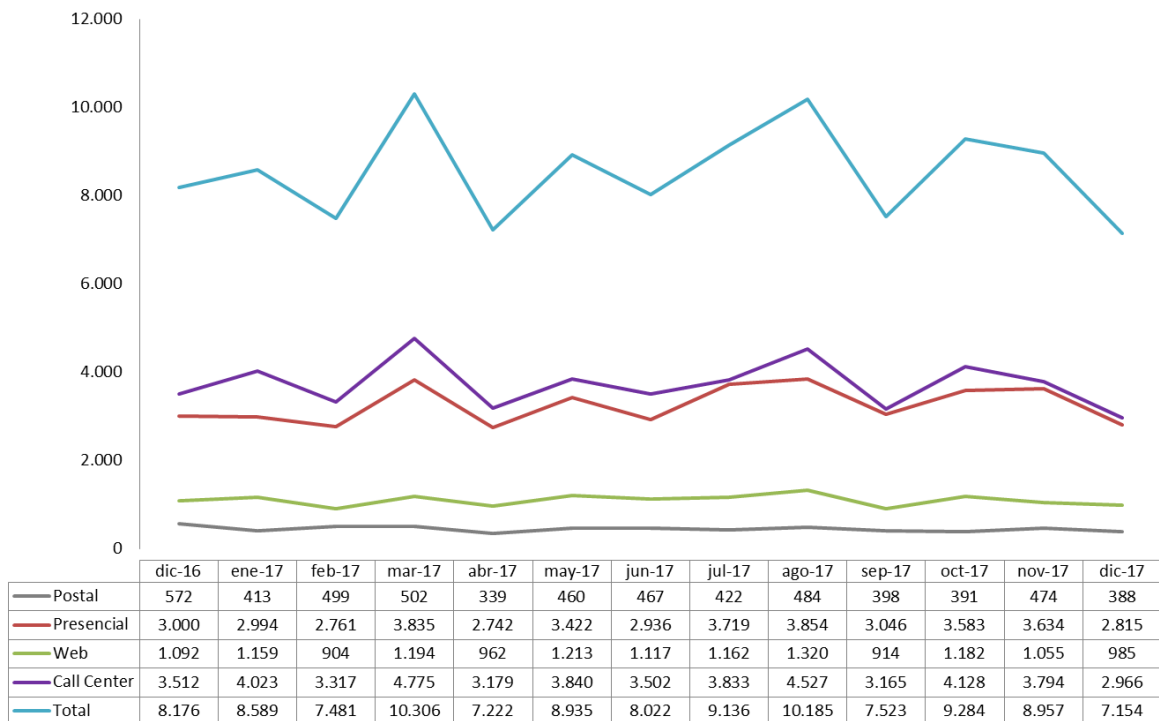
Este cuarto trimestre 2017 se observa una disminución de un 5% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y una disminución de un 2% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre todos los canales disminuyeron su nivel de atención siendo el canal presencial y el canal telefónico los que más disminuyeron, con un 6% ambos, el canal internet un 5% y el canal postal un 4%.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 23% en el mes de octubre 2017 respecto a septiembre 2017. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de octubre con 464 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 y Usuarias por Canal de Atención

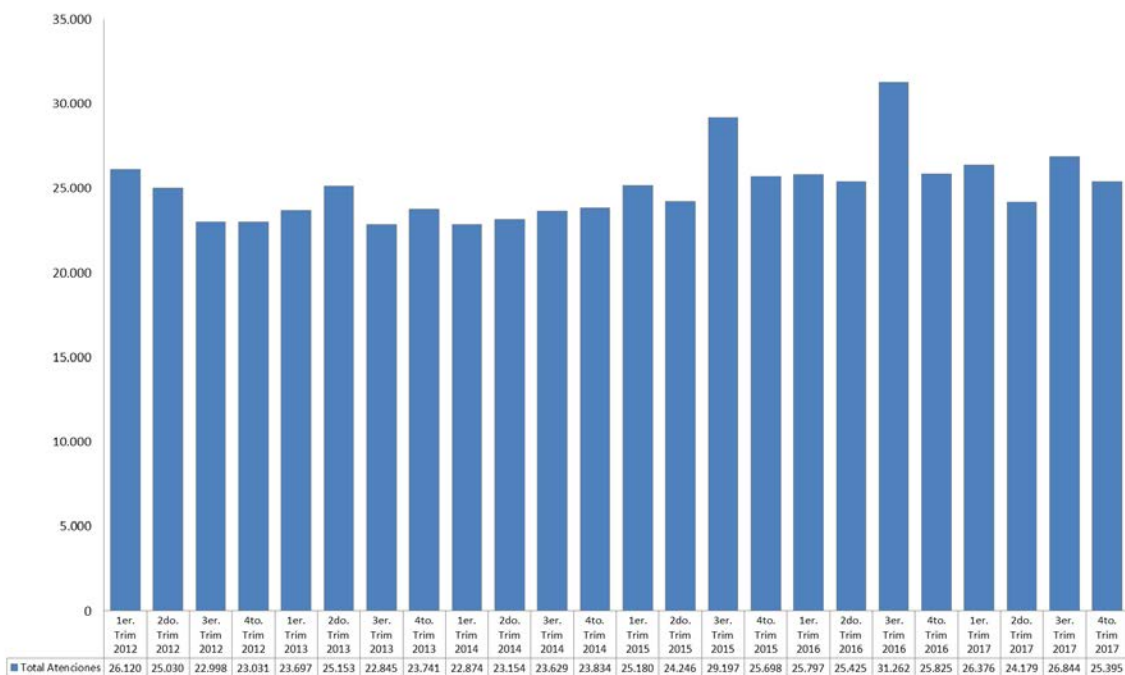
(Número mensual de atenciones, diciembre 2016 – diciembre 2017)



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 y Usuarias por Trimestre

(Número mensual de atenciones, primer trimestre 2012 – cuarto 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 Telefónico-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.

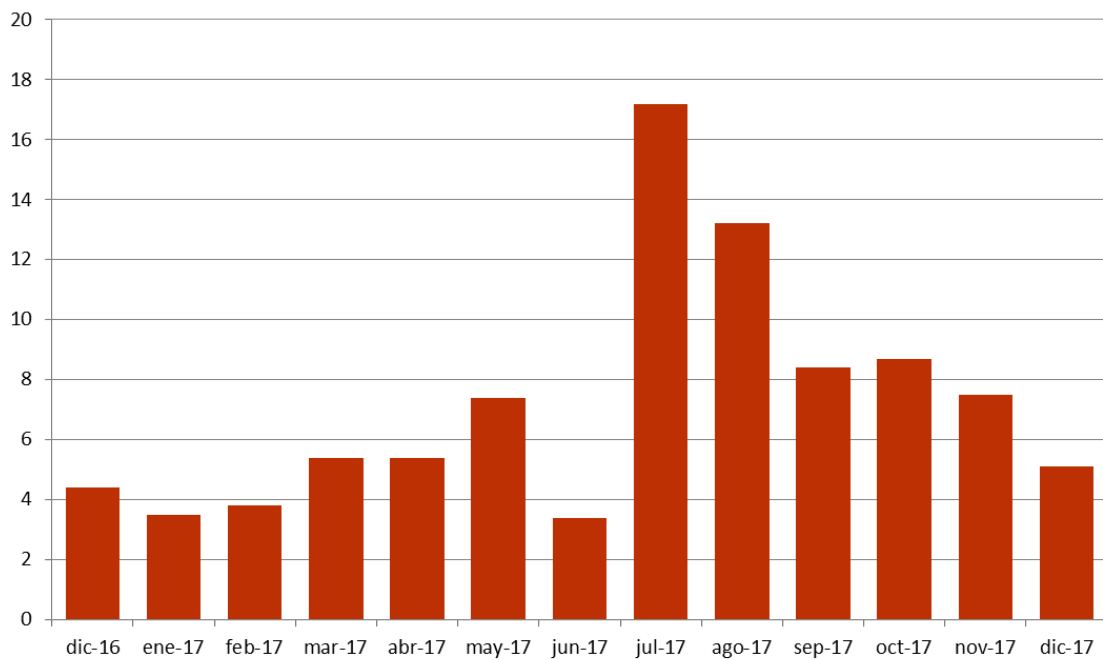
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera en oficina de atención de público de Santiago.

En el cuarto trimestre 2017 se registró un promedio mensual de espera de 7,2 minutos, lo que representa un 46% de disminución respecto al trimestre anterior y de un aumento de un 53% en relación a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, diciembre 2016-diciembre 2017)



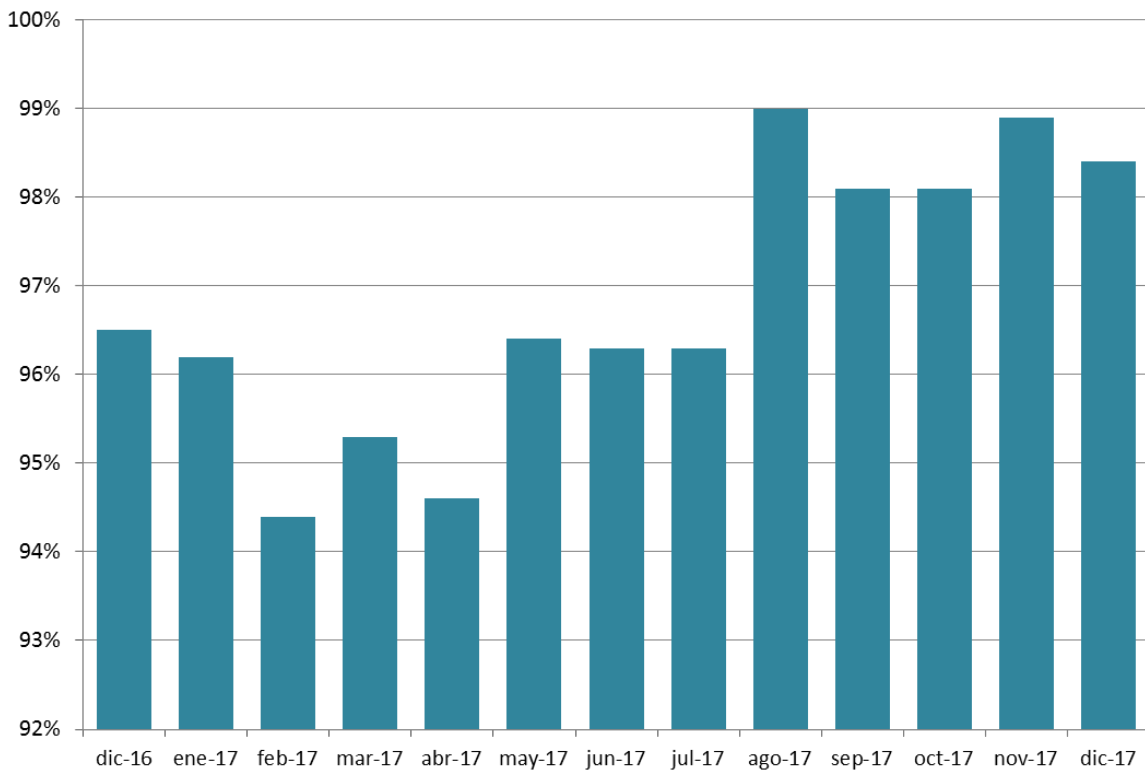
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el cuarto trimestre 2017 se presenta un aumento de 0,7 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 98,5%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de noviembre alcanzando un 98,9%, y los meses de octubre y diciembre con niveles de 98,1% y 98,4% respectivamente.

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

Nivel de Atención

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



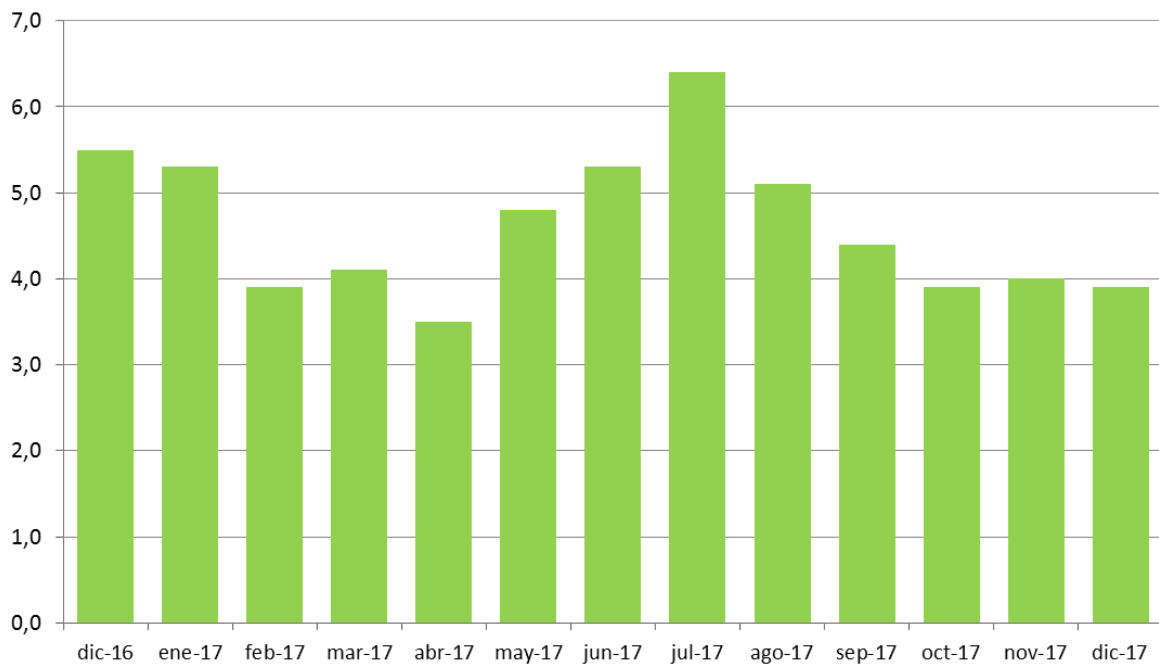
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre 2017, se observa un promedio de 3,9 días hábiles de demora en responder, disminuyendo respecto al trimestre anterior en 1,4 días y una disminución de 0,5 días en relación a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2016-diciembre 2017)



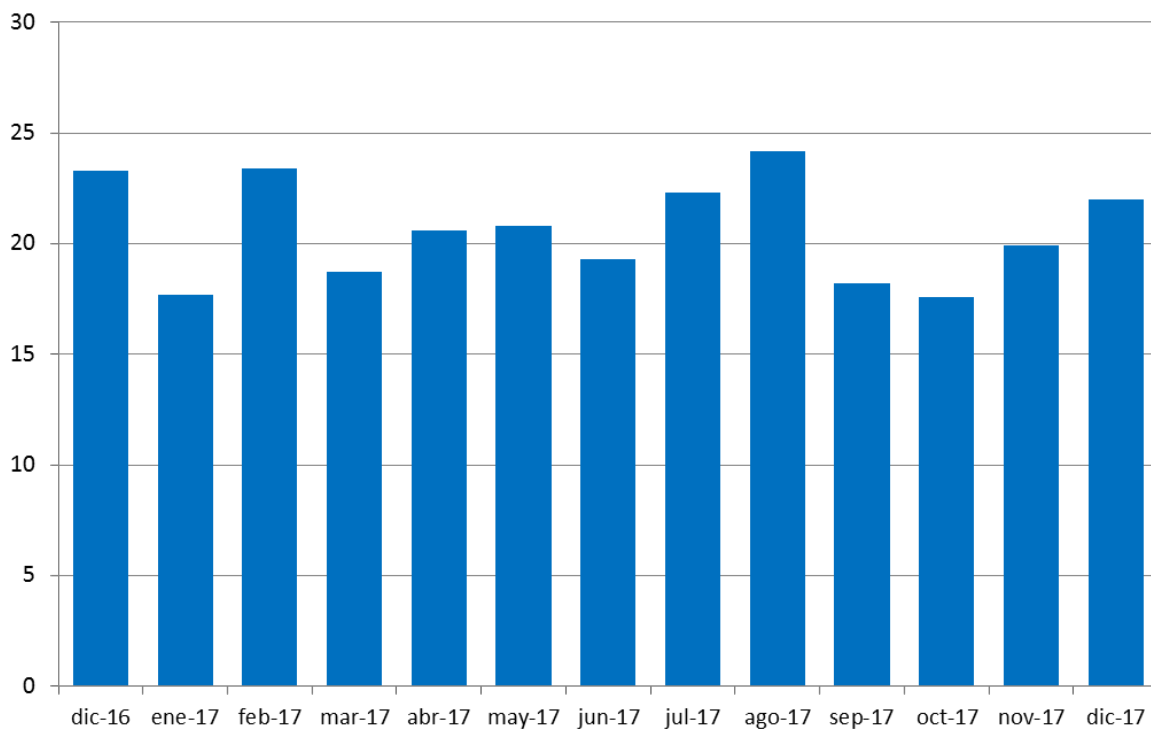
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre 2017, se observa una disminución de 1,9 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y una disminución de 0,7 días respecto a igual trimestre del año anterior.

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

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2016-diciembre 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.

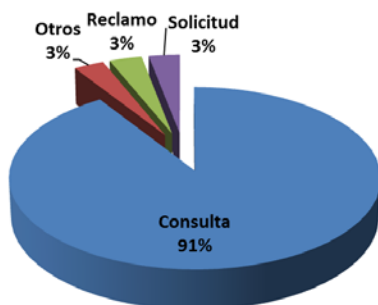
3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el cuarto trimestre 2017 son mayoritariamente consultas, representando un 91% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos, solicitudes y otros temas con un 3%. Comparado con el trimestre anterior aumenta la proporción de consultas en 1 punto porcentual, los reclamos y las solicitudes se mantienen y “otros temas” disminuye en 1 punto porcentual.

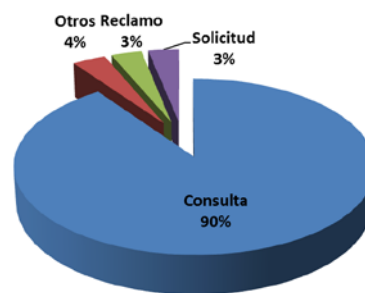
Tipología Atención cuarto trimestre 2017

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



Tipología Atención tercer trimestre 2017

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



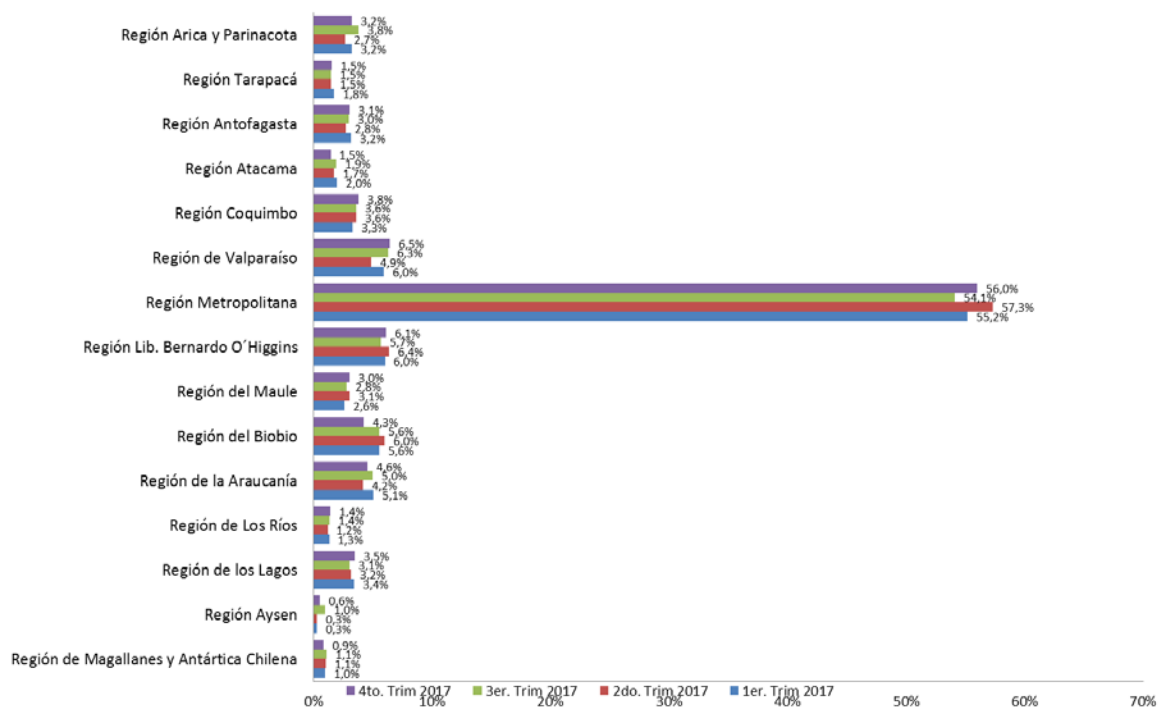
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de Usuarios y Usuarias provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, del Lib. Bernardo O’Higgins, Araucanía, Bío-Bío Coquimbo, Los Lagos y Arica y Parinacota, representando en conjunto un 88% del total de las atenciones.

En el cuarto trimestre 2017 el mayor aumento está en la proporción de la Región Metropolitana (1,8 puntos porcentuales), seguido de la Región de Los Lagos y Región del Lib. Bernardo O’Higgins (0,4 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región del Bío-Bío (1,3 puntos porcentuales), seguido de la Región de Arica y Parinacota (0,6 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 1er. trimestre 2017 al 4to. trimestre 2017)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre sigue siendo el de Pensiones del Sistema de Capitalización, el tema de Convenios Internacionales subió del cuarto al tercer lugar, superando al tema de Cotizaciones y el orden de los siguientes temas sufrió cambios menores.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 4to. trimestre 2017)

N°	TEMAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	1096	1073	872	3041
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	670	620	489	1779
3	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	565	592	465	1622
4	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	583	593	436	1612
5	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	235	266	332	833
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	259	251	213	723
7	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	232	172	140	544
8	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	156	139	114	409
9	Bono de Reconocimiento	138	139	100	377
10	Sistema de Reparto	106	137	115	358

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 de Usuarios y Usuarias,
Cuarto trimestre 2017.