

INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

Primer Semestre 2019

Índice

Contenido

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 Internet DASU: tiempo promedio de respuesta	10
2.5	Canal Postal: tiempo promedio de respuesta	11
2.6	Canal Postal: Cantidad de documentos ingresados.	12
3.	Caracterización de las Atenciones.....	13
3.1	Tipología de Atenciones	13
3.2	Caracterización por Género	14
3.3	Atenciones por origen regional.....	15
3.4	Temas de mayor interés.....	16

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, Chillán, 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 semestre 2019 se observa un aumento de un 25,44% en el total de atenciones respecto al semestre anterior y un aumento de un 19,49% respecto del mismo semestre del año anterior. En este semestre, los canales presencial, internet y telefónico aumentaron su nivel de atención en un 10,4%, 54,4% y un 38,1% respectivamente. El canal postal disminuyó en un 30,3% sus atenciones.

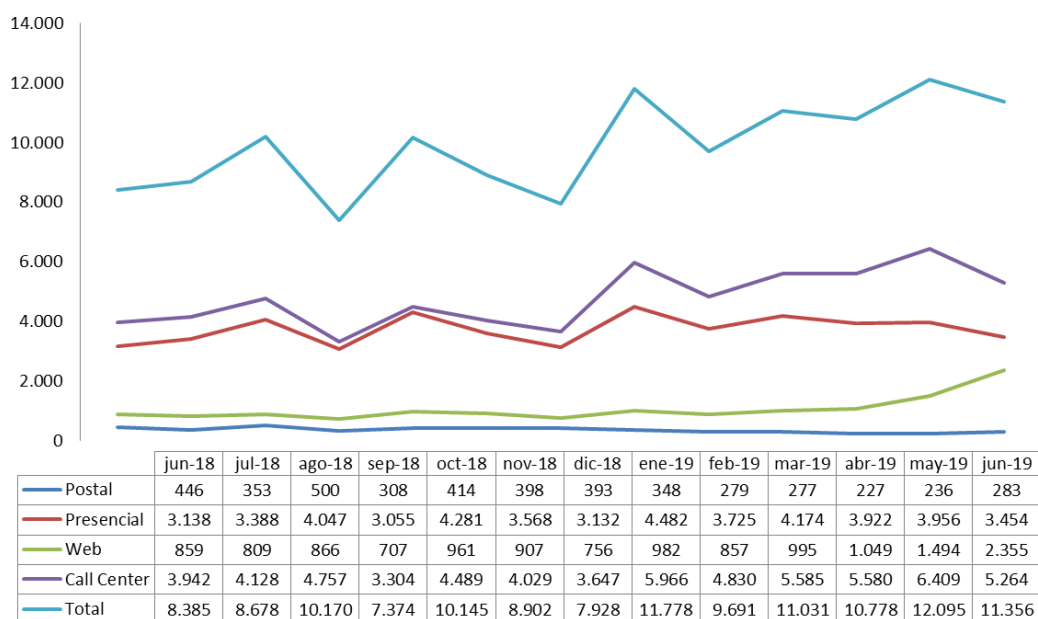
En el análisis mes a mes destaca el aumento en el total de atenciones de un 12,22% en mayo 2019 respecto a abril 2019.

La mayor cantidad mensual de atenciones por día hábil, se registró en la región Metropolitana el mes de enero con 1.893 atenciones. Mientras que a nivel regional, la mayor cantidad mensual de atenciones por día hábil, se registró en la región del Biobío el mes de enero con 402 atenciones.

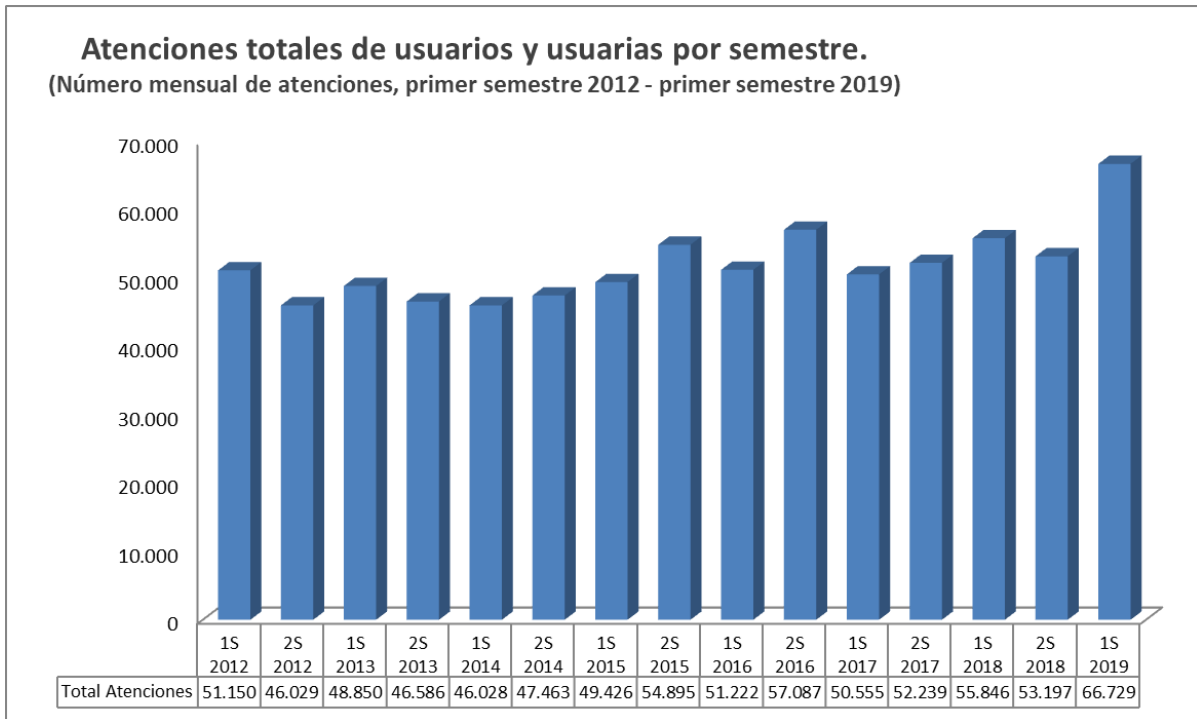
En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención en los últimos 12 meses, detallándose los volúmenes de atención mensuales por cada canal de atención.

Atención de usuarios y usuarias por canal de atención.

(Número mensual de atenciones, junio 2018 a junio 2019)



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



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.

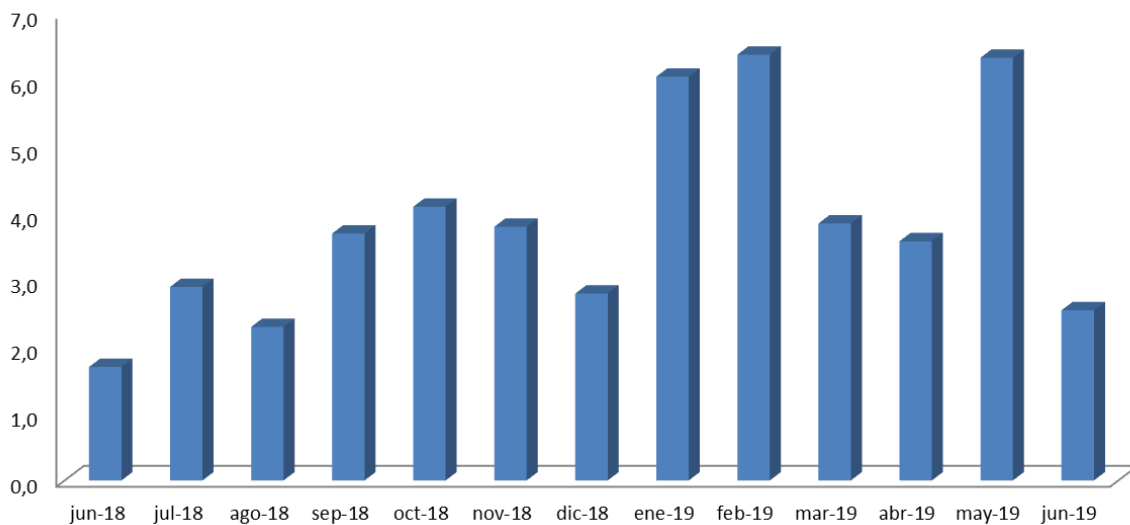
- a. Canal Presencial-tiempo promedio de espera: representa el tiempo, medido en minutos, que espera en promedio todo usuario para ser atendido en un módulo de la oficina de atención de público de Santiago. Este tiempo es medido desde el instante en que el usuario saca número de atención hasta que es 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, 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 semestre 2019 se registró un promedio mensual de espera de 4,8 minutos, lo que representa un 46,67% de aumento respecto al semestre anterior y de una disminución de un 11% en relación a igual semestre del año anterior.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período junio 2018 – junio 2019.

**Tiempo Promedio de Espera
(Minutos, junio 2018 - junio 2019)**

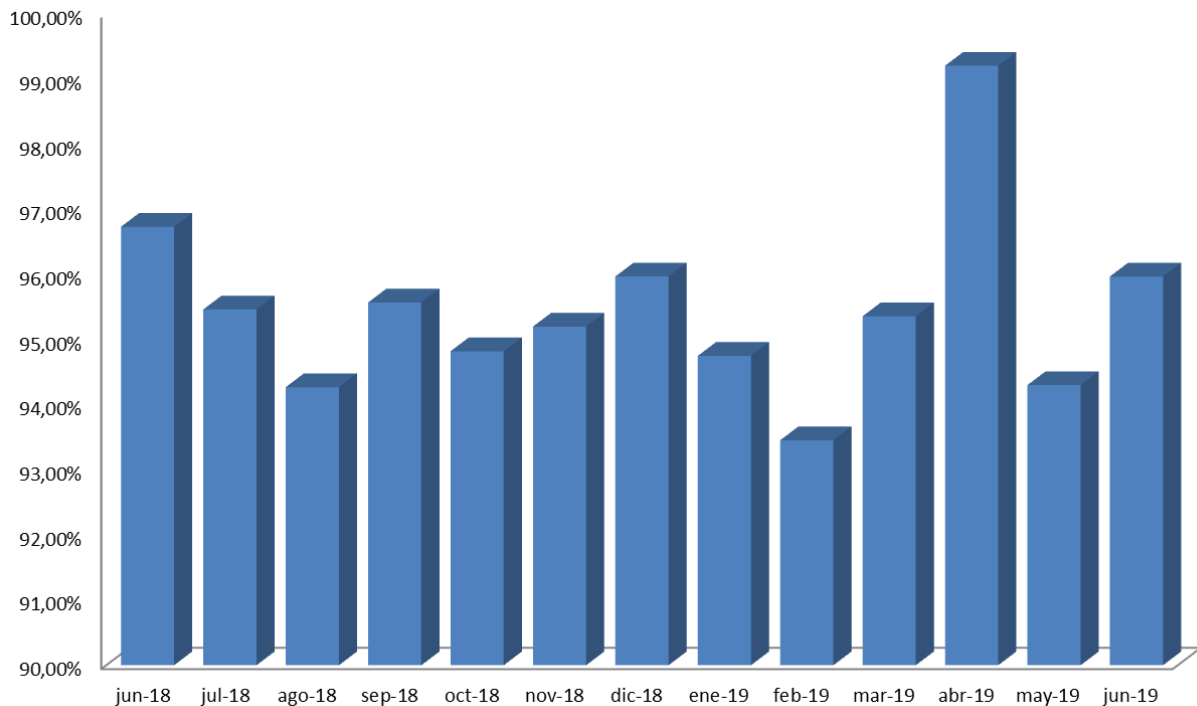


2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el primer semestre 2019 se presenta una mejora de 0,31 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al semestre anterior, alcanzando un 95,5%. El nivel más alto se obtuvo en los meses de abril y junio alcanzando un 99,21%, y un 95,97%.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período junio 2018 – junio 2019.

Nivel de Atención
(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, junio 2018 - junio 2019)



2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

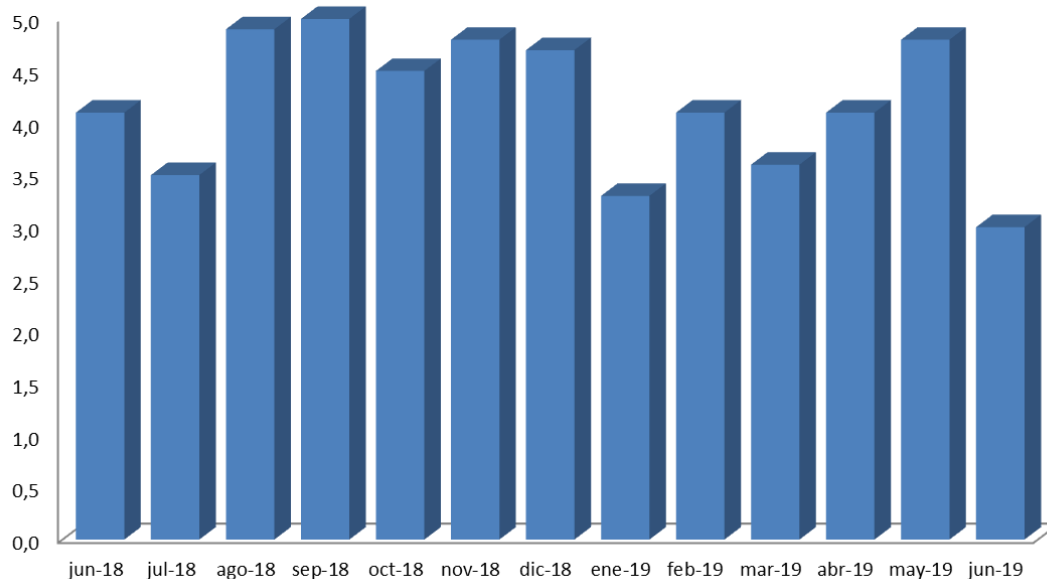
(Indicador considera los tiempos de respuesta de toda la Superintendencia)

En el primer semestre 2019, se observa un promedio de 3,8 días hábiles de demora en responder, disminuyendo respecto al semestre anterior en 0,8 días y una disminución de 0,6 días en relación a igual trimestre del año anterior.

El menor tiempo promedio de respuesta, se registró en los meses de enero y junio de 2019, con 3,3 y 3,0 días.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período junio 2018 – junio 2019.

Tiempo Promedio de Respuesta
(Días hábiles, junio 2018 - junio 2019)



2.4 Canal Internet DASU: tiempo promedio de respuesta

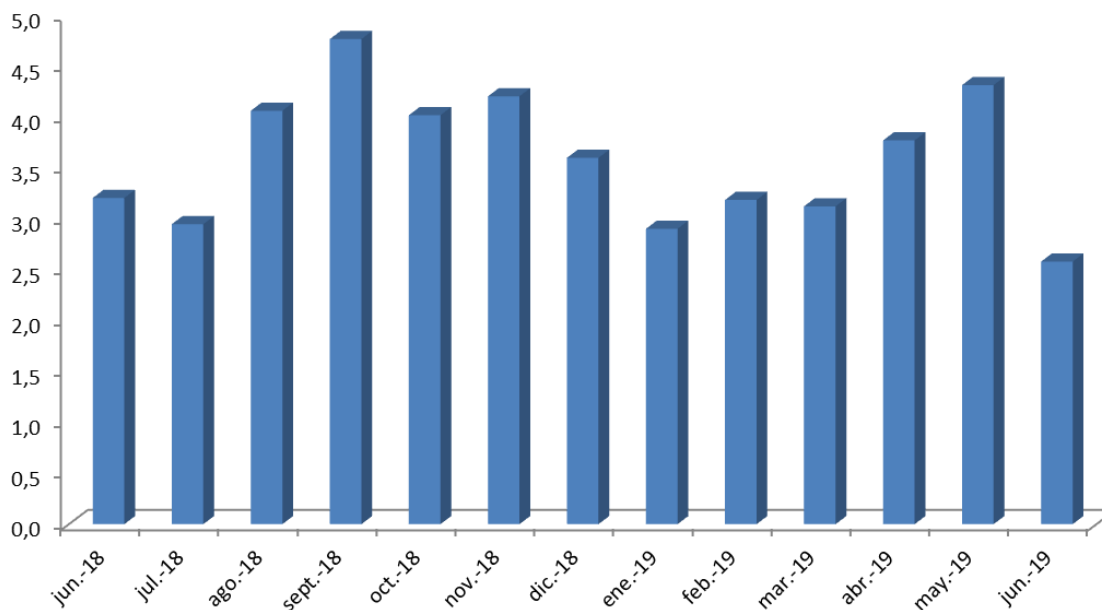
(Indicador considera los tiempos de respuesta de la División de Atención y Servicios al Usuario)

En el primer semestre 2019, se observa un promedio de 3,3 días hábiles de demora en responder, disminuyendo respecto al semestre anterior en 0,5 días y una disminución de 1,2 días en relación a igual semestre del año anterior.

El menor tiempo promedio de respuesta, se registró en los meses de enero y junio de 2019, con 2,9 y 2,6 días.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período junio 2018 – junio 2019.

Tiempo Promedio de Respuesta
 (Días hábiles, junio 2018 – junio 2019)



2.5 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

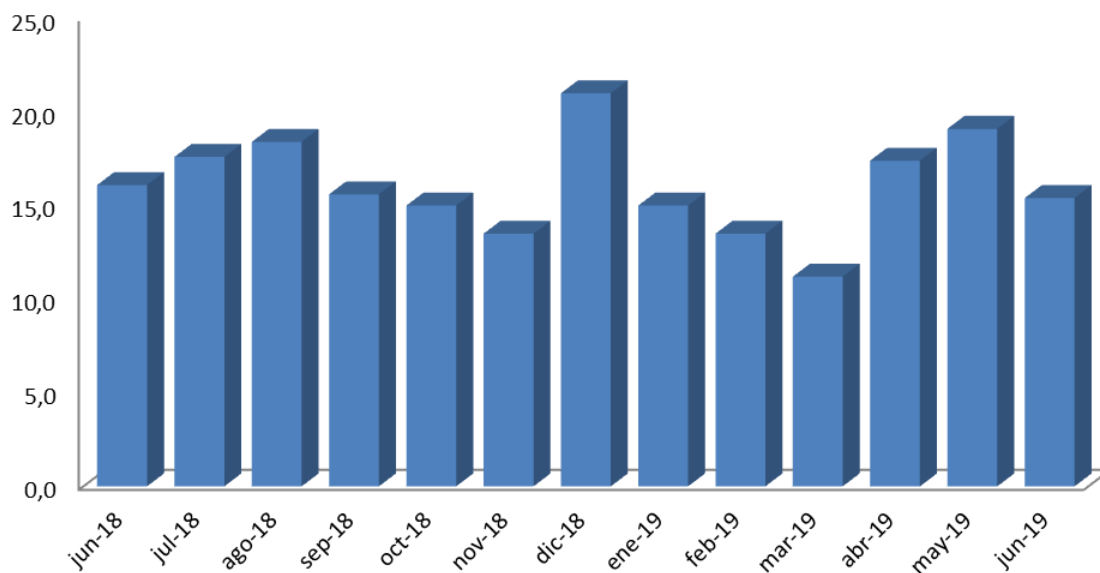
(Indicador considera los tiempos de respuesta de la división de Atención y Servicios al Usuario)

En el primer semestre 2019, se observa una disminución de 1,6 días hábiles de demora en responder respecto al semestre anterior y una disminución de 3 días respecto a igual semestre del año anterior.

El menor tiempo promedio de respuesta, se registró en los meses de febrero y marzo, con 13,5 y 11,2 días.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período junio 2018 – junio 2019.

Tiempo Promedio de Respuesta
(Días hábiles, junio 2018 - junio 2019)



2.6 Canal Postal: Cantidad de documentos ingresados.

*(Indicador considera la cantidad de documentos ingresados a la División de Atención y Servicios al Usuario)

En el primer semestre 2019, se observa una disminución de 8,4% en los ingresos respecto al semestre anterior.

La mayor cantidad de documentos ingresados, se registró en los meses de enero y marzo, con 228 y 199 ingresos.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período junio 2018 – junio 2019.



*Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD)

3. Caracterización de las Atenciones

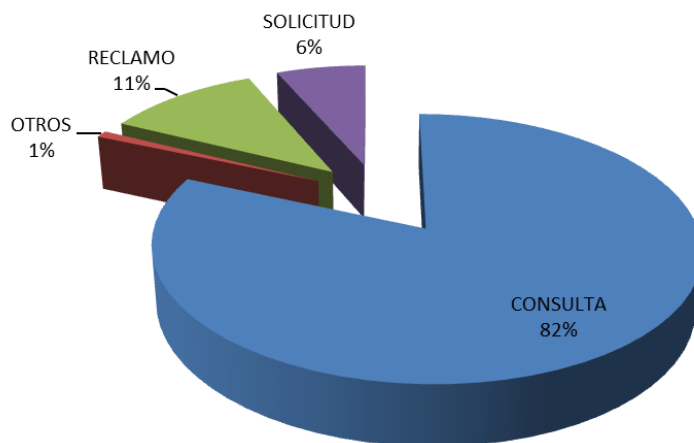
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, género del usuario, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los 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 semestre 2019 son mayoritariamente consultas, representando un 82% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos con un 11%, solicitudes con un 6%. Y otros temas con un 1%.

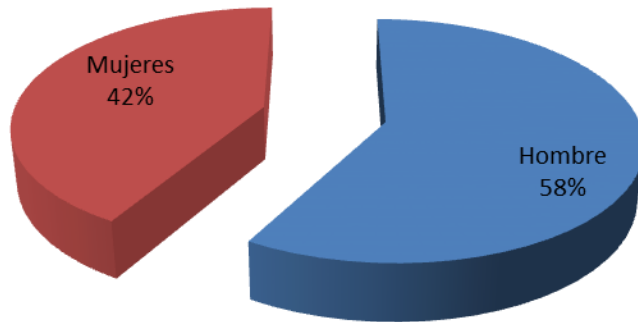
Tipología de las atenciones
(Periodo: primer semestre 2019)



3.2 Caracterización por Género

Durante el primer semestre de 2019, los usuarios que se acercaron a consultar de forma presencial a las oficinas de la Superintendencia de Pensiones, corresponden en un 58% a hombres y a un 42% de mujeres.

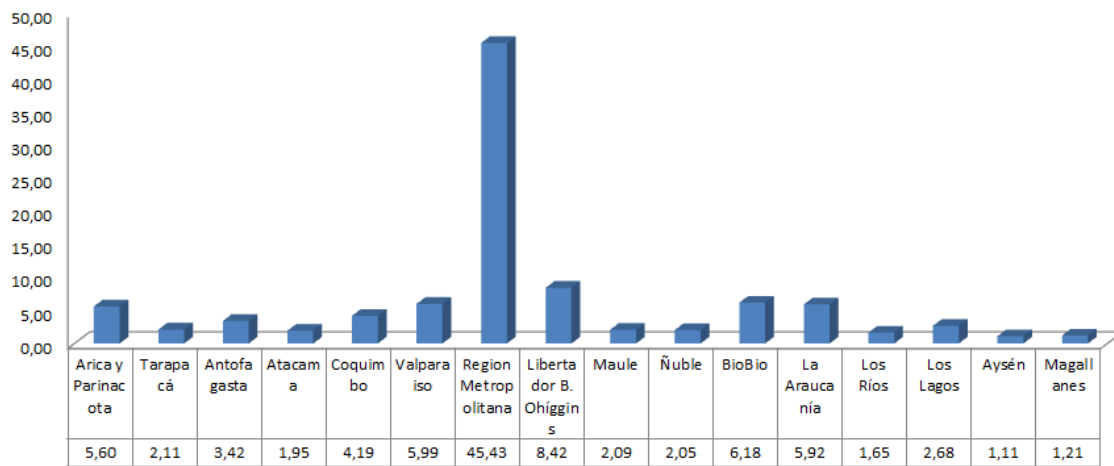
Porcentaje de participación acumulada por género (Primer Semestre 2019)



3.3 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, Bío-Bío, Valparaíso, La Araucanía, Arica y Parinacota, Coquimbo y Antofagasta, representando en conjunto un 85,1% del total de las atenciones.

**Participación de atenciones por región
(Porcentaje de atenciones por región, primer semestre 2019)**



3.4 Temas de mayor interés

Los temas más consultado este semestre siguen siendo los de Pensiones del Sistema de Capitalización, afiliación y cotizaciones. El tema de fondos, bajó desde el 4° al 8° lugar, mientras que las consultas por Convenios Internacionales, subió desde el 5° al 4° lugar.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, primer semestre 2019)

N°	TEMAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización (Vejez, Invalidez y Supervivencia)	1.075	951	1.194	1.087	1.114	1.052	6.473
2	Afiliación (Certificados de afiliación y solicitudes de desafiliación)	838	573	628	609	934	654	4.236
3	Cotizaciones (Certificados, comisiones, cobranzas)	603	513	611	579	560	588	3.454
4	Convenios Internacionales de Seguridad Social (Consultas y solicitudes)	590	448	530	491	548	425	3.032
5	Modalidades de Pensión	164	128	142	136	136	1.487	2.193
6	Beneficios del Pilar Solidario (PBS, APS)	282	242	237	248	266	233	1.508
7	Otros Beneficios Sistema de Capitalización	167	163	175	185	285	237	1.212
8	Fondos (APV, multifondos, rentabilidad, traspasos)	177	116	157	152	218	178	998
9	Bono de Reconocimiento	129	129	130	170	160	111	829
10	Bono Post-laboral y bonos asociados a Garantías Estatales	151	86	141	145	151	152	826
11	Sistema de Reparto	101	94	109	111	153	106	674
12	Asesores Previsionales / Entidades de Asesoría Previsional	90	92	62	135	119	102	600

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

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

División Atención y Servicios al Usuario:

Informe Semestral de Atención de Usuarios y Usuarías,
primer semestre 2019.