

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA N°234
DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA.

En Santiago de Chile, con fecha 6 de febrero de 2026, siendo las 9:00 horas, tuvo lugar con carácter de Extraordinaria, la Sesión N°234 de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.

La Sesión fue presidida por don Hugo Cifuentes Lillo, y contó con la asistencia del Vicepresidente, don Pablo Bobic Concha, del Secretario don David Acuña Millahueique y de los integrantes, doña Andrea Marchant Marchant, don Cristóbal Gamboni Gamboni, don Guillermo Ramón Salinas Vargas y doña María José Zaldívar Larraín.

Estuvieron como invitados, don Edhin Cárcamo, Gerente de Estrategia y Experiencia de AFC Chile, y don Paul Van De Wyngard, Subgerente de Planificación de AFC Chile.

Exposición de AFC Chile

Don Hugo agradeció la presencia de los representantes de AFC Chile, quienes en la reunión se expusieron sobre los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Seguro de Cesantía.

Los expositores iniciaron indicando que la encuesta se realiza anualmente y es un requerimiento normativo. En años anteriores la había realizado la empresa Ipsos, pero en el último periodo lo realizó la empresa Activa, tomando todos los resguardos que se mantenga la serie de información y que no impacte en los resultados.

El objetivo general de esta encuesta es evaluar la experiencia de los afiliados de AFC Chile en sus canales Sucursal, Sucursal Virtual y Contact Center, identificando los principales factores que explican su satisfacción y la resolutiva del servicio.

Los objetivos específicos son medir la satisfacción global de los afiliados con AFC Chile y con el canal de atención; evaluar el desempeño operativo y la calidad del servicio del canal, identificando fortalezas y oportunidades de mejora; identificar aspectos críticos para establecer mejoras en su gestión; identificar el peso estadístico de cada una de las dimensiones y atributos evaluados de la satisfacción e incorporar análisis evolutivo respecto de las mediciones anteriores para obtener tendencias en la satisfacción.

Respecto a la metodología del estudio, se indicó que este es cuantitativo. Se realizó a través de entrevistas CATI (designación aleatoria del entrevistado) realizadas a afiliados de AFC Chile que han tenido contacto con la empresa por alguno de los canales disponibles (Sucursales, página web, contact center). Esta encuesta tiene una duración promedio de 13 minutos.

La población de estudio son los afiliados del Seguro de Cesantía, que han utilizado alguno de los canales de contacto, hombres y mujeres, mayores de 18 años y que se encuentren en el territorio chileno.

Las personas encuestadas son aquellas que fueron atendidas entre los meses de agosto y septiembre, meses que son representativos respecto de todo el año y que cada año se considera dicho periodo para efectos de realizar comparativa entre los resultados. La aleatoriedad es tal que las personas que se atendieron durante esos meses pudieron haber sido afiliados o empleadores.

Al respecto, don Hugo consultó la razón por la cual se usa esos meses y no otros, que podría tener mayor movimiento debido a los contratos de trabajos temporales. Don Paul indicó que en principio es para darle continuidad a la encuesta y a la información como se ha venido haciendo en años anteriores, de manera de no afectar la comparativa entre los resultados, por lo que es importante mantener el mismo periodo observado. Asimismo, indicó que para este tipo de estudio es necesario tener en cuenta un periodo que no sea de mayor demanda ni la de menor, pues deja de ser representativa.

Por otro lado, don Edhin complementó que la encuesta se realiza al poco tiempo de realizada la atención al usuario, de manera que las personas no olviden de su experiencia.

Se realizó un total de 450 encuestas en Sucursal Virtual, 450 en Contact Center y 1.846 encuestas en Sucursales

El margen de error muestral es de un +/- 4,62% para Sucursal Virtual y Contact Center y de +/- 2,28% para Sucursales, a nivel total muestra, bajo supuestos de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y varianza máxima de los estimadores.

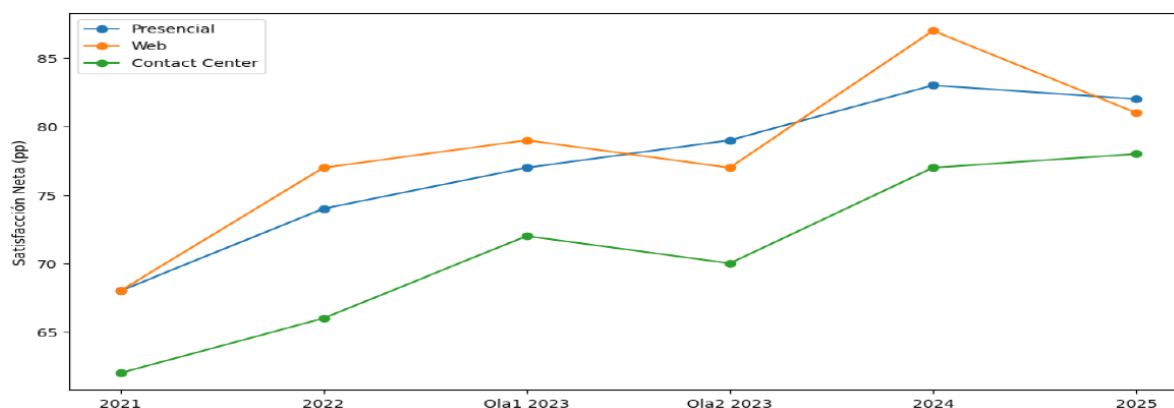
Con relación a los resultados, la evaluación es de 1 a 7. Las personas insatisfechas corresponden a usuarios que responden con notas 1 a 4, mientras que los satisfechos son aquellos que responden con notas 6 a 7. En ese sentido, los expositores indicaron que la satisfacción neta corresponde al cálculo realizado a partir de la resta total de insatisfechos al total de satisfechos. Los que evalúan con nota 5 no se consideran, pues corresponden a lo que estadísticamente se le denomina "voto de indecisión".

Además de calcular la satisfacción neta, don Paul indicó que es relevante destacar que este estudio también busca determinar el impacto que genera en las personas y el desempeño en satisfacción.

Entrando de lleno a los resultados, don Paul mostró las cifras respecto a la pregunta: "¿Cómo evalúa usted a la empresa AFC en general?" Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy insatisfecho y 7 es Muy satisfecho. Es una pregunta general y es realizada a personas que han sido atendidas de manera presencial, a través de la sucursal virtual y contact center.

Canal de Atención Evaluado	% Satisfechos	% Insatisfechos	Satisfacción Neta Global (AFC)
Sucursales (Presencial)	86%	-4%	▶ 82 pp
Sucursal Virtual (Web)	86%	-5%	▶ 81 pp
Contact Center (Telefónico)	78%	-8%	▶ 70 pp

Luego, expuso la evaluación de satisfacción neta por canal desde 2021 al 2025. El cual muestra un crecimiento hasta el 2024, para luego mantenerse durante el 2025 y el canal web sufre una caída.



Don Paul hizo la precisión que el Contact Center es un canal que muestra satisfacción baja en diferentes servicios, lo que se debe a que en general no es un canal resolutor, no es para realizar algún trámite propiamente tal.

Como un parámetro de referencia, se analizó la evaluación global de otras instituciones, las que corresponden a instituciones públicas y de servicios financieros masivos que administran beneficios obligatorios y que comparten una lógica de atención multicanal similar a AFC Chile.

Respecto a ello, es posible verificar que la mediana del modelo de comparación constituido por las empresas del recuadro es de 70, mientras que AFC Chile se encuentra muy por sobre esa cifra, obteniendo 79.

Sat.Neta (%)	Canales
Institución/Industria	Global
IPS	74
FONASA	74
CAPREDENA	85
Superintendencia de Pensiones	61
Superintendencia de Seguridad Social	41
BANCA	66
Mediana Bench	70
AFC	79*

Fuente: 2024, MESU Informes. Secretaría de Modernización, Ministerio de Hacienda. Gobierno de Chile.

Fuente Banca: 2024, Pulso satisfacción Banca. Activa Research.

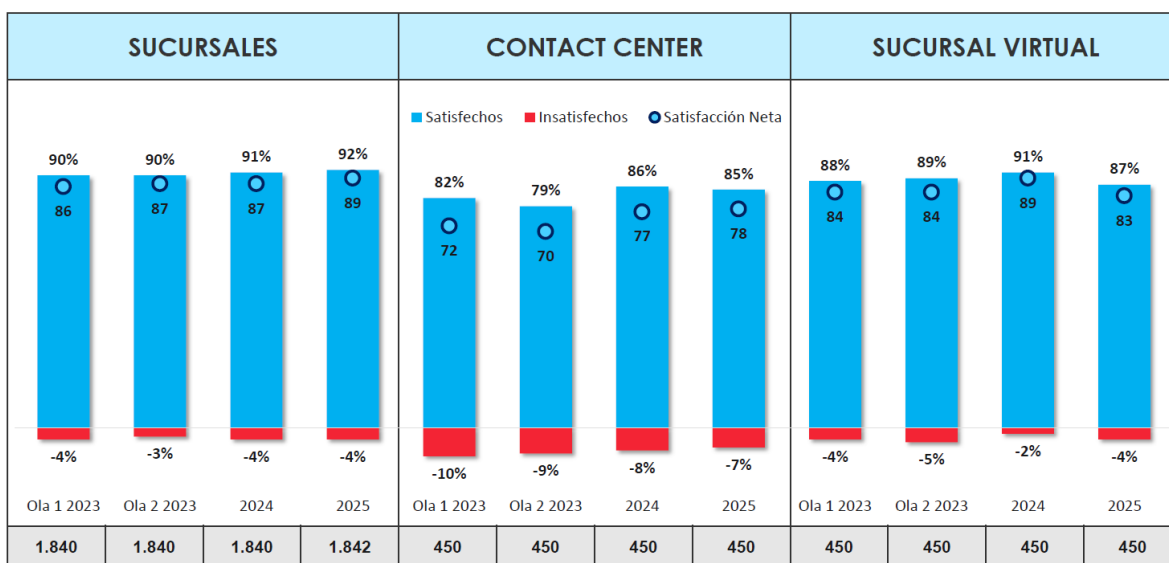
"Estadístico: mediana del conjunto de instituciones comparadas (umbral de excelencia del bench)".

* Neta global calculada a partir del promedio ponderado de satisfechos menos (-) el promedio ponderado de insatisfechos.

A continuación, se mostraron los resultados respecto a la pregunta: "¿Cómo evalúa el servicio entregado en cada canal de AFC?".

Se destacó que en el 2025 la satisfacción neta en sucursales fue de 89, de 78 en centro de atención telefónica y en sucursal virtual de 83. Asimismo, se expuso la comparación desde el 2023.

Los expositores indicaron que hubo aumento de puntos porcentuales en sucursales y centro de atención de llamadas en los índices entre 2024 y 2025, pero una baja en la sucursal virtual.



Como parámetro de referencia, se revisó las cifras respecto a otras instituciones, respecto de los

cuales AFC Chile supera la mediana que representa a todas las instituciones indicadas.

Sat.Neta (%)			
Institución/Industria	Sucursal Presencial	Call Center/Telefónico	Web/Digital
IPS	78	66	68
FONASA	79	61	73
CAPREDENA	86	79	86
Superintendencia de Pensiones	63	54	61
Superintendencia de Seguridad Social	46	48	36
BANCA	56	60	72
Mediana Bench	71	61	70
AFC	89	78	83

Fuente: 2024, MESU Informes. Secretaría de Modernización, Ministerio de Hacienda. Gobierno de Chile.

Fuente Banca: 2024, Pulso satisfacción Banca. Activa Research.

"Estadístico: mediana del conjunto de instituciones comparadas (umbral de excelencia del bench)".

* Neta global calculada a partir del promedio ponderado de satisfechos menos (-) el promedio ponderado de insatisfechos.

Don Paul mostró algunas opiniones respecto de las personas satisfechas.



Asimismo, mostró la opinión de las personas insatisfechas.

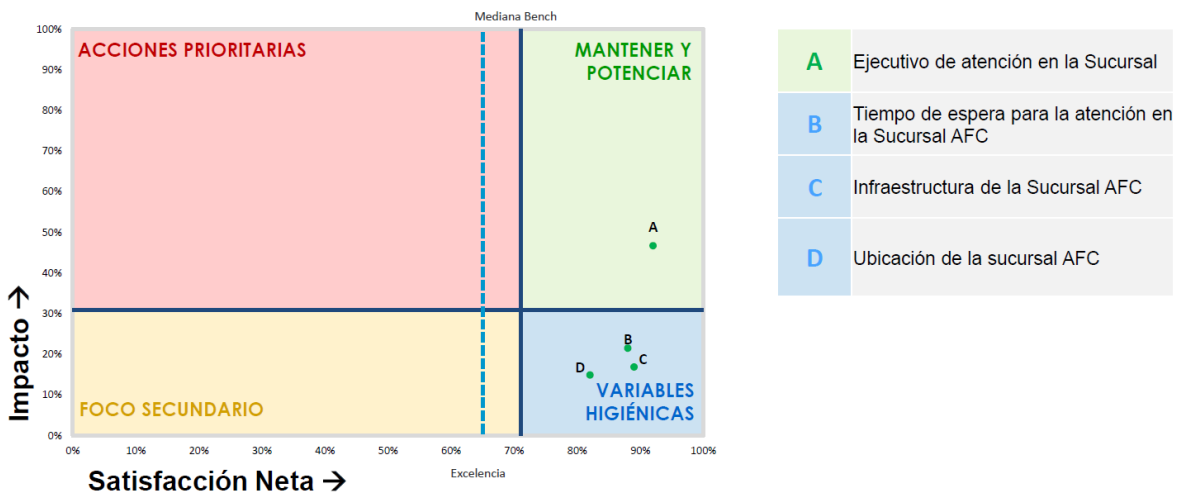
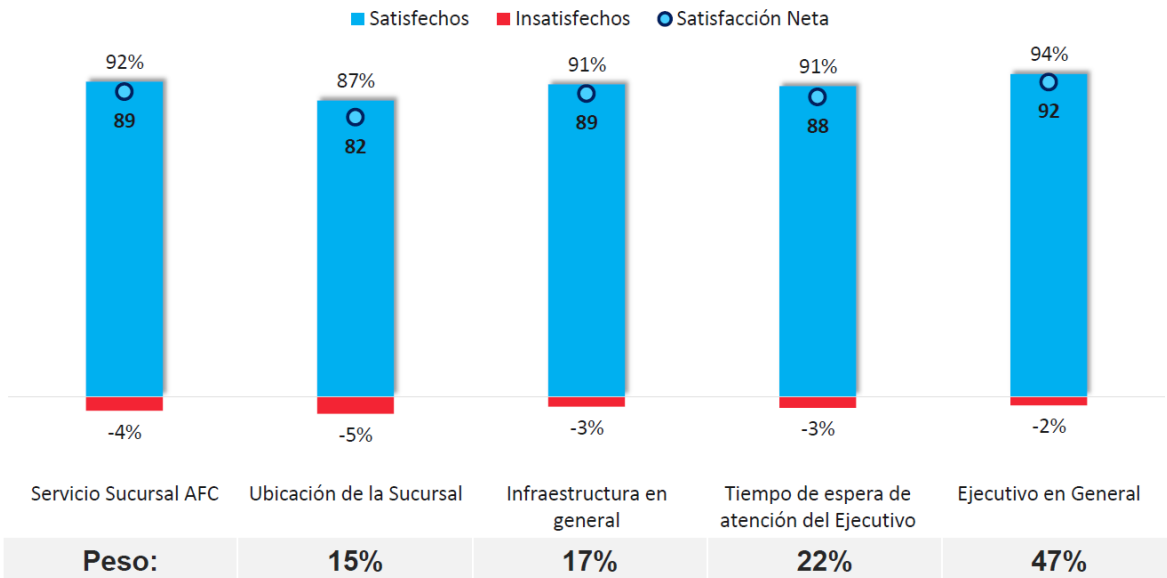


Los expositores indicaron que los elementos negativos identificados en la opinión de las personas insatisfechas son mejorados, por lo que las observaciones de los insatisfechos es parte de los elementos más valiosos del estudio pues son tomados como una oportunidad de mejora.

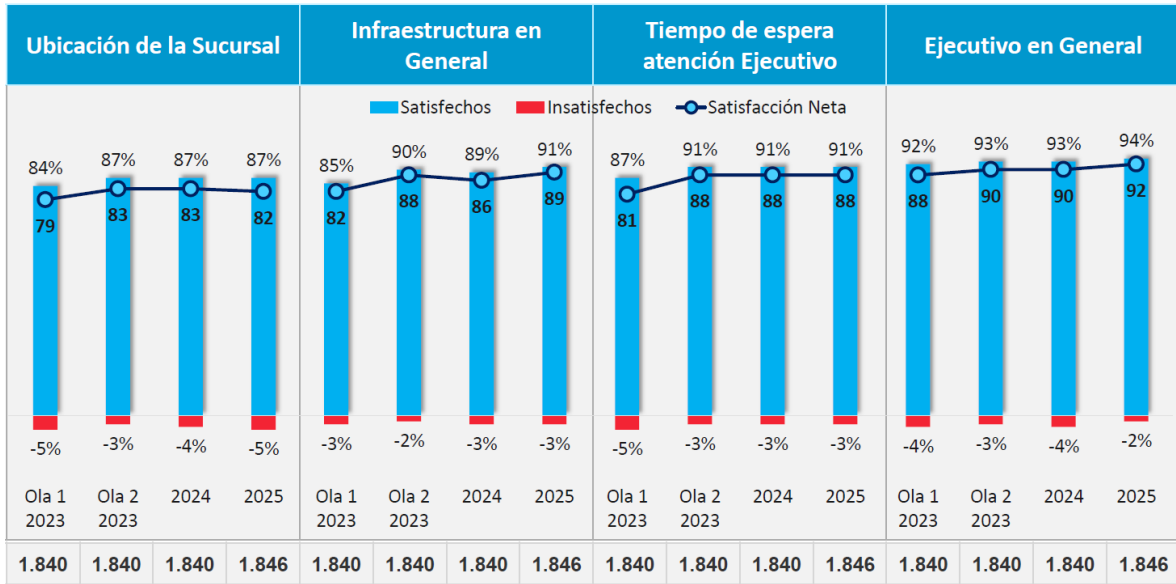
Don David Acuña consultó a los expositores si existe procedimientos de atención, respecto a ello se indicó que efectivamente en AFC Chile existen protocolo de atención y además se capacita al personal que se dedica a la atención de los usuarios. Adicionalmente, se indicó que algunas atenciones son grabadas y se realiza refuerzo en caso de identificar alguna deficiencia. Sin perjuicio de lo anterior, don Paul señaló que, por la naturaleza del Seguro de Cesantía, puede haber casos en que la solicitud es aprobada y en otras no, en estos últimos casos puede generar molestia en los afiliados influenciando en la evaluación.

En ese mismo sentido, don Paul indicó que, el aumento del nivel de seguridad de la sucursal virtual, a pesar de ser valorado, hace más difícil el proceso de uso y por ello se estima que la nota del 2025 ha disminuido. Así, aunque el proceso de seguridad se debe mantener, hay que mejorarlo en cuando usabilidad. Don Edhin complementó señalando que en el año pasado de incorporó un segundo factor de seguridad y autenticación de la Clave Única, luego, una vez ingresada a la cuenta del afiliado se solicitará biometría facial para poder solicitar la prestación por cesantía o la solicitud de cualquier certificado con datos personales del afiliado, para evitar la suplantación.

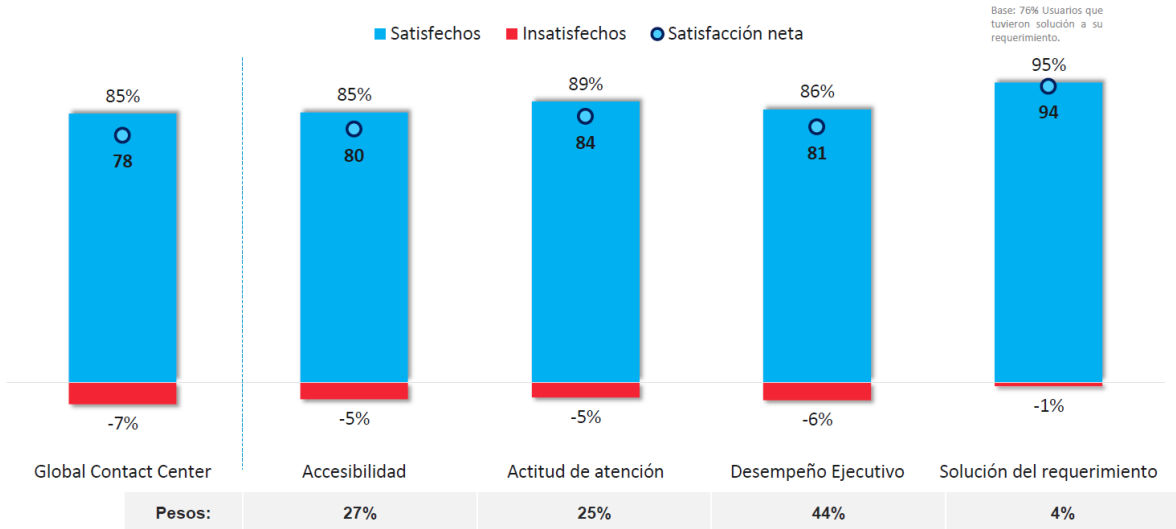
A continuación, se mostraron cifras sobre evaluación de dimensiones del servicio. En concreto, en sucursal presencial es posible observar que lo que mejor se evalúa es la atención del ejecutivo en general, el cual además es el mayor peso dentro de las dimensiones, esto es, es a lo que se le da más importancia por parte de los usuarios.

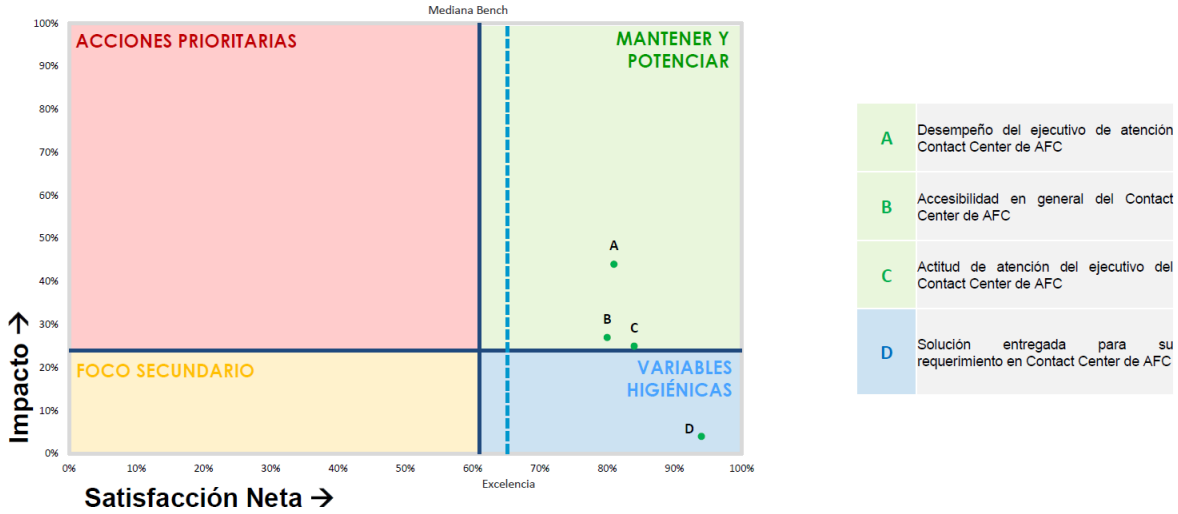


Luego, los expositores mostraron gráficos comparativos respecto a las señaladas dimensiones desde el 2023, no reflejándose grandes cambios, solo mostrando una mejora en la dimensión infraestructura.

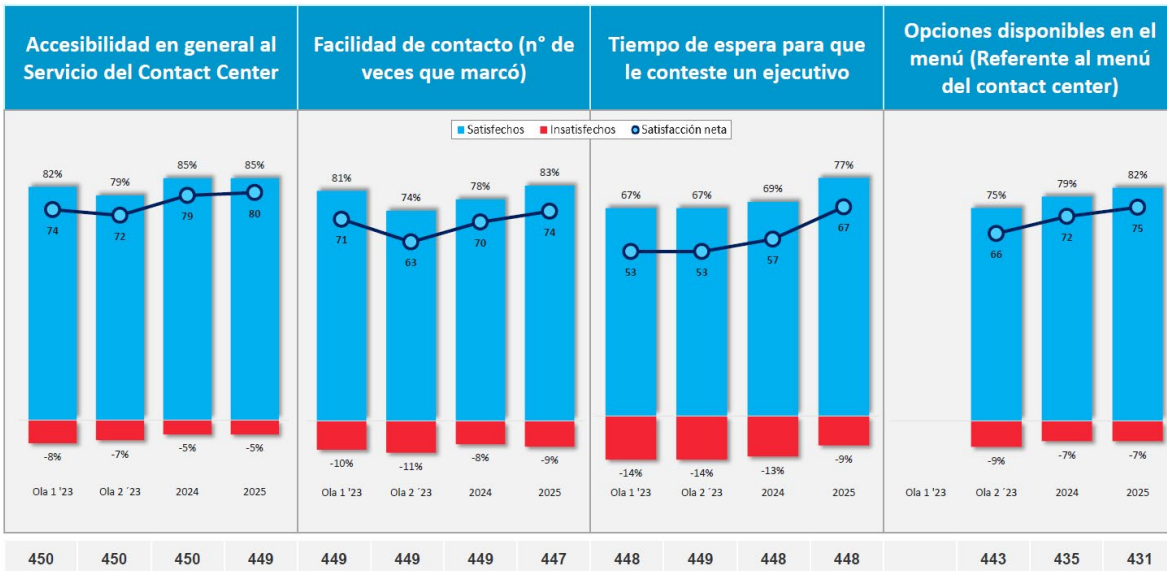


Respecto a las dimensiones del servicio de atención de llamadas, destaca la solución del requerimiento con 94 puntos porcentual, pero la más baja es la accesibilidad con 80 puntos porcentual que se debe al tiempo de espera.



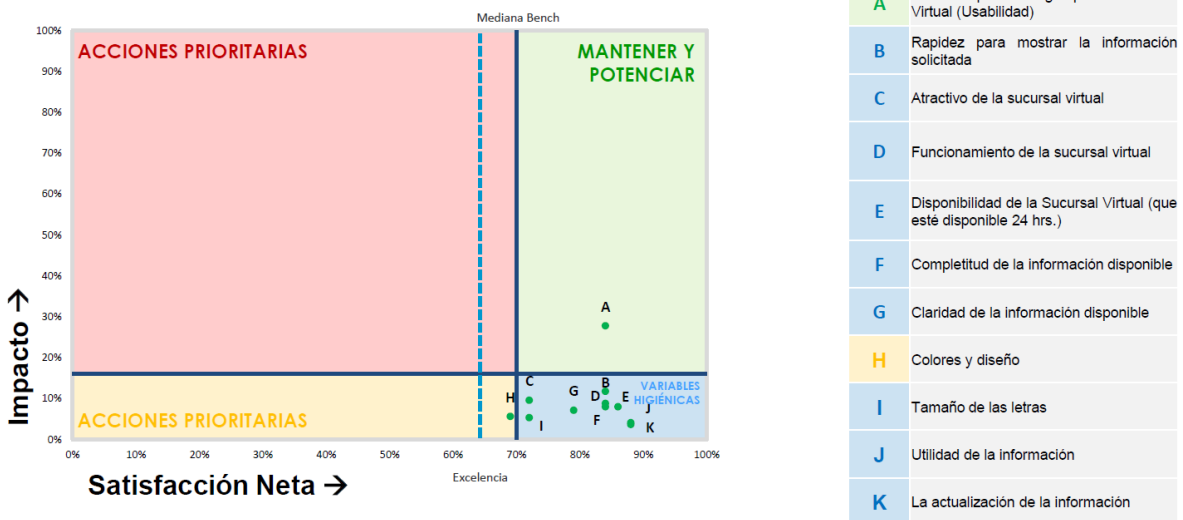
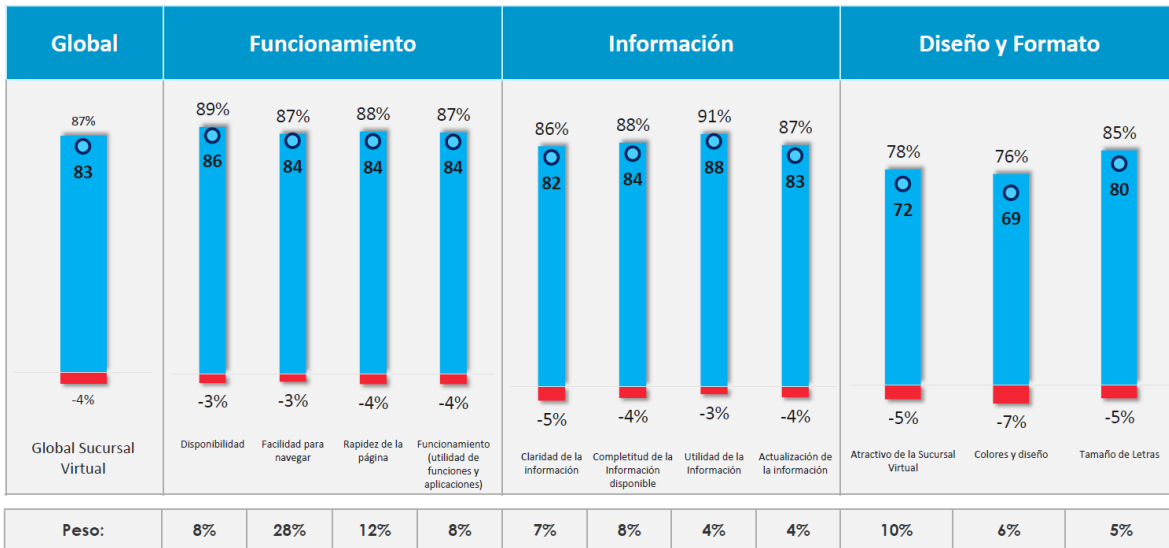


Respecto al gráfico evolutivo de las dimensiones del centro de llamadas, en términos generales es posible señalar que ha ido mejorando con el pasar de los años. Los expositores destacaron la dimensión de tiempo de espera, el cual ha mejorado mucho.



A continuación, se revisaron las dimensiones de la sucursal virtual. Don Paul destacó la dimensión de utilidad de la información, con una satisfacción neta de 88 puntos porcentuales y, por otro lado, la evaluación más baja se encuentra en el diseño y formato de la página web. Pero por otro lado, esto último no es lo que más valora el usuario, pues lo que más se valora y que tiene mayor peso es el funcionamiento.

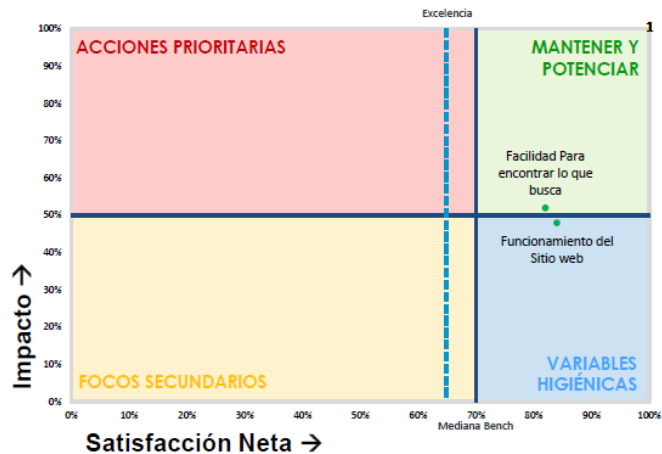
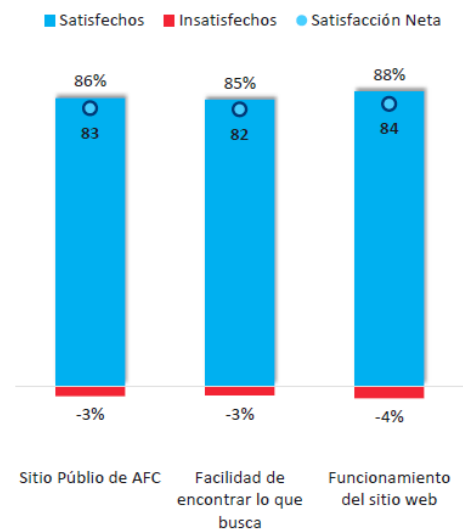
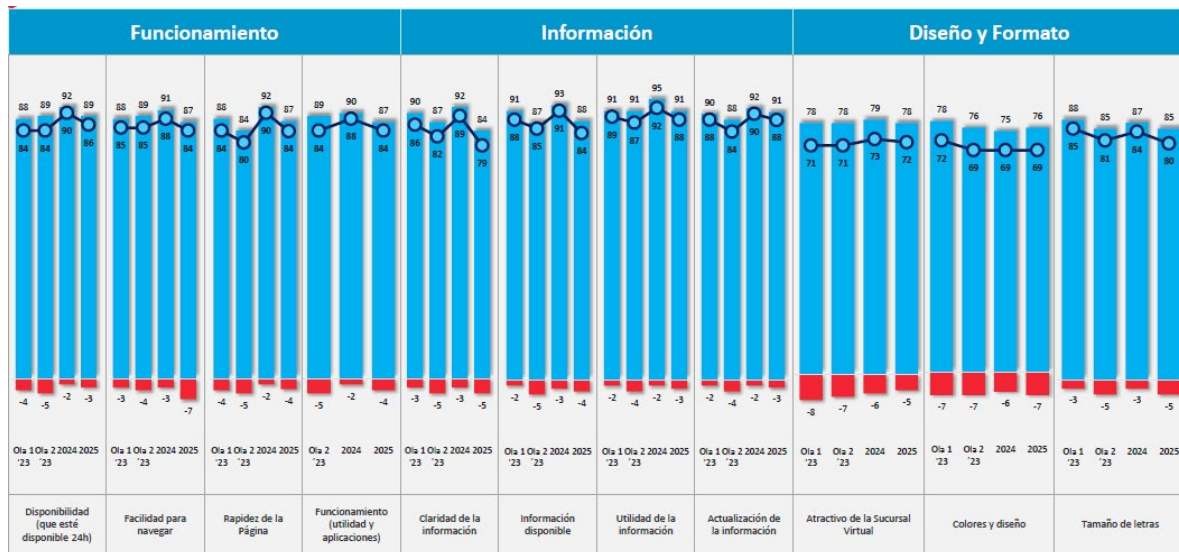
Lo anterior probablemente se verá afectado una vez que se modifique la página web que vendrá acompañado con la próxima renovación tecnológica que tendrá AFC Chile.



Al analizar los gráficos evolutivos de las dimensiones de la sucursal virtual, para el 2025 ha tenido una caída, lo que se estima que se debe por las medidas de seguridad adicional que se ha implementado lo que ha tenido un costo desde el punto de vista de la experiencia. En ese sentido, don Paul ha señalado que se está analizando una mejora de comunicación en temas de seguridad.

Al respecto, don Hugo consultó si las medidas de seguridad han sido revisadas por la Superintendencia de Pensiones. Don Edhin respondió que efectivamente han sido revisadas por la entidad fiscalizador, de hecho, la misma Superintendencia ha requerido implementar estas medidas y han manifestado que ellos son un avance en lo que se refiere a Ciberseguridad. Asimismo, respecto a Clave Única, se señaló que AFC Chile es una de las pocas entidades privadas que tienen derecho a su uso, pero la Administradora es solamente un usuario de esta herramienta, la entidad que la gestiona es Gobierno Digital, la que ha implementado una doble verificación y cuyos usuarios deben

meramente aplicarlo.



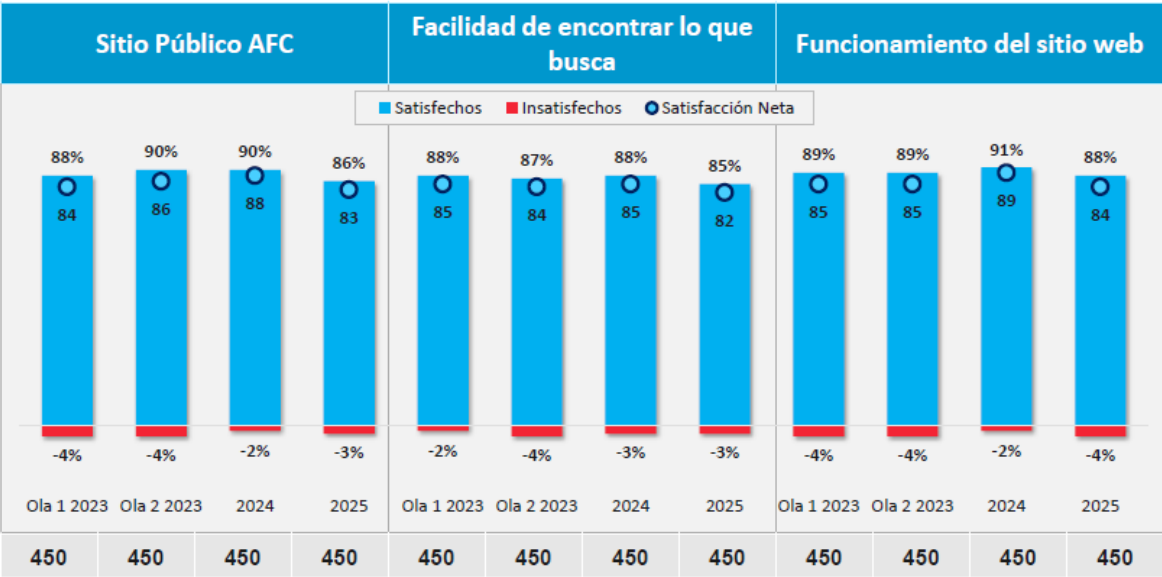
Don David solicitó a los representantes de AFC Chile que envíen a la Comisión un documento en el cual se explique las medidas de seguridad que se han implementado, junto con los requerimientos que se han agregado en la sucursal virtual, dentro de lo que es la seguridad de los datos personales de los usuarios del Seguro y la ciberseguridad.

Doña María José, en ese mismo sentido, indicó que sería importante contar con cifras que señalen cuántos usuarios desisten de continuar la gestión por vía web, dado lo poco amigable que podría llegar a ser las medidas de seguridad y que deciden, por tanto, dirigirse a una sucursal presencial. Expresó que las medidas de seguridad son muy importantes, pero no debería obstaculizar la realización de trámites para los usuarios, por tanto, hay que distinguir si las medidas son necesarias o sobre exigentes que dificulten la interacción.

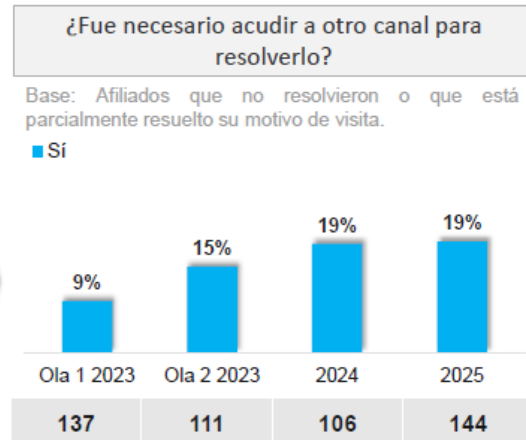
Por otro lado, doña María José señaló que el estudio que se está presentando muestra muy bien la

calidad en la atención y servicio de AFC Chile a los usuarios, sin embargo, estimó necesario también un estudio que revele que tan satisfecho los afiliados de las prestaciones de cesantía, la oportunidad de entrega, suficiencia, etc. Al respecto, don Edhin señaló que este estudio es normativo y que efectivamente está dirigido a medir la satisfacción del servicio otorgado por la Sociedad Administradora, en el marco de sus obligaciones contractuales con el Estado en cuanto a una atención adecuada a los usuarios. De alguna manera es un termómetro para revisar el cumplimiento contractual de AFC Chile en ese aspecto. Ahora bien, respecto al estudio de la satisfacción de la prestación misma, es interesante, señaló don Edhin, pero no se encuentra abarcado en este estudio.

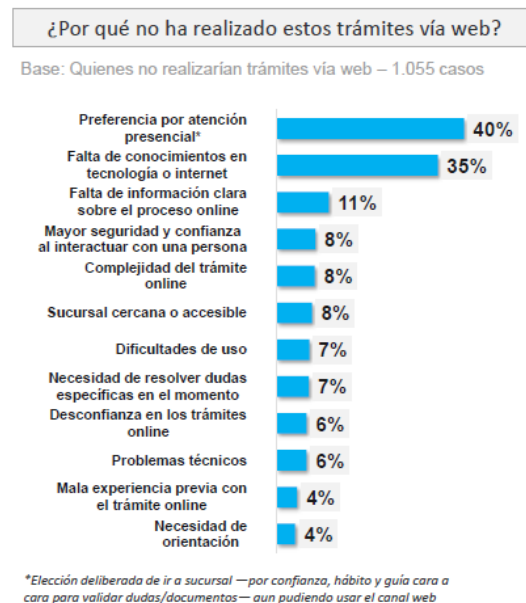
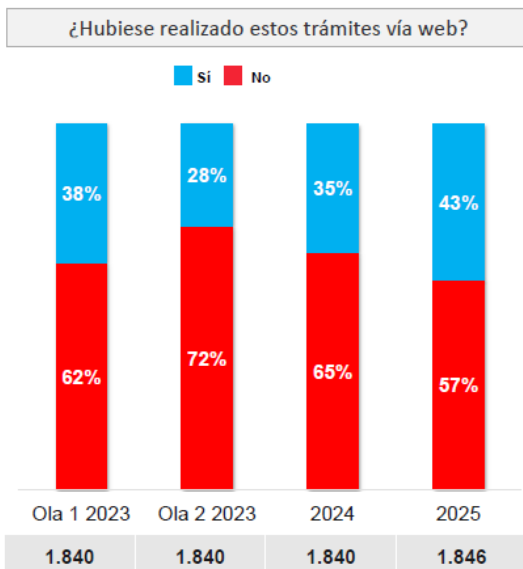
Continuando con la presentación, don Paul mostró la evolución de la evaluación del servicio del sitio público de AFC Chile, que también ha mostrado baja y que los expositores señalan que estiman que se debe a la confusión de los usuarios con la sucursal virtual y sus medidas de seguridad, pues el sitio público en sí no ha tenido grandes cambios en los últimos años.



A continuación, los expositores se refirieron a la respuesta a la pregunta: “¿Quedó resuelto el motivo principal de su visita?” El 92% de las personas señalaron que sí en el 2025. Un 4% señaló que no fue resuelto y otro 4% indicó que parcialmente. A estos dos últimos grupos (8%), se les preguntó si fue necesario acudir a otro canal para resolver el motivo de su visita, de los cuales el 19% señaló que sí.



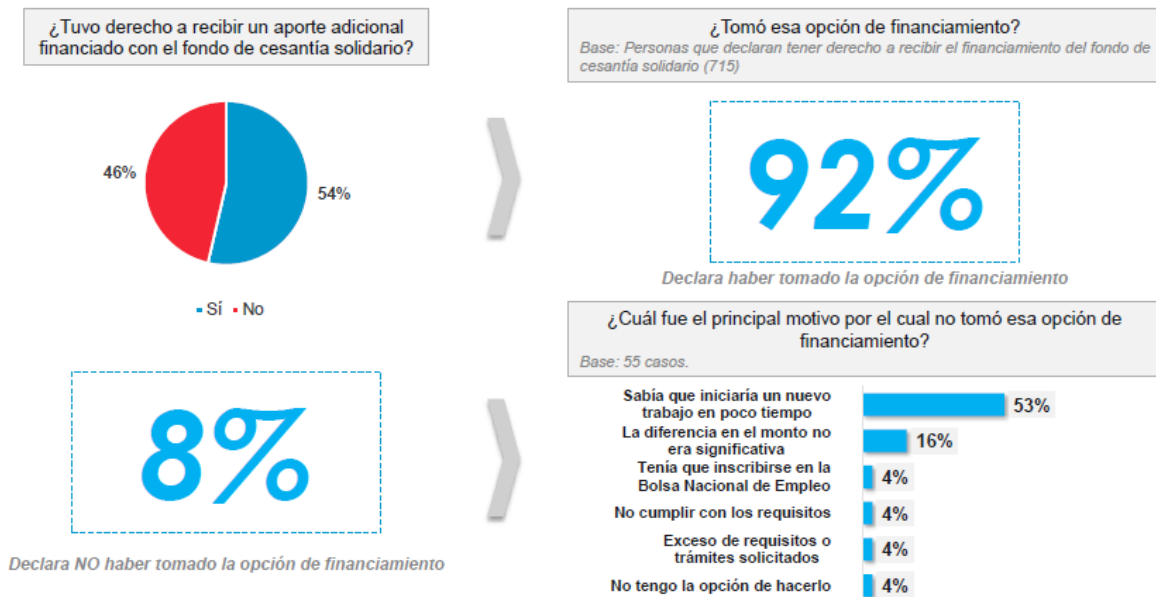
Luego, respecto a la pregunta: “¿Hubiese realizado estos trámites vía web?”, hubo un 57% que señaló que no. De los cuales el 40% indicó que prefiere la atención presencial y un 35% señaló falta de conocimiento en tecnología o internet.



Los expositores señalaron que el estudio abarca otros aspectos, que están tratados en la presentación que será entregada a la Comisión, pero que proponen mostrar directamente en la presente reunión las conclusiones sobre uso del FCS por los afiliados.

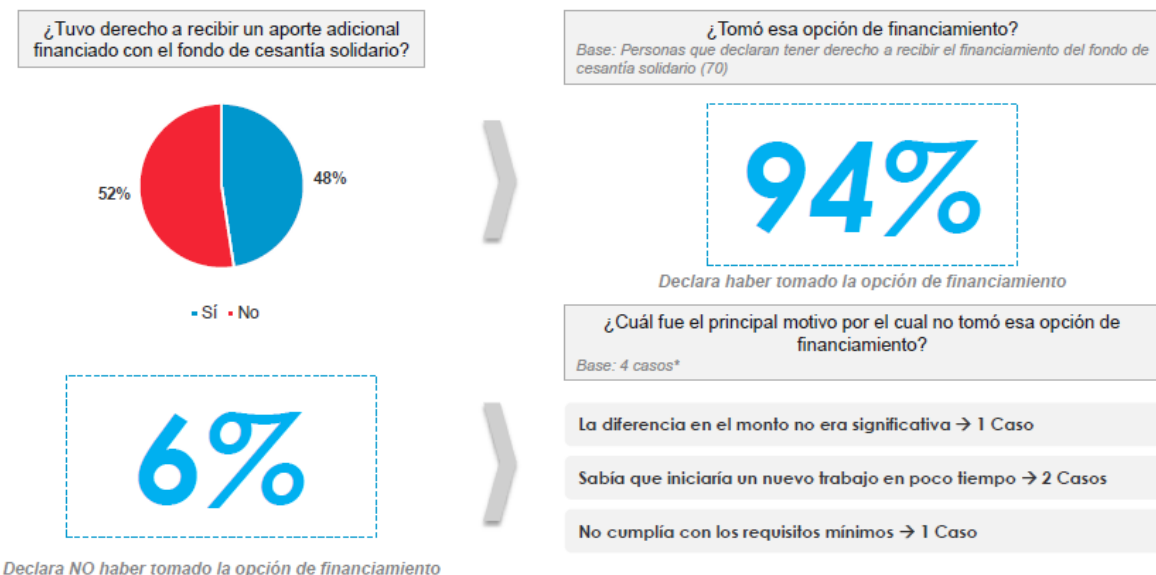
En ese sentido, don Edhin señaló que a pesar de que la siguiente parte no tiene que ver con la satisfacción del servicio, la Comisión ha manifestado la necesidad de consultar sobre el uso del FCS.

Respecto a ello, se consultó a los afiliados que visitan la sucursal por cobro o trámite de la prestación por cesantía si es que tuvieron derecho a recibir un aporte adicional financiado con el FCS (1.333 personas). De ellos, el 54% señaló que sí y un 46% indicó que no. Respecto de los que sí tuvieron derecho, se les consultó si optaron por ese financiamiento, de los cuales 92% señaló que tomó la opción. De los que no optaron, un 53% (55 casos) indicaron que sabían que iniciarían una nueva relación laboral en poco tiempo.



Don Edhin señaló que con el tiempo ha aumentado considerablemente el uso del FCS.

En ese mismo sentido, se expuso cifras de afiliados que llamaron al centro de atención telefónica por el cobro o trámite de la prestación (147 personas).



El Presidente agradeció la presentación de los representantes de AFC Chile y solicitó el envío de las láminas expuestas para incorporarlas como anexo a la presente acta.

Siendo las 10:00 horas se puso término a la sesión.

Hugo Cifuentes Lillo
Presidente

Pablo Bobic Concha
Vicepresidente

David Acuña Millahueique
Secretario

Andrea Marchant Marchant

Cristóbal Gamboni Gamboni

Guillermo Ramón Salinas Vargas

María José Zaldívar Larraín