

# **ESTADO DE CANALES**

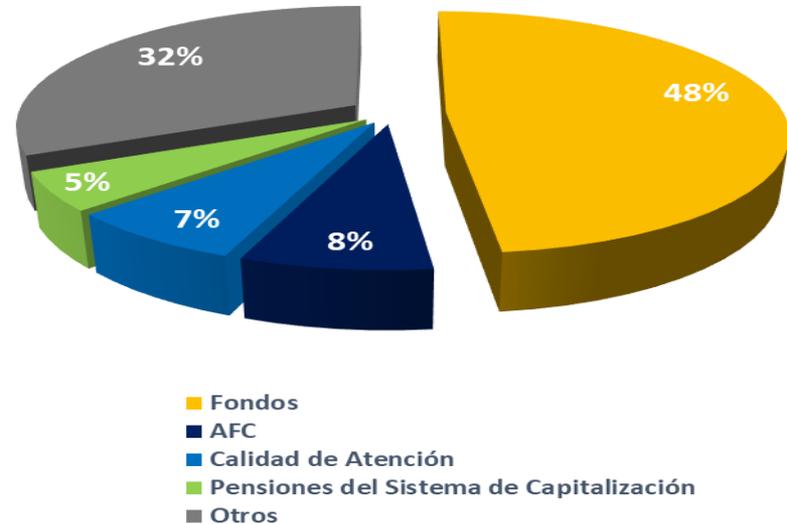
## **ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020**

**División Atención y Servicios al Usuario**

**Abril 2021**

### ❖ 383.839 CONSULTAS ATENDIDAS EN 2020

- **Cuatro días**, en promedio, en responder a consultas recibidas por los canales web, postal y presencial.
- Incremento en número de respuestas emitidas de un **1.033%** en canal web, respecto del año 2019.
- **El 59%** del total de las atenciones se registró en el canal web.



*% de consultas por canal sobre total de 383.839 atenciones realizadas en 2020.*

## Comparativo canal telefónico años 2019 - 2020

**Comparativo llamadas recibidas  
2019 v/s 2020**



- **Incremento** de un **210%** del total de llamadas recibidas respecto del año anterior.
- Peak de llamados en el mes de agosto de 2020, con **57.811** registros.

**Comparativo llamadas atendidas  
2019 v/s 2020**



- **Incremento** de un **121%** del total de llamadas atendidas respecto del año anterior.
- Peak de llamadas atendidas en el mes de agosto de 2020, con **24.287** atenciones.

\*registro llamadas recibidas y atendidas al 31 de diciembre 2020

### Acciones 2020

- Implementación de **IVR**
- Derivación **de llamadas a 2º nivel**, atendido por **analistas DASU**.
- **Capacitaciones** realizadas a operadores nivel 1 de call center, **realizadas por DASU**.
- **Entrega de material de apoyo** sobre materias previsionales, reformas y proyectos de ley referidos al sistema de pensiones.

### Comparativo canal web años 2019 - 2020

Comparativo Consultas Ingresadas  
2019 v/s 2020



- Incremento de un **947%** de consultas respecto del año anterior.
- Aumento de un **6.249%** de consultas respecto **agosto** del año anterior.

Comparativo Consultas Respondidas  
2019 v/s 2020



- Incremento de un **1.033%** de consultas respondidas respecto del año anterior.
- Aumento de un **6.588%** de consultas respondidas respecto **agosto** del año anterior.

\*Consultas ingresadas y respondidas al 31 de diciembre 2020

## **Acciones 2020**

- Trabajo conjunto con DAI en la incorporación de respuestas masivas de temas recurrentes, previa selección de caracteres.
- Modificación de formulario de ingreso de Consultas Web.
- Implementación de nuevas tipificaciones para transmisiones masivas a regulados.
- Coordinación con División Control para fiscalización de respuestas derivadas a los regulados mediante procesos masivos.
- Implementación de sistema de control de gestión de días de respuesta y cargas de trabajo.

### Atenciones registradas en presencial años 2019 - 2020

**Comparativo Atenciones Registradas  
2019 v/s 2020**



- Debido al cierre de oficinas en periodo de pandemia, se registró una disminución de un **51%** de atenciones presenciales respecto del año anterior.

\*Atenciones registradas al 31 de diciembre 2020

#### Acciones:

- Incremento paulatino de demanda por apertura de oficinas.
- Implementación de modalidad de atención mediante videollamadas (Santiago – Concepción)
- Atención de videollamadas a Chilenos en el exterior, actividad realizada con Cancillería.
- Implementación de agendamiento de horas para videollamada, comprometido para 1° semestre 2021.

### Consultas respondidas en canal Postal años 2019 - 2020

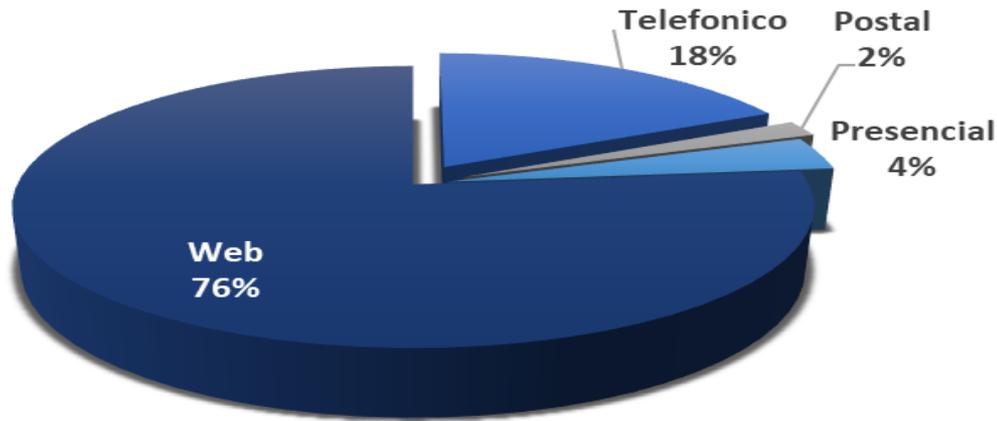
**Comparativo Consultas Respondidas  
2019 v/s 2020**



- Incremento de un **256%** de consultas respondidas respecto del año anterior.

#### Acciones:

- Coordinación con Oficina de Partes y DAI, en la optimización de oficina virtual.
- Implementación de modelo de respuestas tipo.
- Trabajo en priorizar Aplicativos Presidenciales, Derivación de Subsecretaría y Ley de Transparencia.

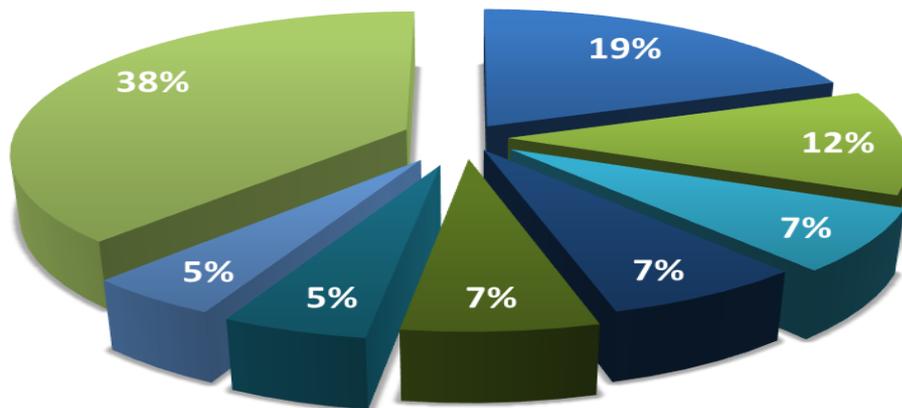


- **204.761** consultas y reclamos ingresados en la SP

## Ingresos por canal



\*Registro de ingresos al 31 de marzo 2021



- **9.690** solicitudes del retiro del 10% desde el exterior, recibidas en esta S.P. desde los consulados y enviadas a las A.F.P.

■ ESPAÑA ■ EE.UU. ■ PERU ■ AUSTRALIA ■ ARGENTINA ■ CANADA ■ ALEMANIA ■ Otros

\*Registro de ingresos al 31 de diciembre 2020

**ESTADO DE CANALES**  
**ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020**  
División Atención y Servicios al Usuario

**Abril 2021**