

INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS

Segundo 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.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5	Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

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.

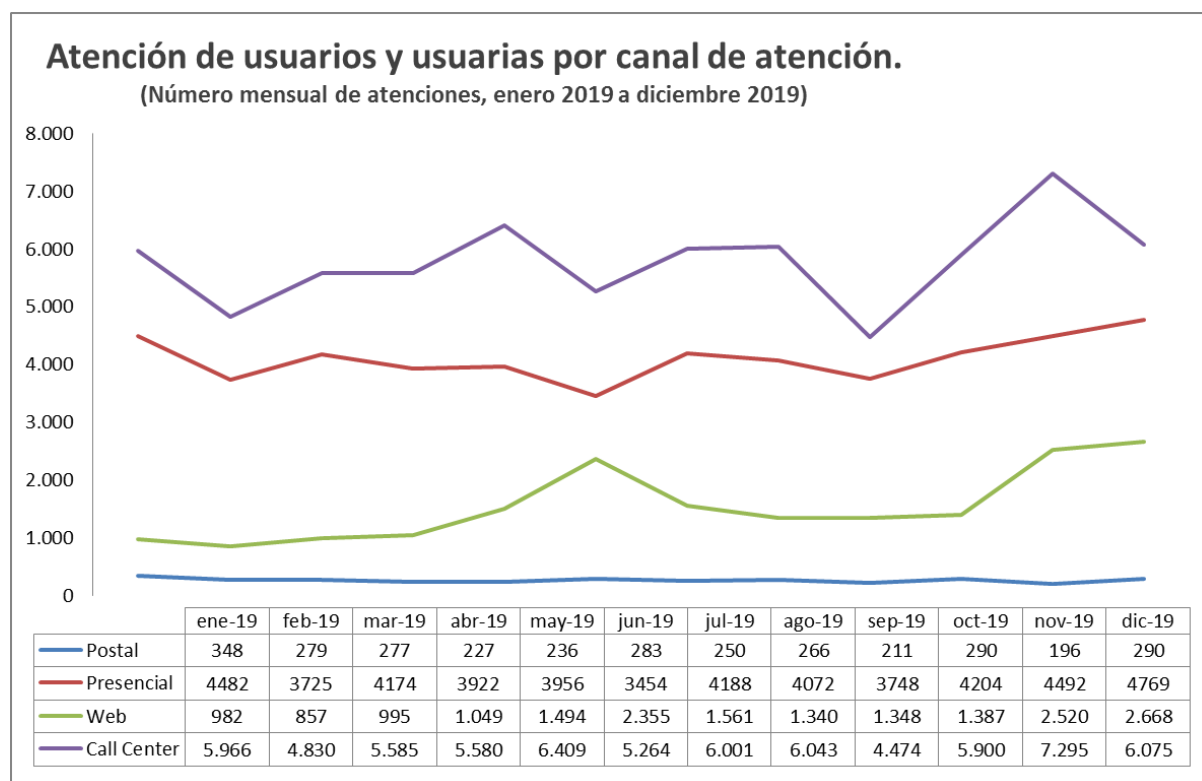
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 14 horas en Santiago y regiones, salvo en la oficina de Concepción que es de Lunes a Viernes de 8:40 a 13:30 horas.
- b. Canal Telefónico: A través de número telefónico 600 831 2012, de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas.
- c. Canal Internet : A 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 segundo semestre 2019 se observa un aumento de un 10,28% en el total de atenciones respecto al semestre anterior y un aumento de un 38,33% respecto del mismo semestre del año anterior. En este semestre, los canales presencial, internet y telefónico aumentaron su nivel de atención en un 7,4%, 40% y un 6,4% respectivamente. El canal postal disminuyó en un 8,9% sus atenciones.

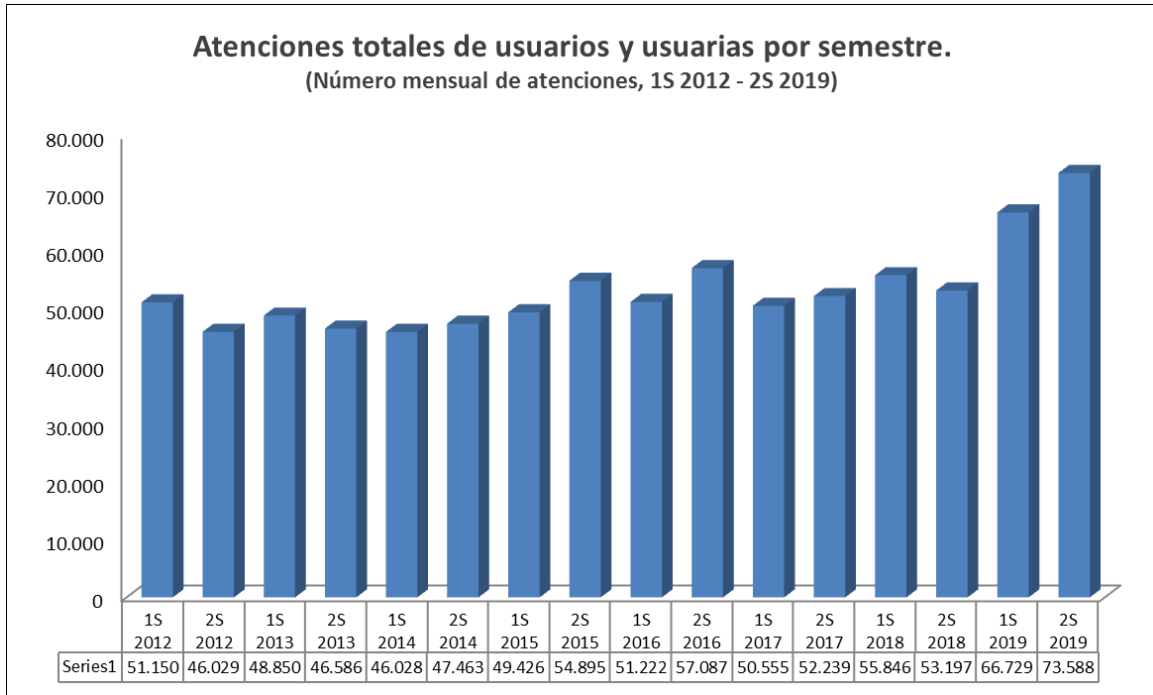
En el análisis mes a mes destaca el peak para el periodo noviembre de 2019, con 14.503 atenciones.

La mayor cantidad mensual de atenciones presenciales por día hábil, se registró en la región Metropolitana el mes de diciembre con 2.194 atenciones. Mientras que a nivel regional, la mayor cantidad mensual de atenciones por día hábil, se registró en la región de O'Higgins el mes de diciembre con 373 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.



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.

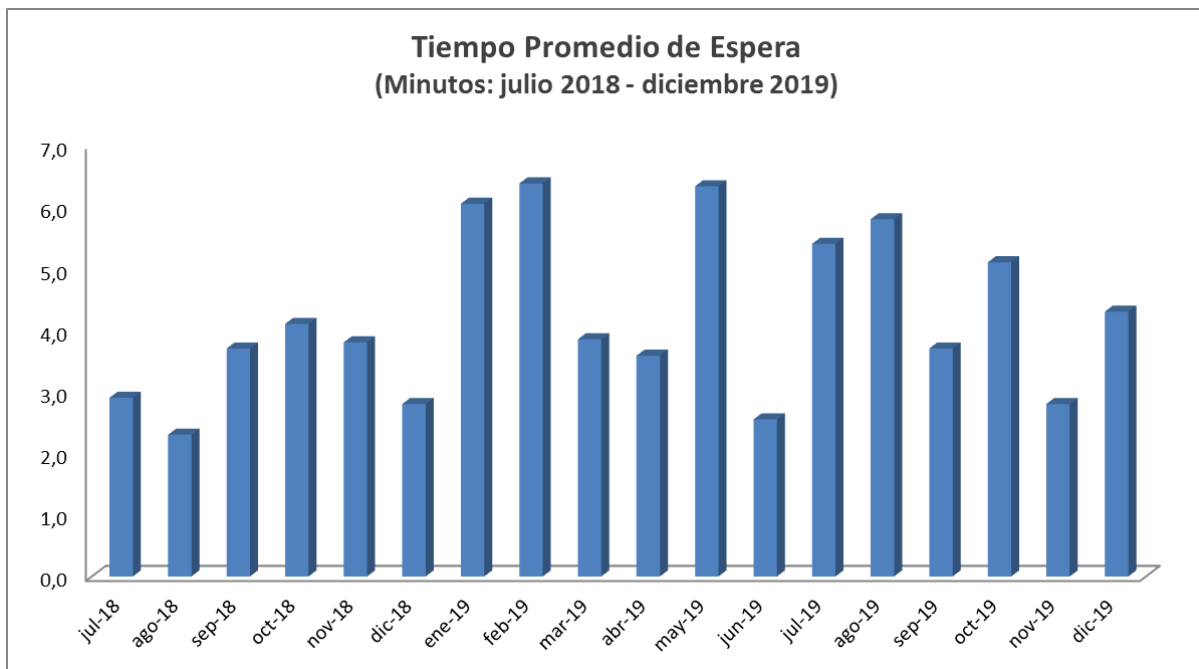
- a. Canal Presencial-tiempo promedio de espera: representa el tiempo, medido en minutos, que espera en promedio todo usuario para ser atendido en un módulo de la oficina de atención de público de Santiago. Este tiempo es medido desde el instante en que el usuario saca número de atención hasta que es 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 segundo semestre 2019 se registró un promedio mensual de espera de 4,5 minutos, lo que representa una disminución del 5,73% respecto al semestre anterior

Los factores que influyeron en el mejoramiento del indicador, son las acciones que se implementaron para optimizar los tiempos de respuestas a las consultas/reclamos ingresados a través de los canales presencial y postal, entre las que se encuentran, capacitación para analistas en relación a las clasificaciones de los ingresos su seguimiento y cierre, control mensual del indicador y comunicación de resultados por equipo e individuales con respectivos resultados mensuales y acumulados informados a cada División

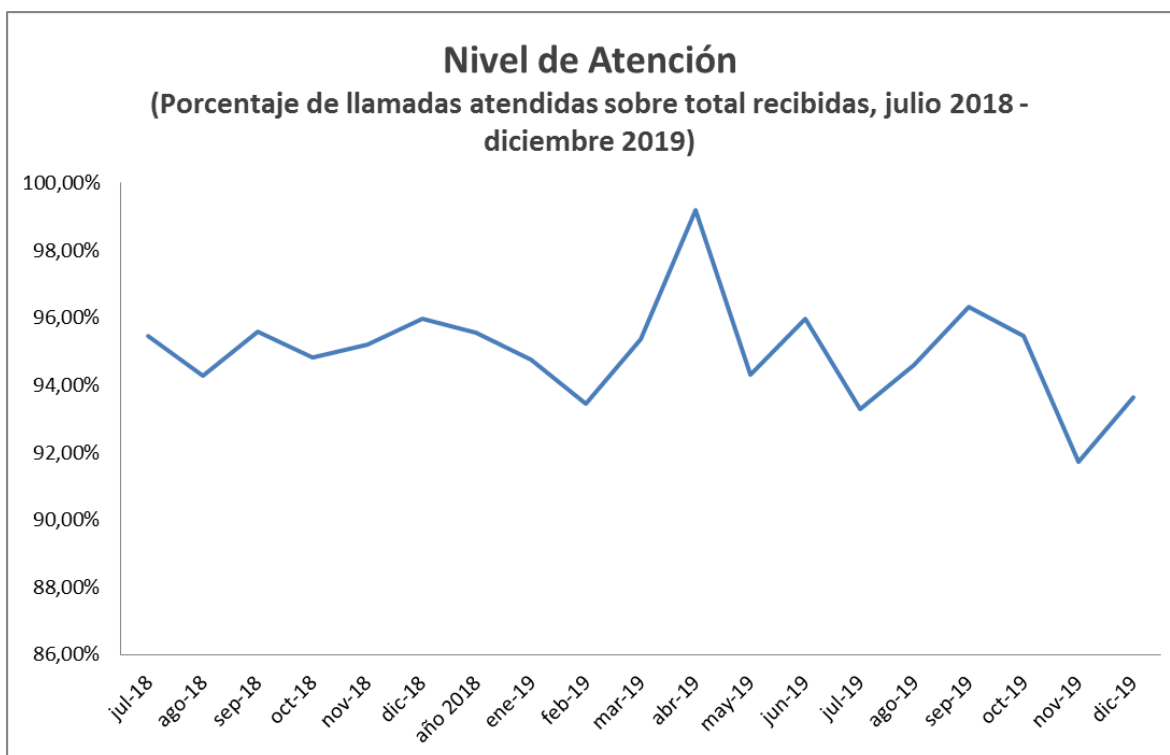
En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el período julio 2018 – diciembre 2019.



2.2 Canal Telefónico: nivel de atención

En el segundo semestre 2019 se presenta una disminución de 1,40 puntos porcentuales en el nivel de atención respecto al semestre anterior, alcanzando un 94,2%. El nivel más alto se obtuvo en los meses de septiembre y octubre alcanzando un 96,31%, y un 95,47%, respectivamente.

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



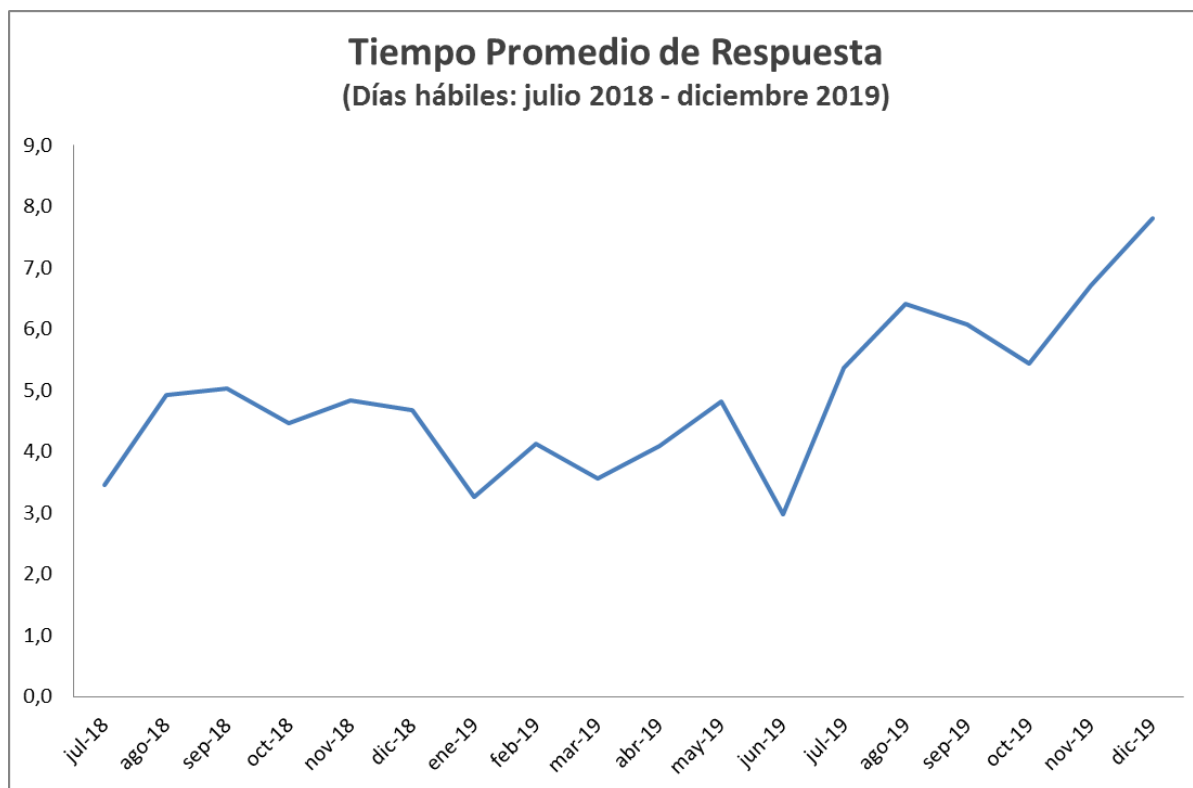
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

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

En el segundo semestre 2019, se observa un tiempo promedio de 5,8 días hábiles, aumentando respecto al semestre anterior en 2 días y en 1,7 días en relación a igual semestre del año anterior.

El menor tiempo promedio de respuesta, se registró en los meses de julio y octubre de 2019, con 5,4 días.

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



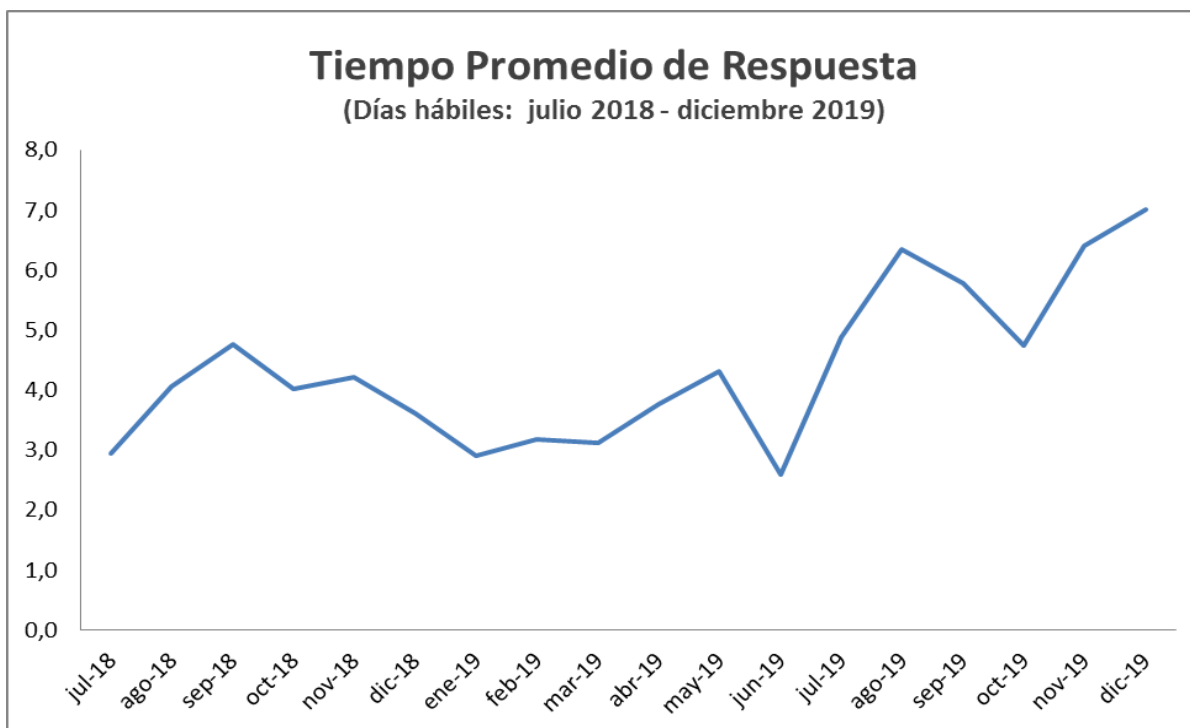
2.4 Canal Internet DASU: tiempo promedio de respuesta

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

En el segundo semestre 2019, se observa un tiempo promedio de 5,9 días hábiles, aumentando respecto al semestre anterior en 2,5 días y en 1,9 días en relación a igual semestre del año anterior.

El menor tiempo promedio de respuesta, se registró en los meses de octubre y julio de 2019, con 4,7 y 4,9 días.

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



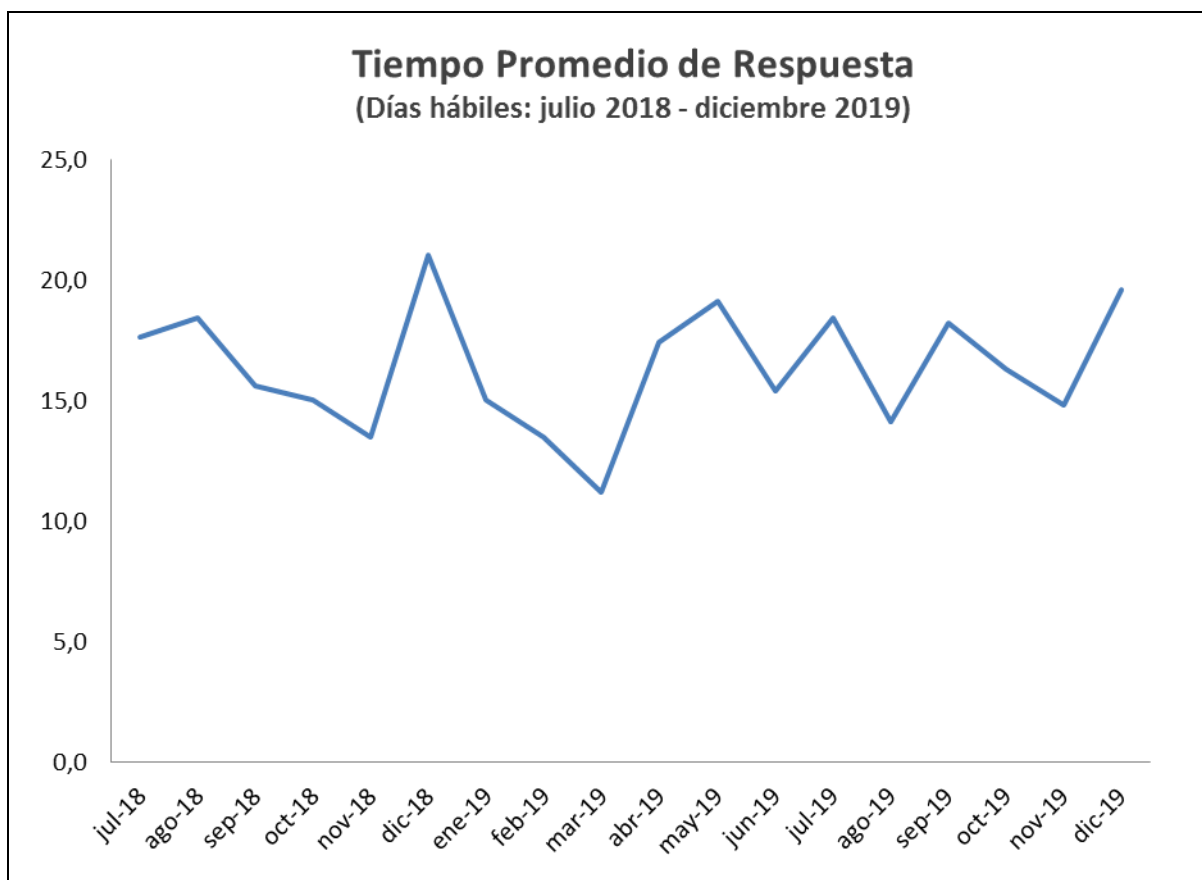
2.5 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

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

En el segundo semestre 2019, se observa un tiempo promedio de 16,9 días hábiles, aumentando respecto al semestre anterior en 1,6 días, mientras que se mantiene respecto del mismo semestre del año anterior.

El menor tiempo promedio de respuesta, se registró en los meses de agosto y noviembre, con 41,1 y 14,8 días.

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



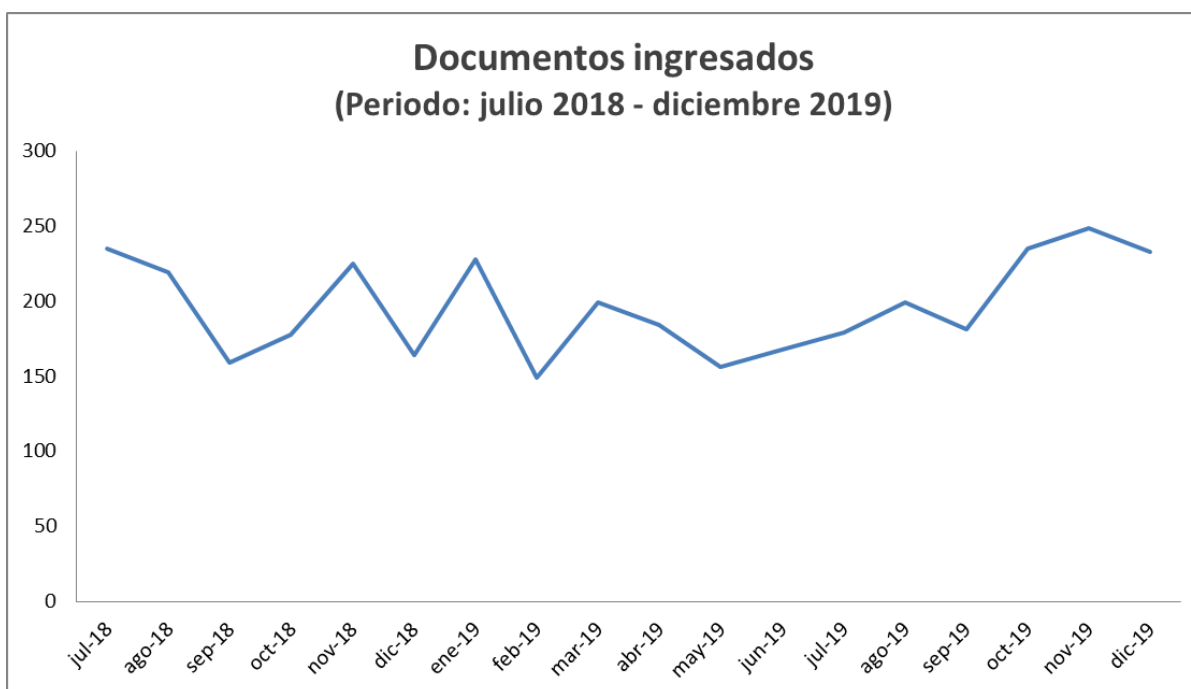
2.6 Canal Postal: Cantidad de documentos ingresados.

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

En el segundo semestre 2019, se observa un aumento de 17,7% en los ingresos respecto al semestre anterior.

La mayor cantidad de documentos ingresados, se registró en los meses de octubre y noviembre, con 235 y 249 ingresos.

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



*Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD)

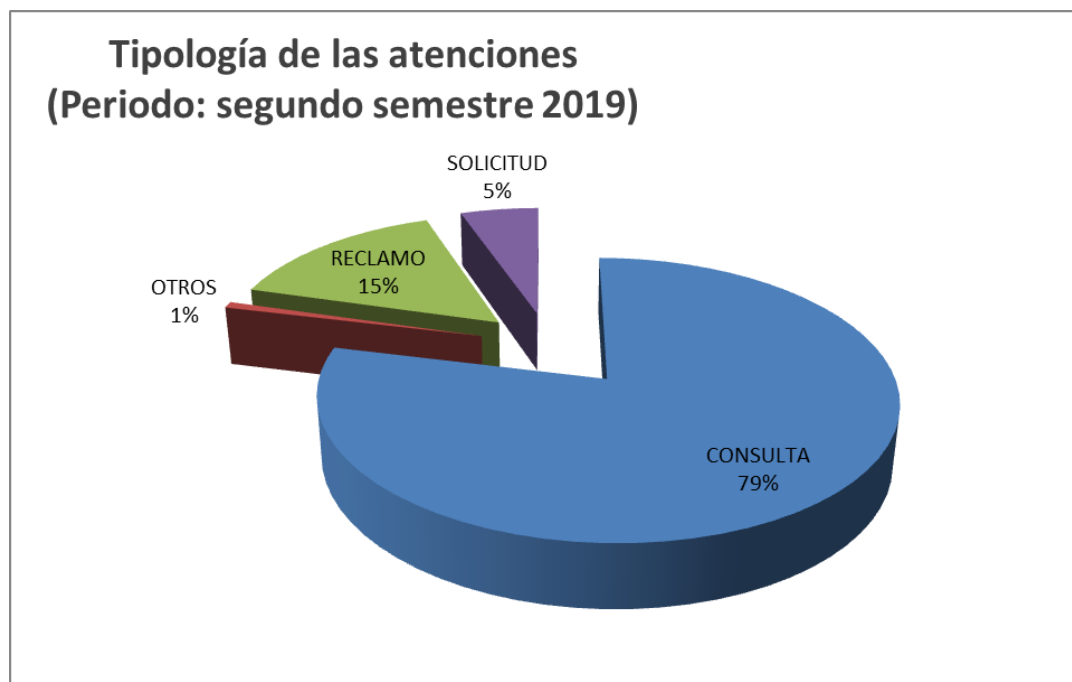
3. Caracterización de las Atenciones

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

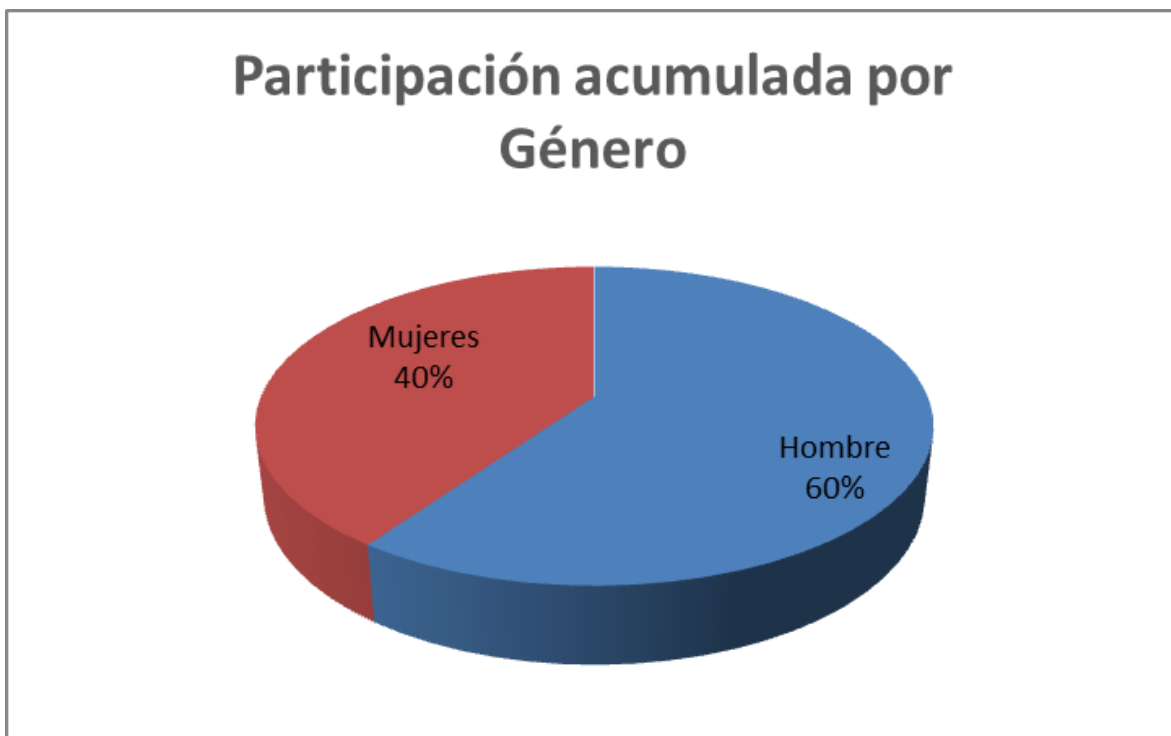
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el primer semestre 2019 son mayoritariamente consultas, representando un 79% del total de las atenciones en la Superintendencia de Pensiones, luego reclamos con un 15%, solicitudes con un 5%. Y otros temas con un 1%.



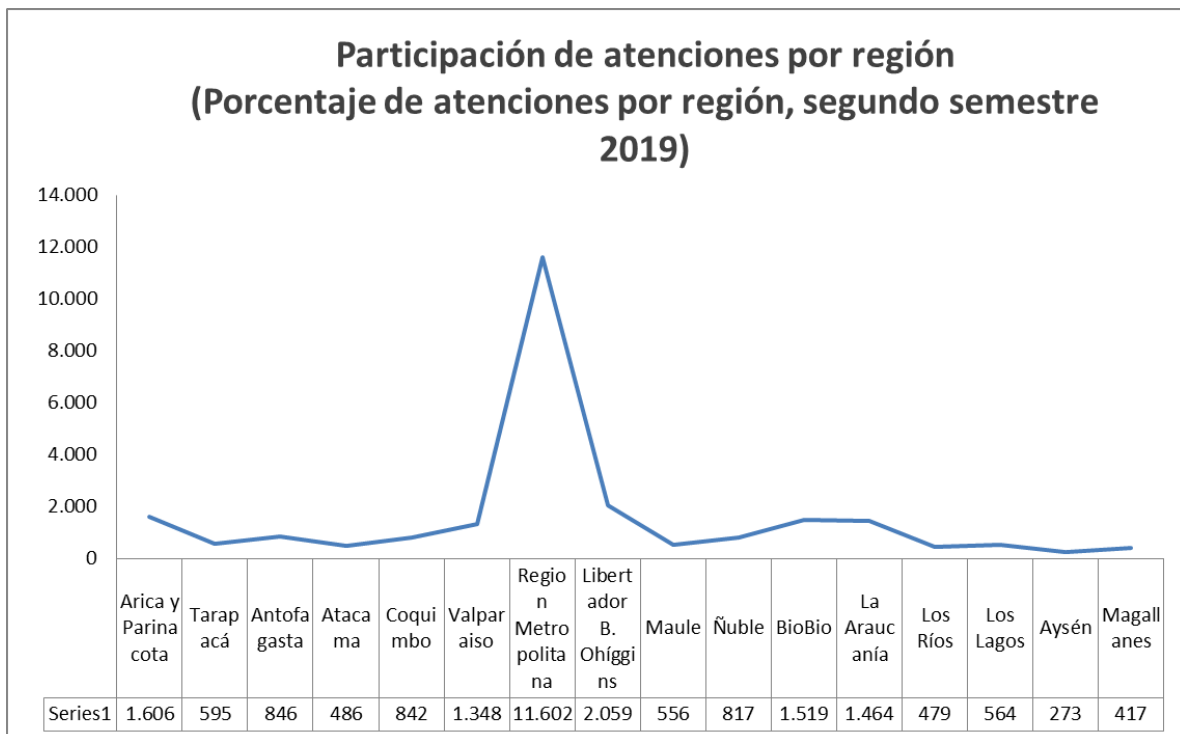
3.2 Caracterización por Género

Durante el segundo semestre de 2019, los usuarios que se acercaron a consultar de forma presencial a las oficinas de la Superintendencia de Pensiones, corresponden en un 60% a hombres y a un 40% de mujeres.



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, Arica y Parinacota, Biobío, La Araucanía, Valparaíso y Antofagasta, representando en conjunto un 80% del total de las atenciones.



3.4 Temas de mayor interés

Los temas más consultado este semestre fueron los de: Pensiones del Sistema de Capitalización, afiliación, convenios internacionales, cotizaciones y fondos.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, segundo semestre 2019)

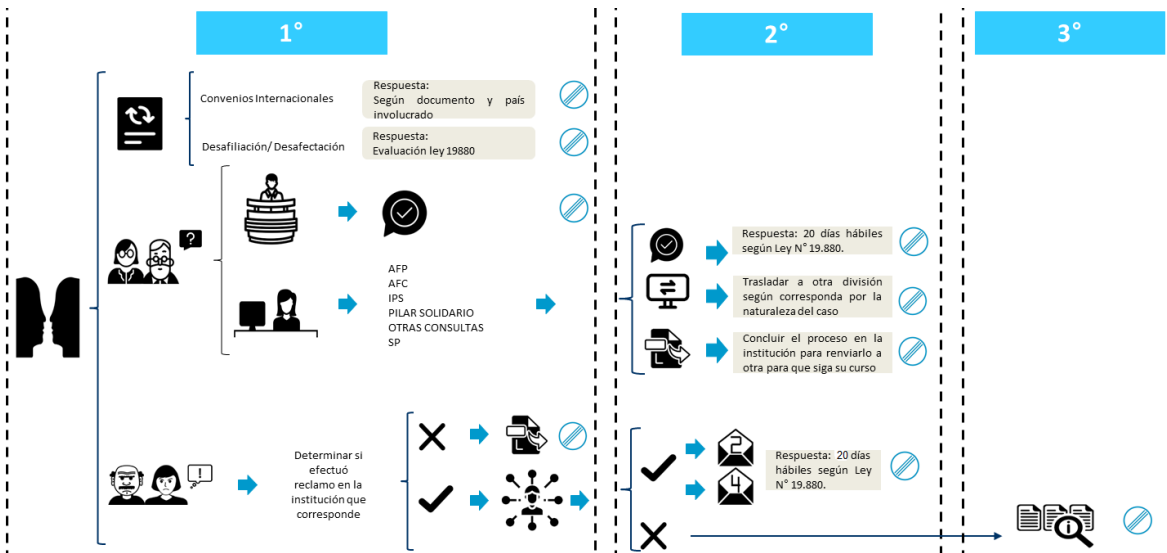
N°	TEMAS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Semestre
1	Pensiones del Sistema de Capitalización	1.191	1.213	1.034	1.189	1.315	1.313	7.255
2	Afiliación	664	681	589	650	634	650	3.868
3	Convenios Internacionales de SS	634	569	463	675	497	564	3.402
5	Cotizaciones	616	559	470	522	536	440	3.143
4	Fondos	191	190	164	372	1.393	488	2.798
6	Otros Beneficios Sistema de Capitalización	310	306	256	434	363	327	1.996
7	Beneficios del Pilar Solidario	322	332	229	292	350	462	1.987
8	Calidad de Atención	13	13	8	27	1.421	95	1.577
9	Asesores Previsionales / Ent. de Asesoría Prev.	128	156	418	116	118	87	1.023
10	Técnicos extranjeros	202	198	138	124	116	111	889
11	Bono de Reconocimiento	172	161	126	165	138	124	886
								28.824

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

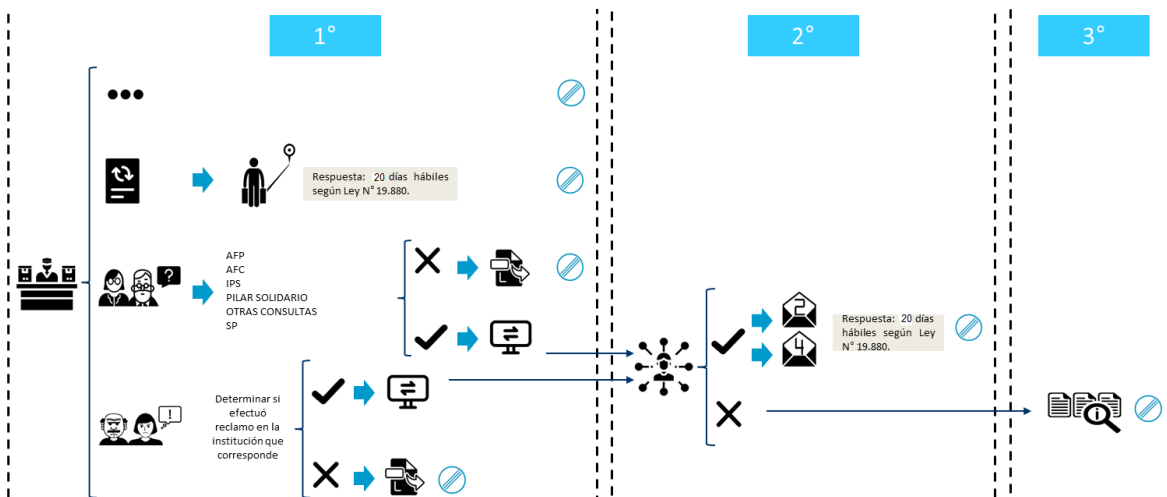
Nota 2: Estas atenciones representan el 85% del total de atenciones del trimestre.

3.5 Anexos: Modelo de atención del departamento de atención de usuarios.

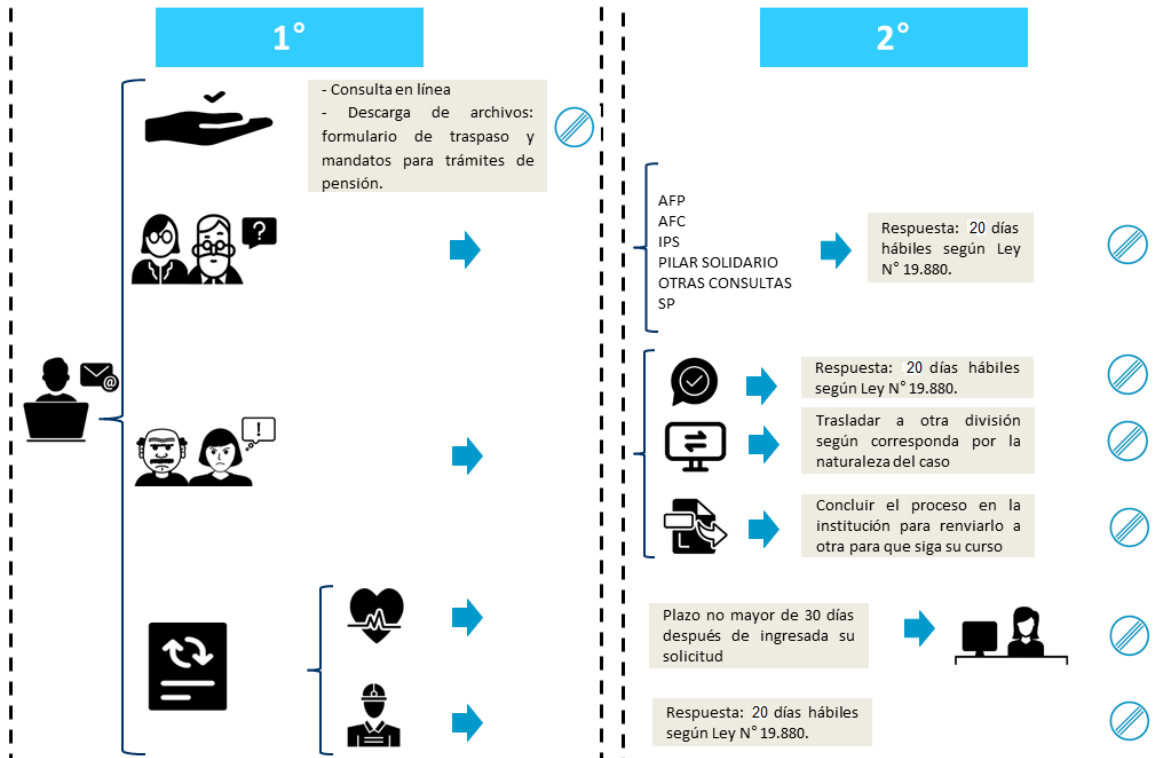
1. Ruta del Usuario: Canal Presencial



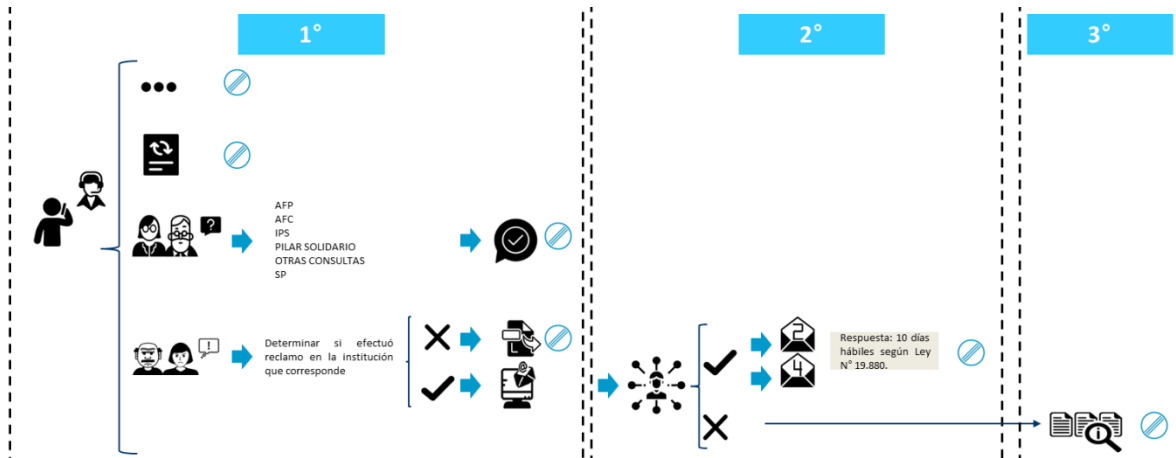
2. Ruta del Usuario: Canal Postal



3. Ruta del Usuario: Canal Web



4. Ruta del Usuario: Call Center



5. Ruta del Usuario: Glosario



División Atención y Servicios al Usuario:

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