

# Premio Anual de Excelencia Institucional 2021



Experiencia e innovación:

*Elementos claves para modernizar la gestión del canal  
web en tiempos de Pandemia*







[Ley de Beneficios para Enfermos Terminales](#)

[Retiro de Fondos de Pensiones 1 y 2](#)

Servicios online

Trámites

Beneficios

Perfiles de Usuarios



Consulta por derecho al Bono Fiscal, Ley N° 21.339



Consulta de afiliación



Simulador de pensión



Más servicios online

+A

-A

### Noticias

[> Ir a Prensa](#)

27

May  
2021

Más de 2,4 millones de personas han solicitado bono de hasta \$ 200.000 y el 57,4% ya cuenta con los recursos pagados

24

May  
2021

Retiros de fondos: sistema acumula más de 24 millones de operaciones de pago y desembolso alcanza los US\$ 48.702 millones

20

May  
2021

Tercer retiro de fondos supera seis millones de solicitudes y total de pagos llega a US\$ 10.810 millones

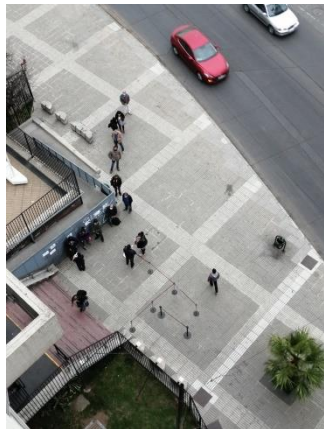
[Informes y documentos](#)

[> Ver todos los informes](#)

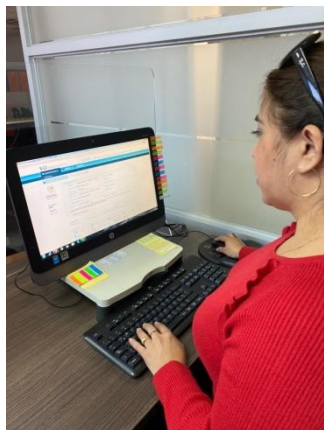
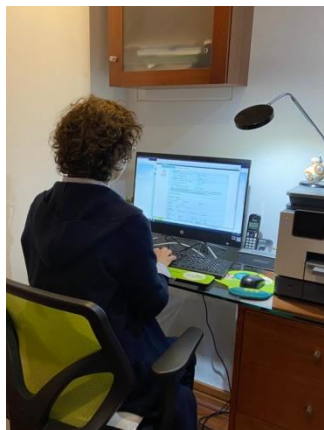
[Educación previsional](#)

[> Ir a Educación previsional](#)

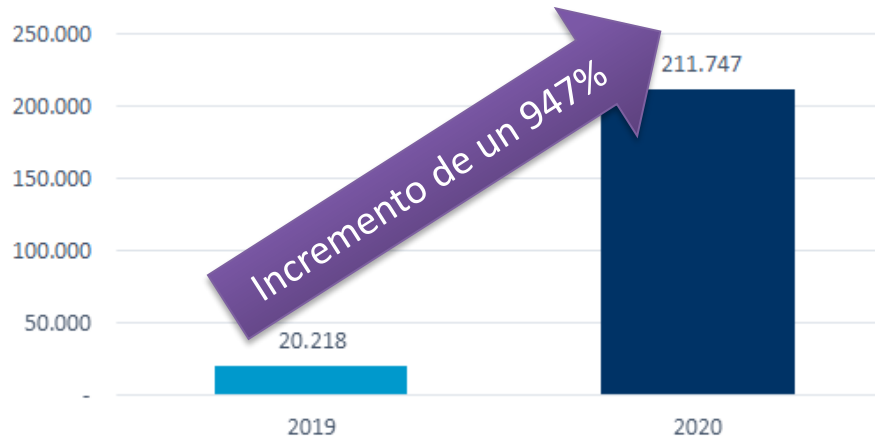




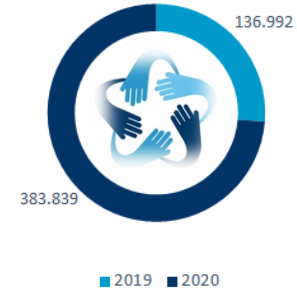
# Atendiendo en pandemia



## Comparativo consultas ingresadas 2019-2020



## Consultas respondidas en todos los canales 2019-2020



## Comparativo consultas respondidas 2019-2020



# Flujo canal web año 2019



## Usuarios y Usuarías



## Ingreso Consulta (FORMULARIO ESTÁNDAR SITIO WEB)



SE ASIGNAN  
MANUALMENTE POR  
6 FUNCIONARIOS



## **Victoria Reyes Abarca**

Jefa Unidad Atención Regional Zona Sur,  
Beneficios, Coordinación Web y Educación  
Previsional

División Atención y Servicios al Usuario  
(en proceso de acogerse a retiro)





# Flujo canal web año 2020

## Usuarios y Usuaris



## Ingreso Consulta/Reclamo



FORMULARIO 20

IDENTIFICAR LA CONSULTA/RECLAMO EN EL SISTEMA (CLASIFICACION EN SGD)



DETERMINAR TIPO DE RESPUESTA



REVISION DETALLADA DASU

AREA TECNICA SP/ UNIDAD DE COMUNICACIONES



Se diversifican las respuestas fortaleciendo la gestión de las y los analistas

Tiempo promedio de respuesta en canal web:

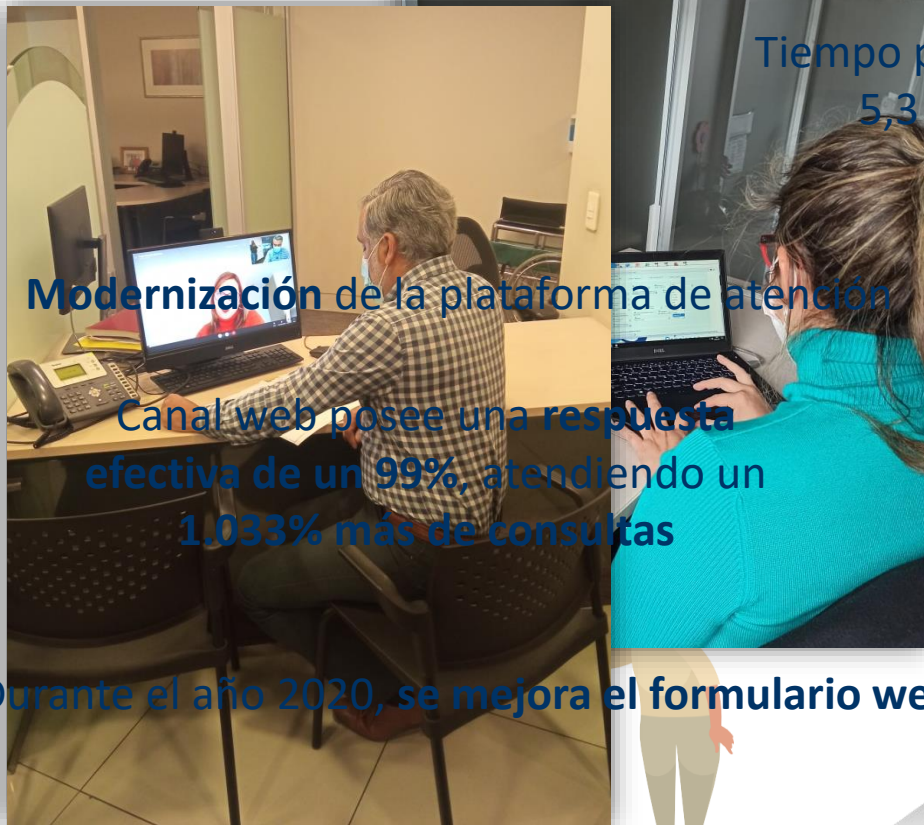
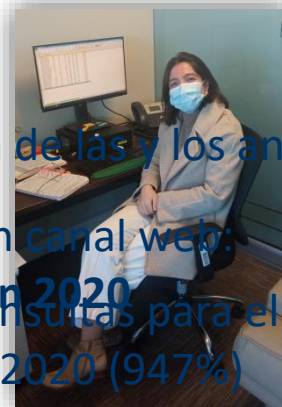
5,3 días en 2019 y 3,9 días en 2020

Ingreso de 211.747 consultas para el canal web en el año 2020 (947%)

Modernización de la plataforma de atención

Canal web posee una respuesta efectiva de un 99%, atendiendo un 1.033% más de consultas

Durante el año 2020, se mejora el formulario web





Experiencia e  
innovación

Equipo Canal  
Web

## Daniela Vega Vega

Analista de Atención de Usuarios  
Oficina Regional de Valdivia  
División Atención y Servicios al  
Usuario



# Premio Anual de Excelencia Institucional 2021



Experiencia e innovación:  
*Elementos claves para modernizar la gestión del canal  
web en tiempos de Pandemia*