

ACTA DE LA CENTÉSIMA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA (147°)
SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN DE USUARIOS.

En Santiago de Chile, con fecha 23 de julio de 2021, de manera remota a través de plataforma virtual de video llamada, siendo las 9:00 horas, se dio comienzo a la centésima cuadragésima séptima Sesión Extraordinaria de la Comisión de Usuarios, en adelante la “Comisión”, creada por la Ley N° 19.728 sobre Seguro de Cesantía, en adelante la “Ley”. Se encontraban presentes el Presidente de la Comisión, don Francisco Parro Greco, el Vicepresidente don José Manuel Díaz Zavala, el Secretario Pablo Bobic Concha y los integrantes, doña Alejandra Muñoz Valenzuela, don Guillermo Salinas Vargas y don Javier Irrarrázaval Lazcano.

Asimismo, estuvo presente don Daniel Manoli Saquel, Gerente de Operaciones y Servicios de AFC Chile.

Excuso su ausencia, don Fernando Alvear Artaza.

Exposición del representante de AFC Chile

El Presidente dio la bienvenida y agradeció la presencia de don Daniel Manoli Saquel, quien inició su exposición señalado que se referirá a la encuesta de satisfacción al cliente que realiza anualmente AFC Chile.

El expositor se refirió, en primer lugar, a la metodología usada en el estudio señalado. Indicó que las entrevistas se realizaron de manera telefónica (en consideración a la situación de pandemia), la base de preguntas fue provistas por AFC Chile, detalló el grupo objetivo, indicó que fueron 1.985 casos que fueron transversal según experiencia en cada sucursal y se refirió a la representatividad.

Asimismo, expresó que los resultados de la encuesta de 2019 no reflejan totalmente la realidad en consideración que no reflejan resultados reales, ya que por el estallido social hubo muchas agencias cerradas. Sin embargo, por normativa, el estudio se realizó de todas formas.

Hasta el año 2019, las mediciones fueron presenciales en las sucursales. Los datos comparativos de la medición 2020, son solo referenciales dado que el cambio de metodología puede implicar cambio en los resultados.

Considerando lo anterior, el expositor señaló que la evaluación neta respecto al servicio proporcionado por las sucursales de AFC Chile disminuye significativamente con relación al año pasado, manteniendo de todas maneras un alto nivel de satisfacción (91%). Este descenso es relevante en los usuarios de regiones y quienes pertenecen a los segmentos C3 y D

Luego, expuso a la Comisión el detalle de la evaluación por cada una de las sucursales, así también la evaluación cada aspecto considerado en la encuesta, tales como, servicio de la sucursal, ubicación, infraestructura, tiempo de espera, el ejecutivo de atención, entre otros.

En conclusión, el Gerente de Operaciones y Servicios indicó que en esta medición la satisfacción general de AFC Chile se mantiene estable. Sin embargo, el servicio de la sucursal vuelve a presentar una baja significativa, donde tanto el tiempo de espera como la atención del ejecutivo sufren descensos significativos en sus niveles de satisfacción neta. A pesar de ello cabe destacar que el porcentaje de aprobación de todos los indicadores es superior al 80%.

El Presidente agradeció la exposición y presencia del invitado, a quien solicitó copia de su presentación y que se anexa a la presente acta.

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

Francisco Parro Greco
Presidente

José Manuel Díaz Zavala
Vicepresidente

Pablo Bobic Concha
Secretario

Alejandra Muñoz Valenzuela

Guillermo Salinas Vargas

Javier Irrázaval Lazcano