



RESPUESTAS A CONSULTAS, OPINIONES Y TEMAS CIUDADANOS CUENTA PÚBLICA 2015

Consulta: ¿Cuánto tiempo tarda el procedimiento para el trámite de pensión de invalidez?

Respuesta:

Una vez ingresada la solicitud, este procedimiento considera un mes para el cálculo del Puntaje de Focalización Previsional para verificar si la persona pertenece al 60% más pobre de la población. Si se comprueba que pertenece a dicho porcentaje, en el mes siguiente la solicitud queda disponible para ser enviada a la Comisión Médica del DL 3.500, con el fin de que la persona sea citada a la evaluación médica que determina su grado de invalidez.

Estas comisiones médicas tienen un plazo de 60 días para dictaminar. Una vez que se recibe el dictamen de invalidez ejecutoriado, la solicitud queda en estado de ser concedida. El primer pago se realiza al mes siguiente de la concesión, e incluye los montos retroactivos desde el primer día del mes de presentación de la solicitud.

Lo anterior implica un proceso entre 6 y 8 meses.

Consulta: ¿Qué ocurre cuando una persona tiene una pensión de invalidez y cumple 65 años?

Respuesta:

Una vez verificado que la persona cumple con todos los requisitos, en el mes que cumple 65 años se concede el beneficio de vejez para que el primer pago se realice desde el día 1 del mes siguiente al del cumplimiento de esa edad. Cabe mencionar que en abril de este año 2016 entró en vigencia una ley que establece la automaticidad de la solicitud de beneficios de Vejez del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, para aquellas personas que al cumplir 65 años tenían una Pensión Básica Solidaria de Invalidez o un Aporte Previsional Solidario de Invalidez.

Consulta: Ver la posibilidad de recuperar información previsional perdida de los adultos mayores.

Respuesta:

La posibilidad de recuperar información previsional perdida se realiza siempre que exista una solicitud formal. El Instituto recaba la información desde las fuentes disponibles para ello; en caso de no encontrar antecedentes, da a conocer esta situación al solicitante.



Consulta: Implementar un sistema que entregue alertas tempranas, respecto a trámites que deben ser renovados en el corto y mediano plazo, o bien documentos a entregar como recordatorios a los usuarios.

Respuesta:

Actualmente se cuenta con procedimientos definidos que establecen el aviso a las personas respecto de los derechos a sus beneficios.

Ejemplos aplicables a este tema son los siguientes:

- ü Para el beneficio Bono Bodas de Oro, el cual tiene una vigencia de un año para efectos de solicitar el beneficio desde que los matrimonios cumplen los 50 años, se realiza una campaña de contacto para aquellos matrimonios que, cumpliendo con los requisitos para obtenerlo, no se han acercado al IPS a solicitarlo. Si los matrimonios no se acercan a una sucursal del IPS a pedir el beneficio, tres meses antes de finalizar el período de 12 meses para poder solicitarlo se procede a un intento de contacto por medio de una carta al domicilio que tiene registrado el instituto.
- ü Para el Beneficio del Subsidio de Discapacidad Mental, el cual tiene vigencia hasta que el beneficiario cumple los 18 años, a través de la misma liquidación de pagos del beneficio se informa que antes de cumplir los 18 años la persona puede acercarse al IPS para solicitar el beneficio de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI). De esta forma, se busca que los beneficiarios del Subsidio por Discapacidad Mental puedan tener continuidad hacia el beneficio de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, si cumplen los requisitos.
- ü Para los pensionados tanto del sistema del DL 3.500 como del antiguo sistema de las ex cajas de previsión, se ha implementado un procedimiento que informa a las personas cuando estas cumplen los requisitos para optar al Aporte Previsional Solidario. El aviso se efectúa a través de un mensaje en la misma liquidación de pagos cuando los beneficiarios poseen una pensión de las ex cajas de previsión, o en forma masiva se informa a las AFP cuando las personas pertenecen al sistema del DL 3.500.

Consulta: Esperamos grandes problemas con el paso de pagos a Banco estado en Puerto Aysén. En CCAF Los Héroes había una muy buena atención.

Respuesta:

A contar del 2 de mayo de 2016 se dio inicio al cambio de proveedor de pago en algunas comunas, desde la Caja de Compensación los Héroes al Banco Estado. El IPS ha tomado las medidas para continuar brindando una atención de calidad y cercana a los usuarios.



En general y especialmente en regiones, los nuevos lugares de pago del Banco Estado están ubicados a no más de cuatro cuadras del local de la Caja de Compensación Los Héroes. Además, la nueva entidad bancaria ha dispuesto, en aquellas zonas de mayor demanda, una atención especial en horario de tarde y cajas adicionales con el fin de garantizar el pago con el menor tiempo de espera posible. Gracias a las medidas implementadas, no se han presentado problemas en Puerto Aysén y los pagos se han realizado con una espera no superior a 2 minutos.

Consulta: En caso de persona joven (deficiencia mental moderada, esquizofrenia), ¿dónde puede concurrir para cobrar su pensión directamente?

Respuesta:

Si corresponde a un pago del IPS, la persona podrá cobrar en cualquier sucursal de la entidad pagadora a la que fue asignado dicho beneficio. Sólo aquellas personas que no tienen capacidad para administrar sus bienes, lo hacen a través de un curador nombrado por el Tribunal.

Consulta: Faltan mecanismos de derivación más formales. Que se implemente un trabajo intersectorial, para derivar trámites que no son de competencia del IPS (mejorar nuestra asesoría)

Respuesta:

La División Canales de Atención del IPS ha acogido la propuesta, considerando la importancia de una correcta derivación de la ciudadanía que concurre a las sucursales. Se desarrollará un proyecto piloto de derivación, homologado y concordado con otras instituciones, para los ciudadanos en situación de discapacidad auditiva que son atendidos con sistema de video interpretación. Lo anterior, a fin de diseñar una propuesta en el marco de los protocolos de atención generales de IPS.

El proyecto piloto de derivación de personas en situación de discapacidad auditiva se realizará a partir del año 2017. Posteriormente se planificarán acciones de mejora para toda la red de atención, en la medida que los resultados del proyecto lo ameriten.

Consulta: El IPS debe unificar las respuestas para todos los trámites; o sea, una sola respuesta para los beneficios consultados. Estandarización de respuestas a trámites comunes.

Respuesta:



Existe en el IPS una constante preocupación por entregar a la ciudadanía una clara y precisa información a las consultas efectuadas en todos sus canales de atención. La estandarización de respuestas está presente como una modalidad de trabajo instaurada en la red de atención del instituto. No obstante esto, se continuarán desarrollando capacitaciones orientadas a mantener este estándar en la atención de público.

Consulta: Existe la necesidad de una capacitación permanente a los funcionarios.

Respuesta:

La capacitación es materia de interés permanente para el Instituto. Además, los funcionarios y funcionarias disponen de material educativo y de consulta sobre diversos beneficios a través de la Intranet institucional y otros medios de consulta. Las dudas se resuelven a través de todo el apoyo documental existente o a través de derivación de consultas de casos más complejos, que son atendidas por expertos en las diferentes materias a través de una línea de escalamiento. El refuerzo al conocimiento de los ejecutivos se realiza mediante capacitaciones presenciales o virtuales en forma permanente.

Consulta: En las plazas de pago hay poca seguridad a los pensionados del IPS

Respuesta:

Las sucursales de pago del Banco Estado y de la caja de compensación Los Héroes cuentan con guardias de seguridad durante todo el horario de atención de público. Las medidas de seguridad se complementan con alarmas y pulsadores de pánico, entre otros elementos de protección y prevención, tales como circuito cerrado de TV, sala de monitoreo, vidrios de blindaje e implementos que resguardan la seguridad del local y del público. Por otra parte, es importante señalar que, en épocas de mayor afluencia, se gestiona el resguardo para el exterior de los locales con rondas periódicas de Carabineros de Chile.

**Recomendaciones del “Consejo de la Sociedad Civil del IPS “(página 54 a la 58)
“Incrementar acciones en terreno, en conjunto con otros organismos públicos, en zonas periféricas y en coordinación con los Consejos de la Sociedad Civil del IPS.**

Respuesta:

El IPS, en su constante preocupación por disponer de las mejores condiciones de acceso y de espacios para la atención, y con ello facilitar la entrega de los beneficios que otorga el Estado, tiene una participación activa en las “plazas ciudadanas”, ferias del adulto mayor y otras instancias de participación con otras entidades públicas. Respecto de la atención en zonas rurales, el IPS cuenta con oficinas móviles, en cuyo programa de



trabajo se incluyen preferentemente acercamientos a los lugares de difícil acceso. Por otra parte, se cuenta con una amplia red de atención de pagos de los beneficios a los ciudadanos que residen en los lugares más apartados, especialmente a través de los denominados pagos móviles rurales.

Correo de la Corporación ProSordos de Chile:

Nos es grato dirigirnos a Ud. y hacerle presente el rechazo total a esta “Cuenta Pública” y al trabajo que desarrolla el IPS, por cuanto ninguna de sus oficinas cuenta con personal capacitado en el uso de la Lengua de Señas Chilena para la atención directa, digna e inclusiva de las más de 800 mil Personas Sordas, mayores de 18 años, lo cual constituye un acto de discriminación, exclusión y omisión sistemática de este importante grupo de personas.

Cuando solucionen este problema, capacitando a los funcionarios necesarios, con docentes sordos acreditados, podríamos realizar algún comentario.

Agradeciendo su comprensión, le saluda atentamente

Relaciones Públicas

CORPORACION PROSORDOS CHILE

Respuesta:

Respecto de lo consignado en correo firmado por Relaciones Públicas de la Corporación Prosordos Chile, podemos indicar lo siguiente:

El IPS, en el marco de la reglamentación para la Igualdad de Oportunidades, reinterpretó su propio sistema de atención desde el enfoque de inclusión, planteando sus servicios desde un diseño universal, de modo de garantizar los derechos de la ciudadanía, independientemente de su condición. De este modo, se elaboró un proyecto que reconoce a personas que se encuentran excluidas de los sistemas de atención, especialmente por las barreras que la propia institución genera al no contemplar sus diferentes carencias y capacidades, y avanza hacia un modelo de diseño universal de servicios, con foco en personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Es así como, a fin de mejorar los servicios entregados a la ciudadanía y de facilitar la atención a personas en situación de discapacidad auditiva y de comunicación verbal que concurren a la red de atención presencial, a contar del año 2013 se ha incorporado un servicio de video interpretación de lengua de señas, que en el año 2015 funciona en todas las regiones, en 29 sucursales del país.

El servicio contempla dispositivos comunicacionales que permiten la traducción de la atención a través de videoconferencia con un intérprete en lengua de señas, quien de



manera simultánea intermedia entre el usuario y el ejecutivo de atención. Cada una de las sucursales que cuentan con este sistema dispone de dos módulos con video interpretación. Sus ejecutivos de atención cuentan con un protocolo especial de atención para personas en situación de discapacidad auditiva.

También es importante señalar que en esta nueva mirada institucional, con foco en la accesibilidad a través interacciones con la comunidad sorda, dio pie a la creación de una Mesa para la Cultura Inclusiva, la que se formalizó a través de la Resolución N° 546 del año 2015.

Consulta: Existe la necesidad de Textos más didácticos, que entreguen una mejor explicación de las oportunidades de pago, mejorando la información en relación a los beneficios.

Respuesta:

El Instituto de Previsión Social generará acciones para revisar los contenidos actuales relativos a la difusión de beneficios, con el fin de continuar acercando dichos contenidos a las personas, en un lenguaje ciudadano.

Para ello, se evaluará la folletería existente. Además, se generarán videos explicativos de los beneficios para las sucursales del país, a fin de que puedan ser exhibidos en las pantallas disponibles en sus salas de espera.

En cuanto a las oportunidades de pago, se mantendrá dicha información en las liquidaciones de pago de los beneficiarios y beneficiarias, de tal manera que las personas puedan conocer con certeza su fecha de pago del mes siguiente. Respecto de los beneficios masivos con vencimientos en sus fechas de pago, cada uno de ellos se acompañará con una campaña en medios de comunicación nacionales y regionales, tanto al inicio de la entrega del beneficio como tres meses antes de su vencimiento.

Consulta: Necesidad de información sobre Beneficios para sectores medios.

Respuesta:

Se iniciará un plan de comunicación especial, durante el año 2016, para el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes, así como para las asignaciones familiares para trabajadores independientes. Ambos beneficios pueden ser considerados un aporte a sectores medios.

Además, el IPS realiza campañas permanentes para beneficios masivos orientados a sectores medios, como la orientada a la difusión del Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo). De acuerdo a mediciones internas, ha aumentado continuamente en los



últimos tres años el porcentaje de personas que cobran de manera efectiva el beneficio antes de su vencimiento, debido a acciones como el depósito automático en cuentas RUT y las campañas para contactar a personas antes del vencimiento de los beneficios. Por dar un ejemplo, más de 400 mil personas recibieron el depósito automático del Aporte Familiar Permanente en sus cuentas bancarias el año 2015. Otro grupo significativo de personas lo recibieron en sus pagos ya habituales de otros servicios del Estado, evitándoles así un nuevo trámite innecesario. Todo esto significó –para citar solo un ejemplo- que el 81% del pago del Aporte Familiar Permanente 2015 se hizo en el mismo pago de otros beneficios del Estado que ya se entregaban a las personas, o a través de Cuenta Rut.

Dichas acciones continuarán siendo enfatizadas para asegurar, cada vez más, la efectiva llegada de los beneficios a las personas.

Consulta: Mejorar el acceso a la información respecto a los beneficios.

Respuesta:

El IPS está desarrollando cuatro proyectos relevantes para mejorar la información sobre el acceso a los beneficios:

- a) El primero es el desarrollo de un nuevo sitio web, con orientación ciudadana y con mayores capacidades para la búsqueda de información, el cual estará plenamente operativo en julio de 2016.
- b) Además, se está generando un proyecto comunicacional orientado a la entrega de contenidos y herramientas especialmente diseñada para replicadores de información. Esto es, personas, instituciones y otros actores sociales (por ejemplo, radios comunitarias) que puedan contribuir en sus respectivos territorios a la difusión de contenidos básicos sobre beneficios que entrega el IPS y sobre la manera de acceder a ellos.
- c) En tercer lugar, se está elaborando un manual sobre los principales beneficios institucionales, el que comenzará a distribuirse a municipios y orientadores sociales en agosto del año 2016.
- d) En cuarto lugar, en junio del año 2016 comenzarán a exhibirse a través de redes sociales y de las pantallas en sucursales, videos informativos sobre los beneficios que administra el IPS, y dónde consultar por ellos. Dicho material también se entregará a las direcciones regionales del IPS para exhibirlo en actividades públicas.

Las acciones anteriores complementan el plan de trabajo habitual que la institución está desarrollando en materia de difusión de beneficios.



Consulta: Existe una entrega indiscriminada de préstamos a pensionados por parte de la CCAF Los Héroes, se debiera incorporar en bases de licitación cláusulas que protejan a los pensionados

Respuesta:

Los Préstamos otorgados por las cajas de compensación son un acto entre particulares y ellos se encuentran sometidos a una estricta regulación, y a fiscalización por parte de la Superintendencia de Seguridad Social, entidad que dicta normas que regulan el crédito, fijando límites de descuento máximo por tipo de afiliados.

En las bases de licitación para el servicio de pagos, que actualmente se elaboran, se contemplarán medidas destinadas a evitar que los pensionados se vean enfrentados, en los locales de pago, a prácticas de comercialización por parte de las entidades pagadoras. Además, se debe tener presente que dicho instrumento tiene por objeto regular el servicio de atención y pago de beneficiarios del sistema de seguridad social, sin que ello le confiera al adjudicatario ventaja alguna en la realización de actividades distintas a las de su giro, respecto de las cuales debe sujetarse a las regulaciones de los organismos fiscalizadores, como así lo señalarán expresamente las bases de licitación y los respectivos contratos con el IPS, sin perjuicio de la labor de fiscalización del servicio prestado que ejerce el Instituto, orientada a velar por el debido cumplimiento del contrato en todos sus aspectos.

Tema: Esperamos una invitación del IPS no solo una vez al año.

Respuesta:

La Cuenta Pública Participativa es una instancia de participación ciudadana que se realiza una vez al año. Sin embargo, en todas las regiones existe un Consejo de la Sociedad Civil del IPS y un encargado o encargada de Participación Ciudadana, a quienes se pueden hacer llegar las inquietudes y temas relacionados con la institución que sean de interés ciudadano.

Tema: Tener siempre presente que los usuarios/as son personas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.

Respuesta:



El IPS cuenta con una red de canales de atención que, además de entregar los servicios propios de la institución, ofrece trámites de otros organismos públicos, a través de múltiples canales de atención (presencial: sucursales y 110 módulos Facilit@ de autoatención; y no presenciales: Call Center 101, sitios web IPS y Chile Atiende, Facebook y Twitter). Tiene presencia en las 15 regiones del país con 206 sucursales de atención y 5 oficinas móviles, alcanzando un total de 5.833.604 atenciones en 2015. Los sitios web y el Call Center registran más de 23 millones de atenciones en el año 2015, con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, inspirados en el marco de la reglamentación para la Igualdad de Oportunidades.

Las sucursales del IPS cuentan con accesos para personas en situación de discapacidad física, asientos preferentes, espacios para dejar sillas de rueda, baños para personas con movilidad reducida, 29 sucursales con módulos para atender a personas en situación de discapacidad auditiva, y durante el año 2016 se dispondrá de folletería en sistema braille con información de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, destinados a personas con discapacidad visual.

Sumado a todo lo anterior, el IPS, como una forma de acercarse a personas en situación de dependencia que no pueden desplazarse a nuestras sucursales a realizar algún trámite, acude a los domicilios de los interesados a ofrecer nuestros servicios a través de las asistentes sociales, y además se desplaza a hogares de larga estadía y cárceles.

Tema: Falta acercamiento y trabajo con los pueblos originarios; trabajar con ellos y para ellos. (Considerar costumbres a la hora de capacitarlos)

Respuesta:

El año 2015 realizamos el estudio “Situación Previsional de la Población Indígena”, que buscó generar conocimiento acerca de la realidad de este grupo.

En los talleres de género institucionales se incorporó a representantes de pueblos originarios.

No obstante lo anterior, el instituto debe avanzar mucho más en estas materias, a través de un análisis respecto de las necesidades específicas de los pueblos originarios y la aplicación de acciones de acercamiento de los beneficios sociales del Estado hacia estas personas. Esta problemática será considerada en la gestión 2016-2017.

Tema: Instancias como estas de participación son importantes.

Respuesta:



En cumplimiento al Instructivo Presidencial N° 7 de Agosto de 2014, el IPS ha utilizado los mecanismos de participación establecidos como obligatorios. Es así como se ha creado una Unidad de Participación Ciudadana, encargada de implementar dichos mecanismos considerando la elaboración de la norma de Participación Ciudadana, las consultas ciudadanas de carácter presencial (2014-2015) y virtual (2015-2016), además de la elección democrática de Consejos de la Sociedad Civil con una estructura nacional y regional, integrado por representantes de asociaciones de pensionados y organizaciones Sindicales, de empleadores, centros de estudios, ONG y otras organizaciones de la sociedad civil vinculadas al IPS. Además de la Cuenta Pública Participativa tanto virtual como presencial realizadas en Regiones (2014 en Temuco, 2015 en Coyhaique), que son un ejemplo de participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Tema: Utilizar el Consejo de la Sociedad Civil para plantear mejoras legislativas.

Respuesta:

No existe una definición explícita de este tipo de funciones para el Consejo de la Sociedad Civil. Sin embargo, una de las tareas del Consejo es el aporte a la institucionalidad del Estado como canal de opinión de la ciudadanía en relación a las políticas públicas. Por ejemplo, el Consejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS, como una manera de materializar esta función, ha constituido comisiones para incidir en el diseño y gestión pre legislativa. Tal es el caso de los resultados del análisis de la Comisión Bravo para el Sistema de pensiones, en el marco de los cuales se encuentra elaborando la posición del Consejo ante un eventual proceso de Reforma al Sistema de Pensiones.

Consulta: Se necesita mayor difusión, mayor información, sustituir folletería por charlas, utilización de redes sociales (ej. Facebook)

Respuesta:

La Dirección Regional Aysén del IPS lleva a cabo cada año un plan de difusión que considera tanto la distribución de folletería en actividades públicas, como visitas a medios de comunicación y la realización de charlas a distintas organizaciones y a la comunidad en general. Durante el 2015, en nuestra región, la institución llegó a más de 500 personas sólo a través de charlas, y a más de 2 mil 400 personas sólo en atenciones en terreno.

No obstante, conscientes de la necesidad de llegar a un número cada vez mayor de ciudadanos y ciudadanas siempre estamos trabajando en mejorar esta labor, profundizando las coordinaciones con organizaciones de y para adultos mayores, así



como con organizaciones de la sociedad civil, sobre todo a través de nuestro Consejo Consultivo.

Para el 2016, se ha incluido en el Plan de Mejoramiento de nuestra gestión la realización de 34 charlas, además de entrevistas radiales temáticas, difusión en terreno y distribución de folletería. Todo esto, a modo de complemento de las charlas y el trabajo en terreno que cada sucursal ya tiene definido dentro de su plan anual.

En relación al uso de las redes sociales, nuestra institución cuenta con Twitter y Facebook, y se trabajará en las mejoras respectivas para hacer un adecuado uso de ellas en el nivel regional.

Consulta: Se necesitan más visitas a lugares apartados. Que los funcionarios salgan a terreno y se dé acceso a la información de acuerdo a las características y necesidades de las personas (Región de Aysén).

Respuesta:

La Dirección Regional Aysén cuenta con un detallado programa de trabajo en terreno, que se aplica anualmente. Éste considera tanto las ciudades cabeceras de provincia (Coyhaique, Puerto Aysén, Chile Chico y Cochrane), como aquellas comunas y localidades más distantes de los principales centros urbanos de la región. Entre estas últimas, están las 29 localidades que constituyen puntos de pago de nuestros beneficios en la región, a saber, Valle Simpson, Balmaceda, Villa Ortega, Ñirehuao, El Gato, Fachinal, Mallín Grande, Puerto Guadal, Puerto Bertrand, Tortel, Villa O'Higgins, Puerto Ibáñez, Cerro Castillo, Bahía Murta, Puerto Sánchez, Puerto Río Tranquilo, Puerto Cisnes, Puyuhuapi, La Junta, Puerto Raúl Marín Balmaceda, Lago Verde, Villa Mañihuales, Villa La Tapera, Villa Amengual, Melinka, Repollal Bajo, Repollal Alto, Puerto Aguirre y Caleta Andrade. Estos 29 puntos son visitados de 2 a 4 veces al año, acompañando el pago de beneficios y realizando atenciones y charlas a la comunidad.

Entre estas localidades, existen algunas con atención mensual: La Junta y Puerto Ibáñez; atención bimensual: Villa Mañihuales; y atención trimestral: Valle Simpson, Balmaceda, Villa Ortega, Ñirehuao, El Gato, Fachinal, Mallín Grande, Puerto Guadal, Puerto Bertrand, Cerro Castillo, Bahía Murta, Puerto Sánchez, Puerto Río Tranquilo.

En el contexto del Programa Social de Género: 'Promoción de Derechos Previsionales y Sociales para Mujeres en Territorios de Dificil Conectividad', que el IPS lleva a cabo a nivel nacional, el año 2015 se realizaron en la región dos talleres; éstos se llevaron a cabo en el mes de octubre.



Si bien durante el 2015 se atendieron más de 2 mil 400 trámites en terreno, para el 2016 el IPS en Aysén ha considerado reforzar aún más el trabajo en terreno, tanto con ocasión de los acompañamientos de pagos de beneficios como a través de actividades públicas y de Gobierno Presente.

Consulta: Falta acercamiento y trabajo con los pueblos originarios, trabajar con ellos y para ellos (considerar costumbres a la hora de capacitarlos)

Respuesta:

Dentro del Plan de Mejoramiento del año 2016 se considera el trabajo específico con agrupaciones de pueblos originarios, contemplando al menos una charla con agrupaciones de cada una de las provincias. La gestión y coordinación de estos encuentros está a cargo de cada una de nuestras sucursales IPS en la región. Esto se enmarca en un modelo de trabajo de la institución, con el que se busca adaptar la atención del servicio a las características de los distintos tipos de usuarios y usuarias del IPS.

Consulta: Se debiera atender en forma oportuna, con fluidez y respuestas claras.

Respuesta:

En busca siempre de una atención efectiva y de calidad, nuestra institución ha estandarizado su modelo de atención, con capacitaciones permanentes a sus funcionarios y funcionarias, con el fin de que todos manejen la misma información y se entregue una respuesta clara, oportuna y eficaz a nuestros usuarios/as. Además, se ha aplicado una permanente actualización de protocolos de atención, considerando además las características particulares de nuestros usuarios/as y beneficiarios/as. Dicha mirada ha sido uno de los factores que ha llevado a la institución a obtener ya en cuatro oportunidades -entre ellas los tres últimos años seguidos, incluido el 2016- el Premio Anual por Excelencia Institucional. No obstante, este es un aspecto al que se le continuará haciendo seguimiento, para superar eventuales brechas que se detecten.

Consulta: El lugar de atención es cómodo, y acogedor pero pequeño. La infraestructura debiera ampliarse y modernizarse (consulta en referencia a la sucursal Cochrane).

Respuesta:



Las sucursales del IPS se encuentran en permanente trabajo de mantención y mejora. Por lo demás, deben cumplir con las características y normativas establecidas a nivel institucional, de acuerdo a la tipificación que se ha establecido para ellas.

Actualmente se está trabajando para el traslado de la sucursal Cochrane a una nueva ubicación dentro de la ciudad, siempre en un sector central, con una infraestructura que facilite el acceso de nuestros usuarios y usuarias, y les brinde una adecuada comodidad.

Consulta: Para el Consejo de la Sociedad Civil es relevante contar con la información del estado, cautela y/o destino de las inversiones transitorias generadas desde las ex Cajas Previsionales del Sistema de Reparto.

Respuesta:

En reunión extraordinaria N° 10 del Consejo de la Sociedad Civil Nacional y Metropolitana, el Director Nacional del IPS comunicó que se realizará el levantamiento de esta información, con el fin de dar cuenta del tratamiento de las mencionadas inversiones y la situación en que se encuentran. Responder a esta consulta requerirá de un análisis de la normativa aplicada en estas materias, así como del tratamiento financiero de esos recursos derivado de la aplicación de dicha normativa. El resultado de este análisis será informado al Consejo previa incorporación de este tema a la agenda.