



INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Pensiones

Cuarto Trimestre 2012

15 de febrero 2013

Indice

1. Volúmenes de Atención de Usuarios.	3
2. Indicadores de Servicio.....	6
2.1 Canal Presencial: tiempo promedio de espera	7
2.2 Canal Call Center: 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

La Superintendencia de Pensiones tiene habilitado cuatro canales de atención, donde los usuarios 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, Antofagasta, Concepción y Puerto Montt.
Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9 a las 15 horas en Santiago y de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas en regiones.
- b. Canal Call Center: 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 2012 se observa un leve aumento de un 0,1% en el total de atenciones respecto al trimestre anterior y de una disminución de un 7% respecto al mismo trimestre del año anterior. El canal que más creció en este período fue el Web con un 6%, seguido del canal Postal con un 2%. El único canal que disminuye es el canal call center en un 2% y el canal Presencial no presenta variación.

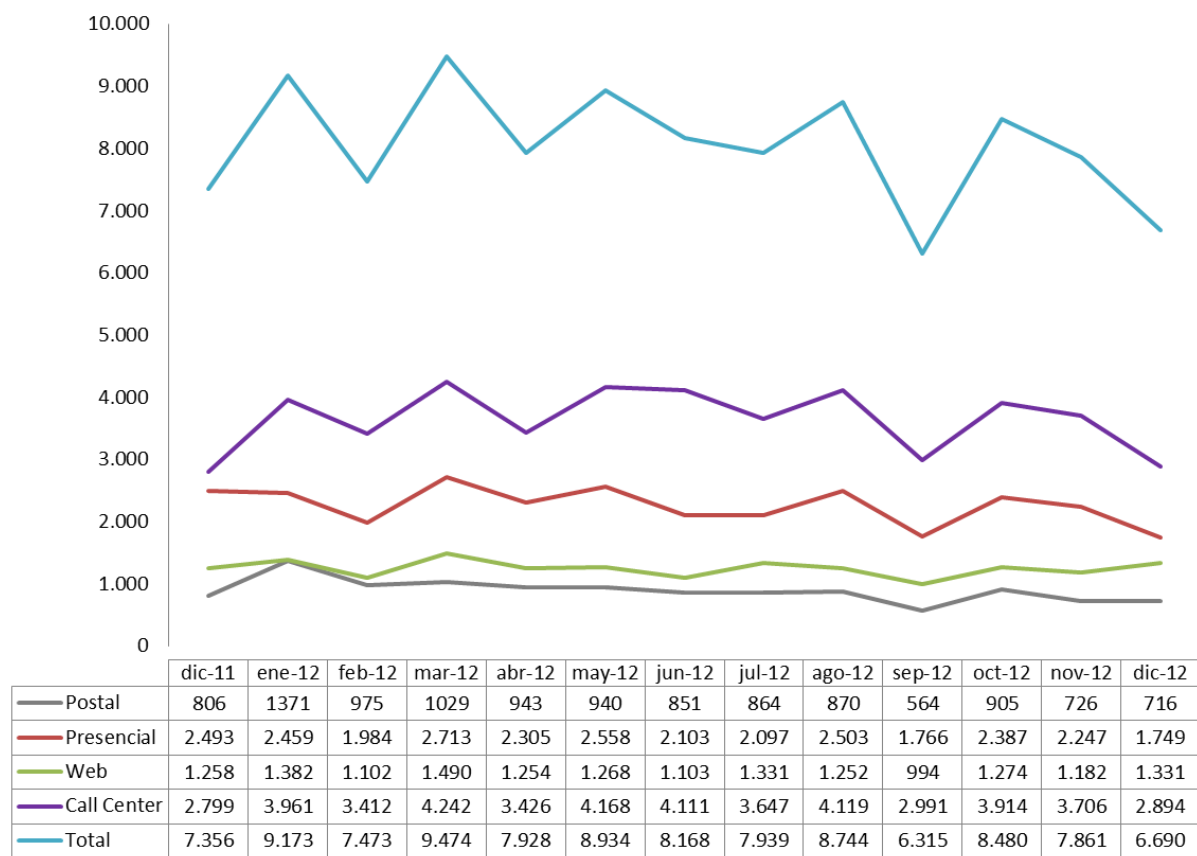
En el análisis mes a mes destaca la baja en el total de atenciones de un 15% en el mes de diciembre 2012 respecto al mes anterior, a igual número de días hábiles. La mayor cantidad de atenciones por día hábil se registró en el mes de noviembre con 393 atenciones.



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención en el último año móvil, detallándose los volúmenes de atención mensuales por cada canal de atención.

Atención de Usuarios por Canal de Atención

(Número mensual de atenciones, diciembre 2011 – diciembre 2012)



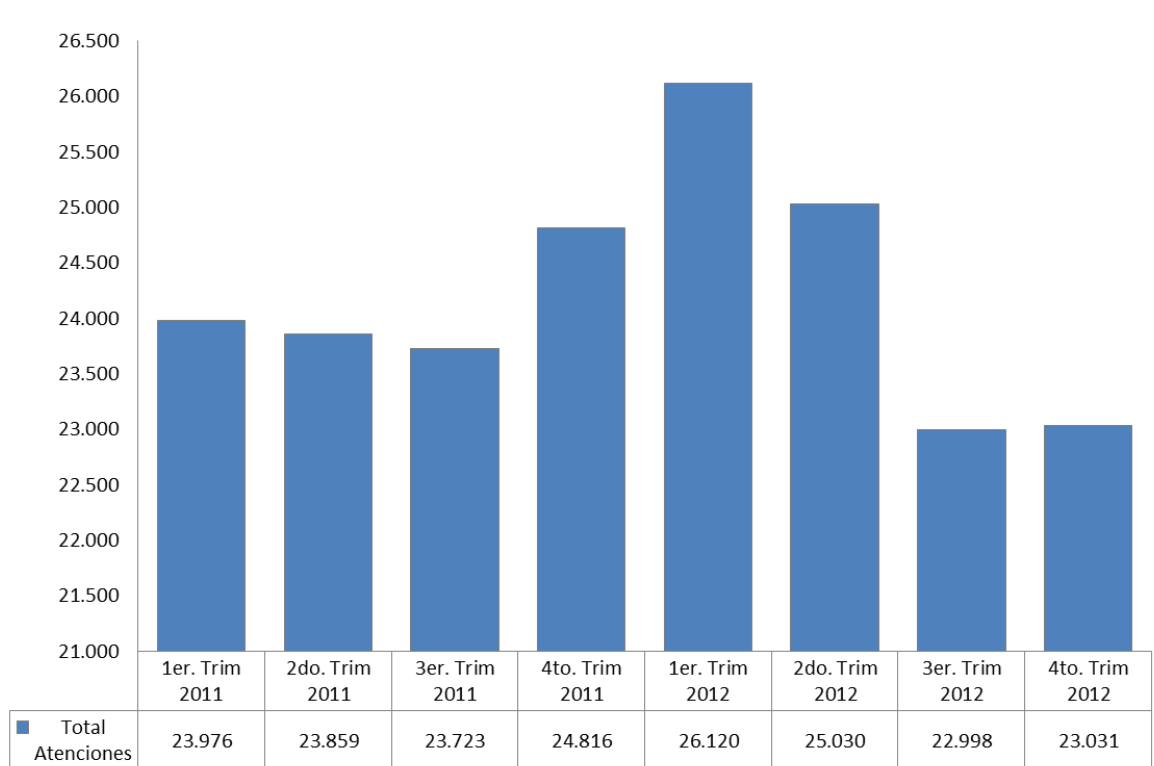
Nota: En enero 2012 se extiende el horario de cierre de atención del canal call center desde las 15 a las 18 horas.



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los volúmenes de atención durante los años 2011 y 2012, agrupados por trimestre.

Atenciones Totales de Usuarios por Trimestre

(Número mensual de atenciones, primer trimestre 2011 – cuarto trimestre 2012)



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 SP.

- 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. 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 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

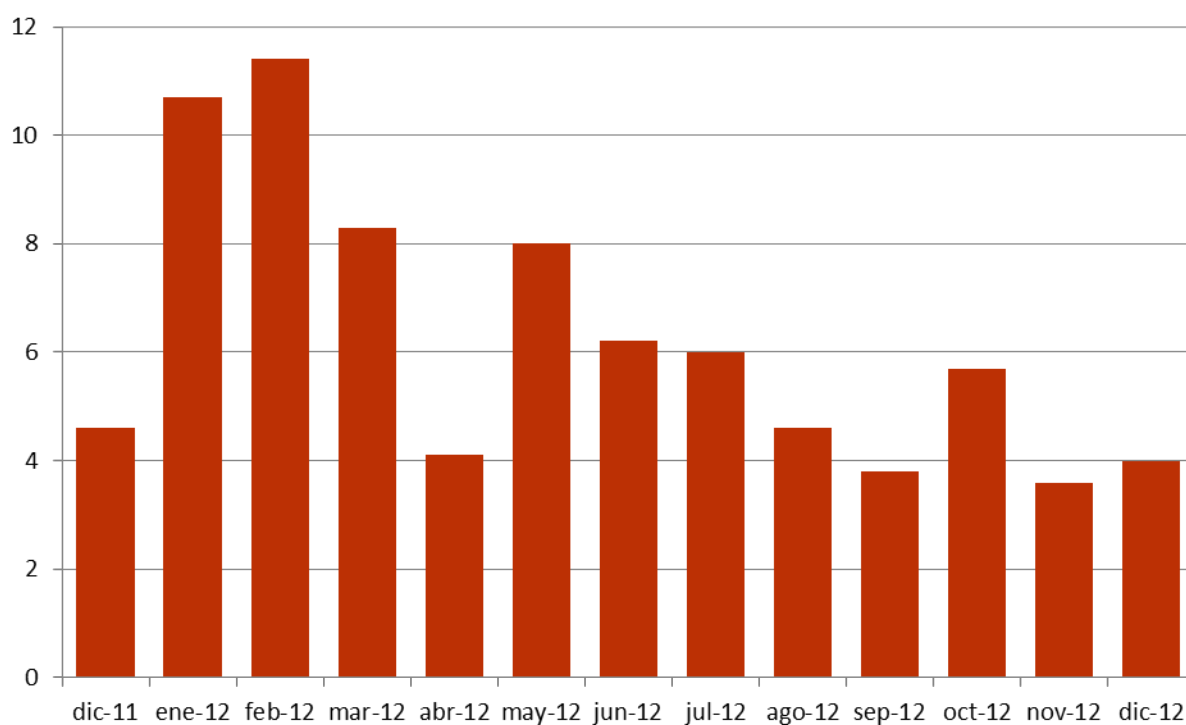
En el cuarto trimestre de 2012 se registró un promedio mensual de espera de 4,5 minutos que se compara levemente favorable con el tiempo promedio de 4,9 minutos contabilizado en el tercer trimestre de 2012 y aun mejor que el segundo trimestre que fue de 6 minutos.

Cabe destacar, que el cuarto trimestre de 2012 vuelve a exhibir tiempos de espera promedio inferiores a 10 minutos.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador para el último año móvil.

Tiempo Promedio de Espera

(Minutos, diciembre 2011 – diciembre 2012)



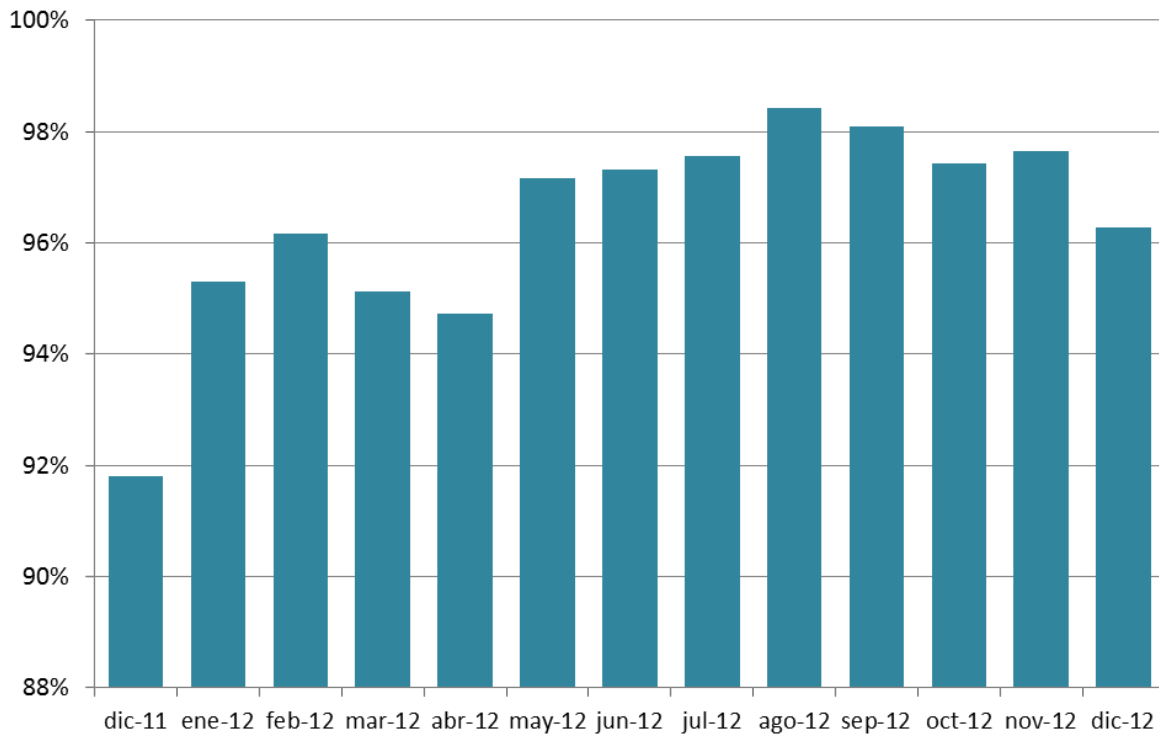
2.2 Canal Call Center: nivel de atención

En el cuarto trimestre 2012 se mantienen los buenos resultados del trimestre anterior alcanzando un 97,4%. El peak de este indicador se presentó en el mes de noviembre de 2012 siendo de un 97,7%.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador en el último año móvil.

Nivel de Atención

(Porcentaje de llamadas atendidas sobre total recibidas, diciembre 2011- diciembre 2012)



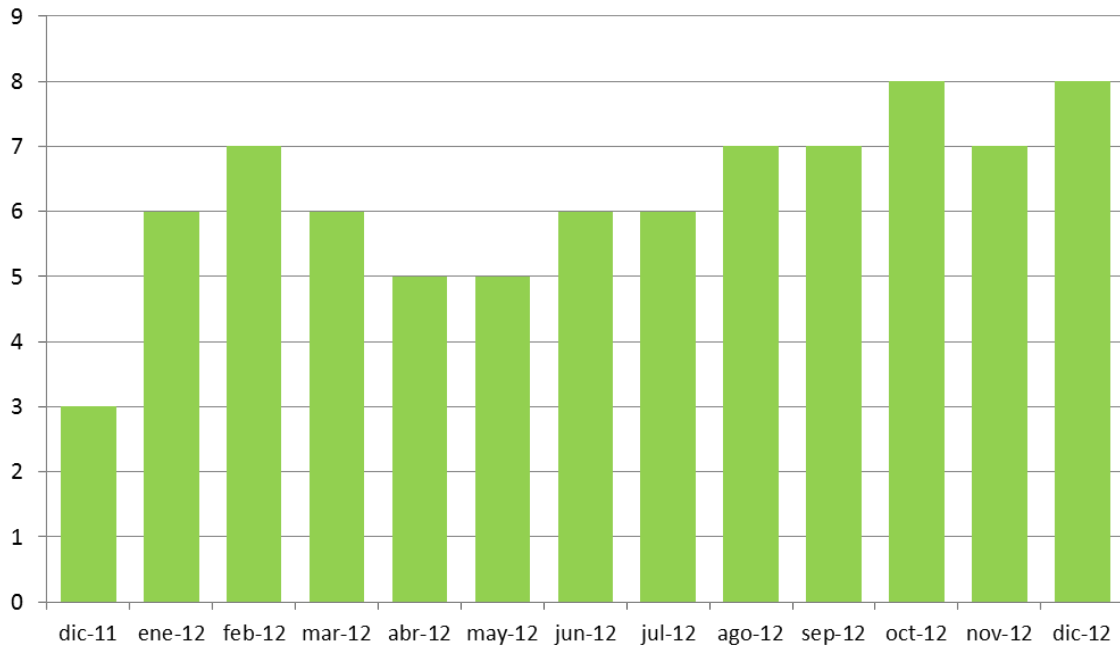
2.3 Canal Internet: tiempo promedio de respuesta

En el cuarto trimestre 2012, se observa un promedio de 7,7 días hábiles de demora en responder, significando un aumento respecto del trimestre anterior de 1,1 días.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador en el último año móvil.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, diciembre 2011- diciembre 2012)



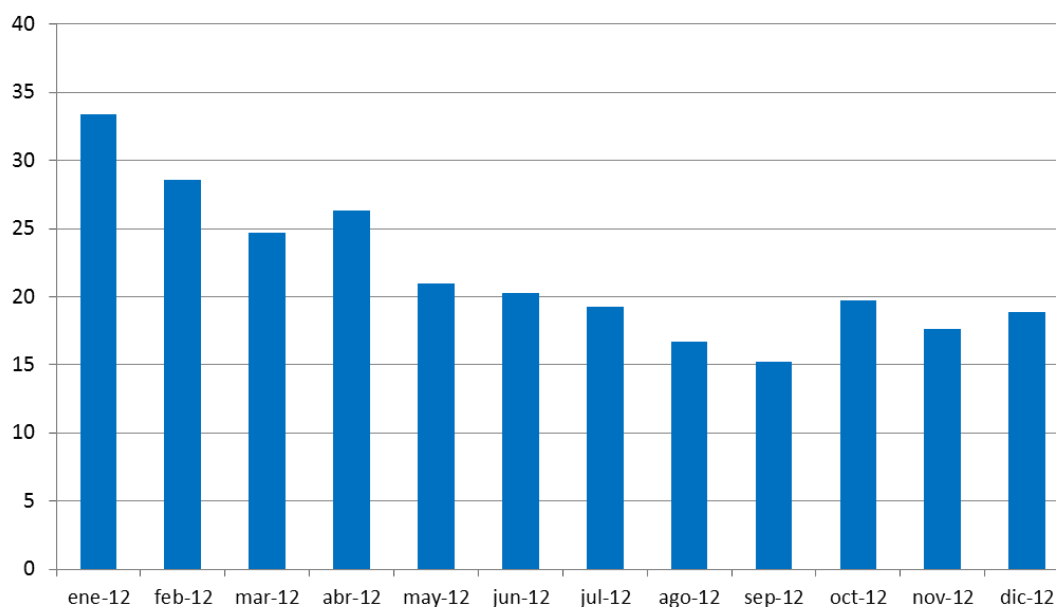
2.4 Canal Postal: tiempo promedio de respuesta

En este trimestre se rompe la tendencia a la baja obteniéndose un promedio de 18,8 días hábiles versus los 17,3 días hábiles del trimestre pasado. De todas maneras se mantiene un promedio bajo los 20 días hábiles mensuales.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de este indicador en el año 2012.

Tiempo Promedio de Respuesta

(Días hábiles, enero 2012- septiembre 2012)



3. Caracterización de las Atenciones

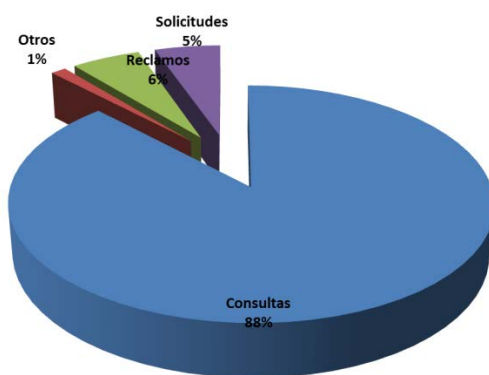
En esta sección, se muestran los distintos tipos de atenciones clasificándolos según el motivo que tuvo el usuario para buscar la atención en la Superintendencia de Pensiones, la región desde donde proviene el usuario y los temas más frecuentes de consulta observados en todos los canales de atención.

3.1 Tipología de Atenciones

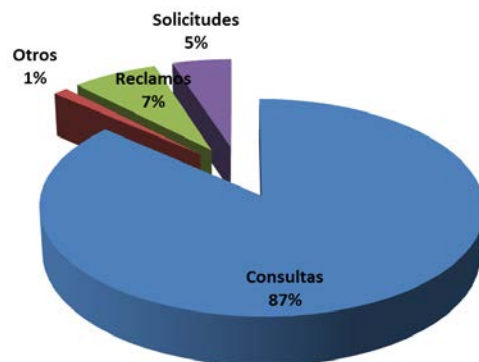
Dependiendo del motivo del usuario, las atenciones se clasifican en: Reclamos, consultas, solicitudes y otros motivos.

Las atenciones al usuario en el tercer trimestre son mayoritariamente consultas, representando un 88% del total de las atenciones en la SP, luego reclamos con un 6% y un 5% de solicitudes. Comparando con el tercer trimestre se observa una disminución en la proporción de reclamos en un punto porcentual, aumentándose la misma proporción de consultas y manteniéndose la proporción de solicitudes.

Tipología Atención cuarto trimestre 2012
(% de las atenciones totales, octubre – diciembre 2012)



Tipología Atención tercer trimestre 2012
(% de las atenciones totales, julio – septiembre 2012)

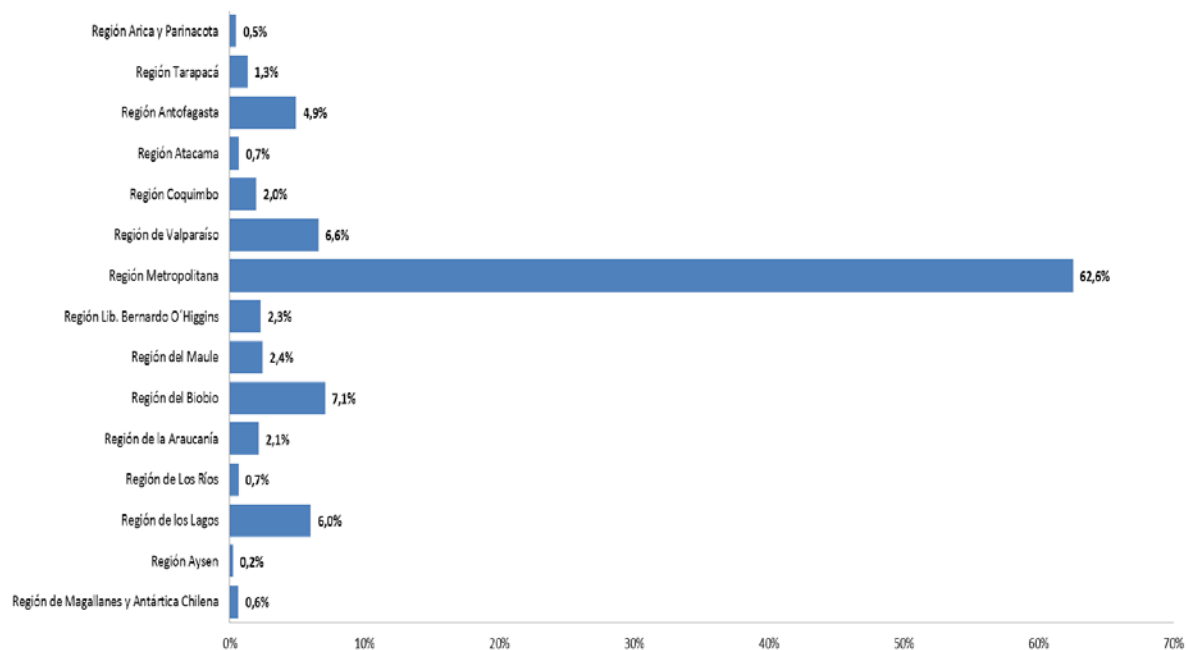


3.2 Atenciones por origen regional

Las atenciones son principalmente de usuarios provenientes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones del Bío-Bío, Los Lagos, Valparaíso y Antofagasta, representando en conjunto un 87,2% del total de las atenciones.

Participación por origen regional

(% de atenciones por región, octubre - diciembre 2012)



3.3 Temas de mayor interés

Los temas mas recurrentes están asociados a las pensiones (vejez, invalidez y sobrevivencia, tanto solicitudes como pagos de pensiones), a la emisión de certificados, al pilar solidario y aplicación de convenios internacionales de seguridad social.

Cada atención es clasificada según el tema planteado por el usuario. A continuación, se muestra un ranking de las temáticas más frecuentes observadas durante el tercer trimestre de 2012.

Ranking de Temas más Frecuentes

(Número de atenciones por mes, 4to. trimestre 2012)

N°	TEMAS	octubre	noviembre	diciembre	Total Trimestre
1	Pensión y calificación de invalidez	333	287	191	811
2	Pensión de vejez	277	235	228	740
3	Certificados de afiliación	225	292	201	718
4	Certificado de cotizaciones	209	192	181	582
5	Afiliación	201	123	114	438
6	Pagos de pensión en régimen	155	135	116	406
7	Aplicación convenio internacional de seguridad social	147	124	108	379
8	Aporte previsional solidario (APS)	127	130	98	355
9	Pensión de sobrevivencia	118	131	97	346
10	Información sobre estados de trámite	127	128	88	343

Nota 1: Incluye consultas, reclamos y solicitudes.

Nota 2: Estas atenciones representan el 48% del total de atenciones del trimestre.