

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

Primer Trimestre 2018

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.

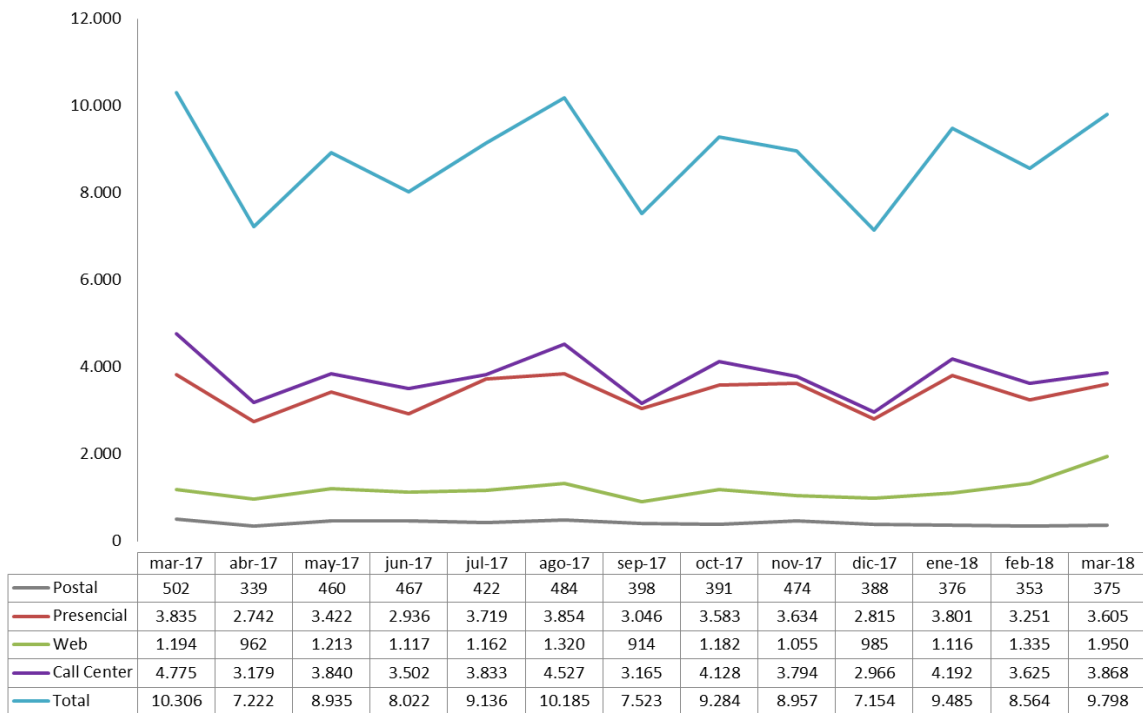
Este primer trimestre 2018 se observa un aumento de un 10% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y un aumento de un 6% respecto al mismo trimestre del año anterior. En este trimestre sólo el canal postal disminuyó su nivel de atención en un 12%, los demás canales aumentaron siendo el canal internet el que más aumentó, con un 37%, luego el canal telefónico con un 7% y por último el canal presencial con un 6%.

En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 33% en el mes de enero 2018 respecto a diciembre 2017. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de marzo con 467 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 Usuarías por Canal de Atención

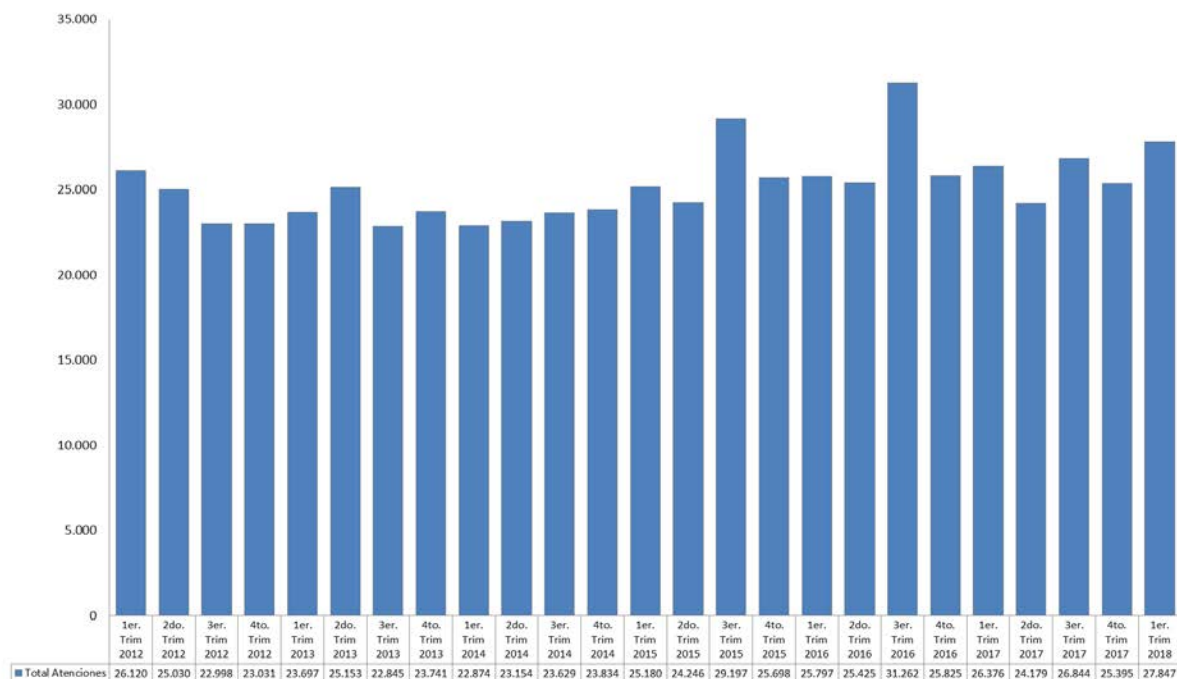
(Número mensual de atenciones, marzo 2017 – marzo 2018)



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 – primer trimestre 2018)



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.

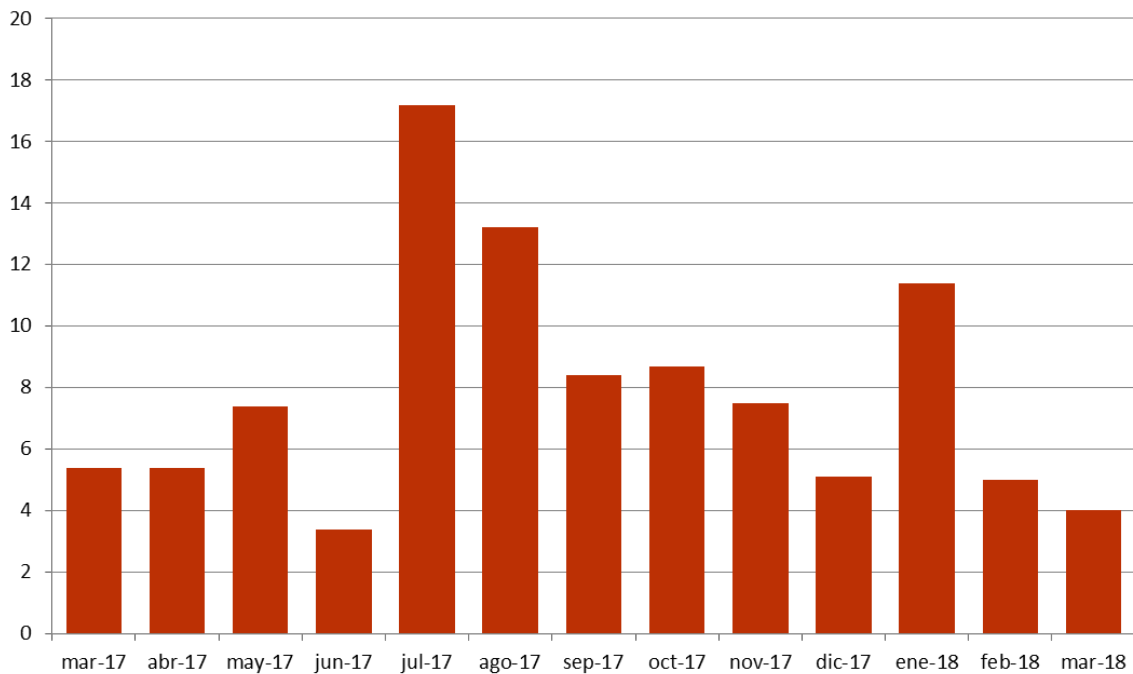
- a. Canal Presencial-tiempo promedio de espera: representa el tiempo, medido en minutos, que espera en promedio todo usuario para ser atendido en un módulo de la oficina de atención de público de Santiago. Este tiempo es medido desde el instante en que el usuario saca número de atención hasta que es 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 Usuarias 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 2018 se registró un promedio mensual de espera de 7 minutos, lo que representa un 4% de disminución respecto al trimestre anterior y de un aumento de un 62% en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2017-marzo 2018.

Tiempo Promedio de Espera
(Minutos, marzo 2017-marzo 2018)



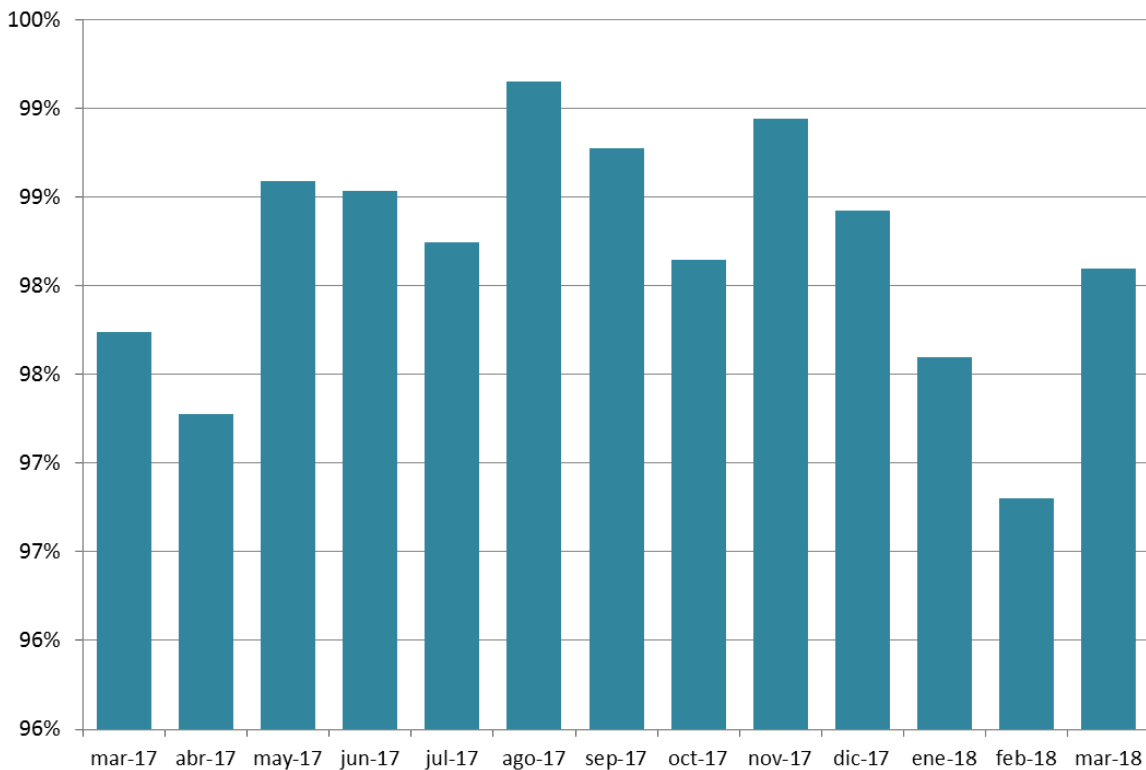
2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el primer trimestre 2018 se presenta un aumento de 0,1 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al trimestre anterior, alcanzando un 98,6%. El nivel más alto se obtuvo en el mes de marzo alcanzando un 99,1%, y los meses de enero y febrero con niveles de 98,3% y 98,4% respectivamente.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2017-marzo 2018.

Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, marzo 2017-marzo 2018)

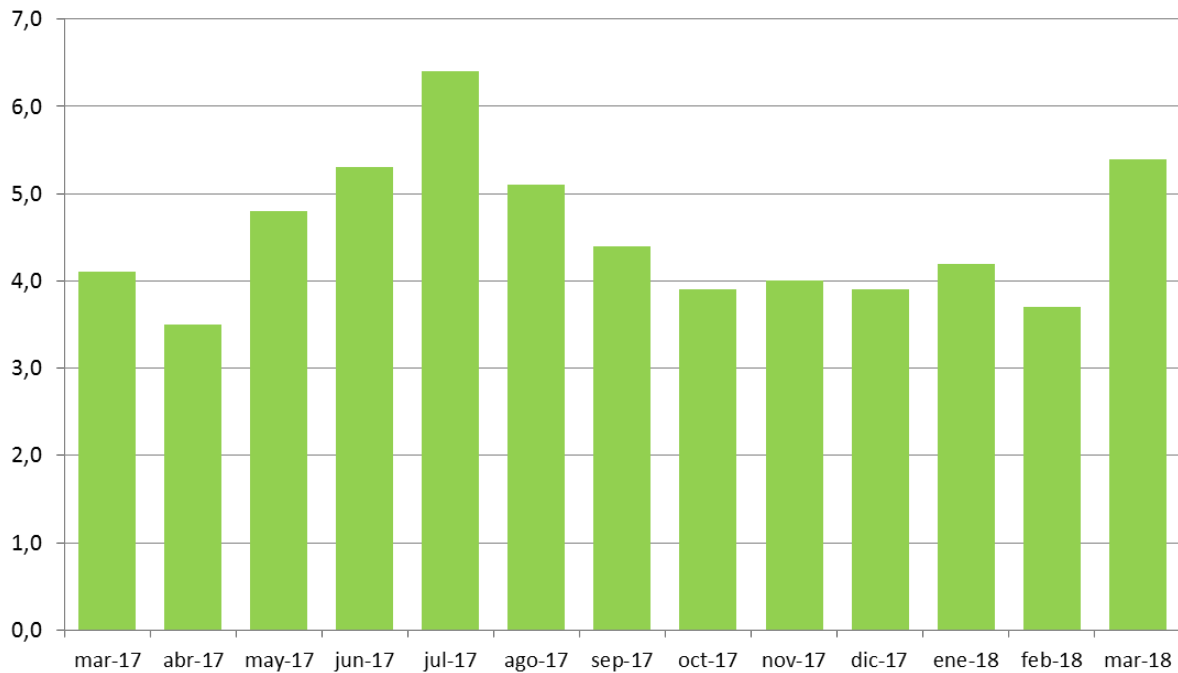


2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre 2018, se observa un promedio de 4,6 días hábiles de demora en responder, aumentando respecto al trimestre anterior en 0,6 días y un aumento de 0,1 días en relación a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2017-marzo 2018.

Tiempo Promedio de Respuesta
(Días hábiles, marzo 2017-marzo 2018)



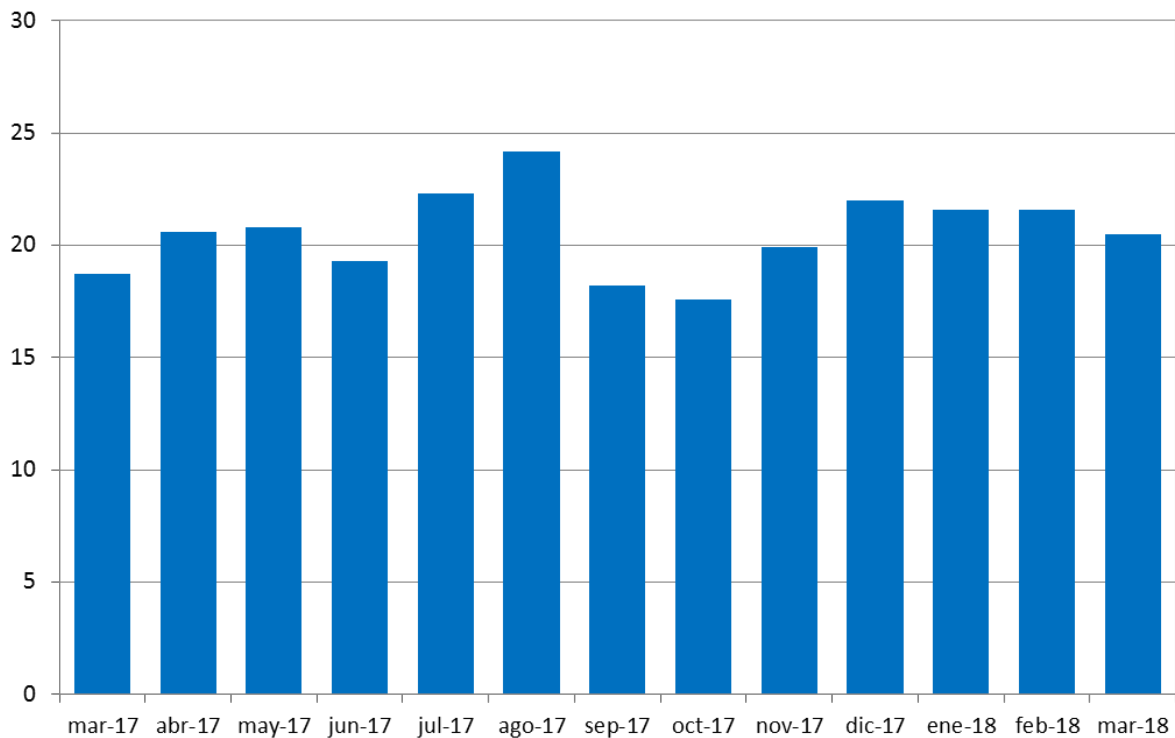
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En el primer trimestre 2018, se observa un aumento de 1,4 días hábiles de demora en responder respecto al trimestre anterior y un aumento de 1,2 días respecto a igual trimestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período marzo 2017-marzo 2018.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, marzo 2017-marzo 2018)



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.

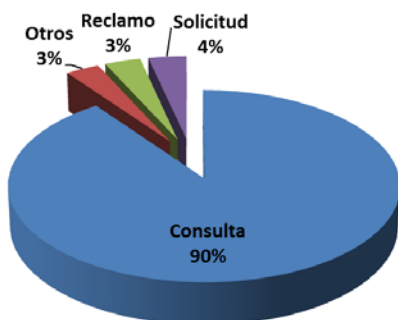
3.1 Tipología de Atenciones

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

Las atenciones al usuario en el primer trimestre 2018 son mayoritariamente consultas, representando un 90% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego solicitudes con un 4%, reclamos y otros temas con un 3%. Comparado con el trimestre anterior disminuye la proporción de consultas en 1 punto porcentual, los reclamos y “otros temas” se mantienen y las solicitudes aumentan en 1 punto porcentual.

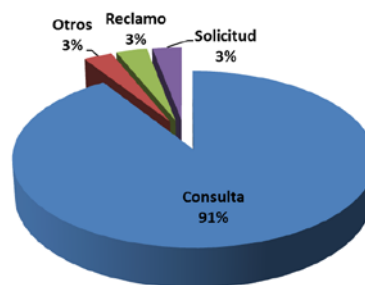
Tipología Atención primer trimestre 2018

(% de las atenciones totales, enero – marzo 2018)



Tipología Atención cuarto trimestre 2017

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



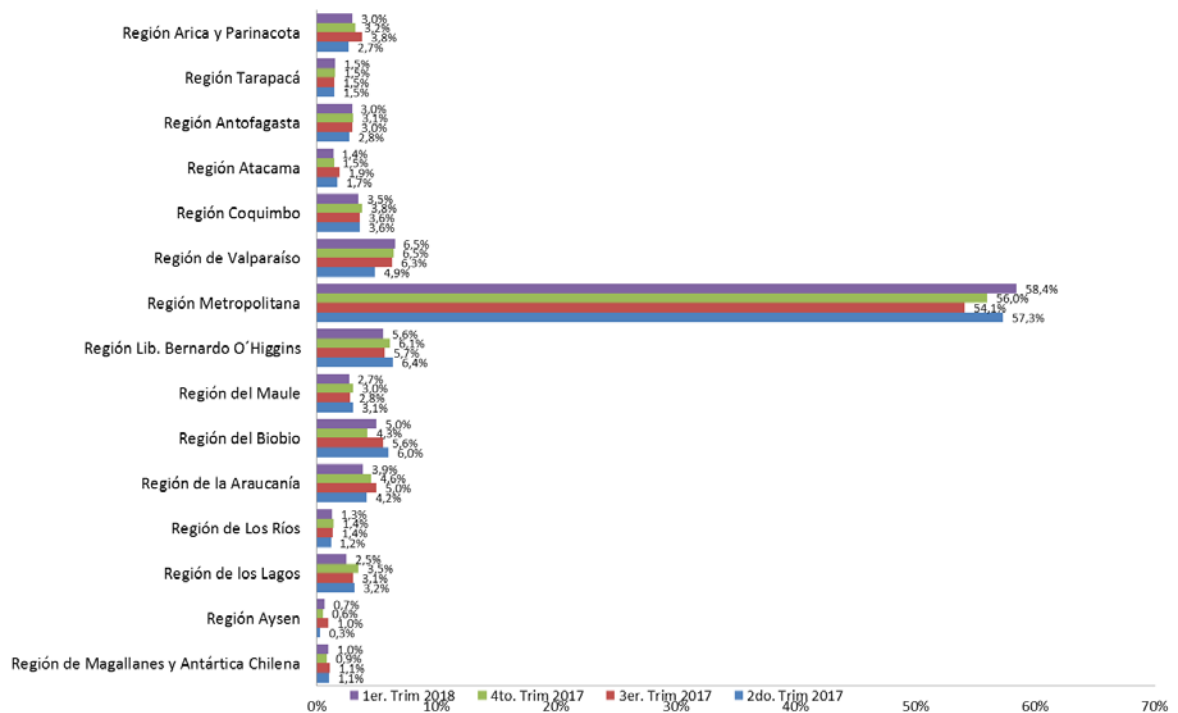
3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de Usuarios y Usuaris provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones de Valparaíso, del Lib. Bernardo O’Higgins, Bío-Bío, Araucanía, Coquimbo, Antofagasta, y Arica y Parinacota representando en conjunto un 88,9% del total de las atenciones.

En el primer trimestre 2018 el mayor aumento está en la proporción de la Región Metropolitana (2,5 puntos porcentuales), seguido de la Región del Bío-Bío (0,7 puntos porcentuales) y la mayor disminución en la Región de Los Lagos (1 punto porcentual), seguido de la Región de La Araucanía (0,7 puntos porcentuales).

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, 2do. trimestre 2017 al 1er. trimestre 2018)



3.3 Temas de mayor interés

El tema más consultado este trimestre sigue siendo el de Pensiones del Sistema de Capitalización, el tema de Cotizaciones subió del cuarto al tercer lugar, el de Fondos del séptimo al cuarto lugar quedando el tema de Convenios Internacionales en el quinto lugar 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	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	1227	968	1103	3298
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	704	651	573	1928
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	655	589	561	1805
4	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, trasposos)	166	1261	364	1791
5	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	626	485	518	1629
6	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	271	277	250	798
7	Otros Beneficios Sistema de Capitalización (Herencia, garantía estatal, excedente de libre disposición)	238	227	200	665
8	Sistema de Reparto	170	141	168	479
9	Bono de Reconocimiento	159	124	135	418
10	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	127	116	133	376

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 91% del total de atenciones del trimestre.

División Atención y Servicios al Usuario:

Informe Trimestral de Atención de Usuarios y Usuarias,
Primer trimestre 2018.