

INFORME CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL

INTRODUCCION

La División de Canales de Atención de la Subdirección Servicio al Cliente del instituto de Previsión Social, de ahora en adelante, IPS, tiene por objetivo orientar y apoyar el acceso a la Seguridad Social y a la Red de Multiservicios a través de canales presenciales y no presenciales a lo largo de todo Chile, asegurando la implementación y aplicación del modelo de atención y pago del Instituto de Previsión Social y sus mejoras, con un atención centrada en la calidad integral de servicio con foco en la experiencia y la satisfacción de las usuarias y usuarios del IPS y de las instituciones en convenio acercando de esta manera el Estado a la ciudadanía.

En el marco de la Ley 20.500 “Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión Pública y del Instructivo Presidencial N° 7 de Agosto del 2014, el Instituto de Previsión Social realizó una Consulta Ciudadana Virtual, definida en la Norma de Participación Ciudadana del I.P.S. (Resolución N° 429) como “un proceso a través del cual se someten a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante Diálogos Participativos y/o Consultas Ciudadanas Virtuales que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser consideradas a lo largo de todo el proceso de formulación de la política pública respectiva”.

Desde esta perspectiva Las Consultas Ciudadanas Virtuales corresponden a la utilización de plataformas digitales como canal de realización de consultas en materia de interés ciudadano, respecto de planes, políticas y programas.

La Consulta Ciudadana Virtual obedeció al interés del I.P.S. del mejoramiento de la calidad de atención a nuestros usuarios en el contexto del Objetivo Estratégico Institucional “Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado”.

OBJETIVO

Conocer la opinión de los usuarios respecto a temas que impactan directamente en el Modelo de Atención del I.P.S.

Conocer cuáles son los temas de interés en que las personas desearían ser consultadas.

DESARROLLO

Las preguntas de la encuesta se establecieron según requerimiento de la Sub Dirección De Clientes y estas fueron:



¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio Web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar todos los trámites en línea disponibles?

En cuanto a la atención presencial en sucursales, ¿le gustaría poder agendar horas para sus trámites IPS y que le recuerden la documentación necesaria a llevar, antes de acudir a la sucursal?

Además, por parte de Participación Ciudadana, se agregó una consulta abierta respecto al tema sobre lo cual le gustaría ser consultado en el futuro y se dispuso también de un campo para sugerencias.

ETAPAS

AREAS QUE INTERVIENEN.

Diseño: Subdirección Servicio al Cliente; División Canales de Atención; Informática; Comunicaciones; Participación Ciudadana.

Desarrollo: Canal Digital; Informática; Comunicaciones; Participación Ciudadana.

Cierre: Informática; Comunicaciones; Participación Ciudadana.

Redacción respuestas: Subdirección Servicio al Cliente; División Canales de Atención; Participación Ciudadana.

Redacción informe final: Participación Ciudadana.

Publicación: Comunicaciones; Participación Ciudadana.

DIFUSION

La difusión fue realizada a través de:

División Comunicaciones: A través de avisos en la página Web del Instituto y de las redes sociales.

División Canales de Atención. A través del Departamentos de **Canal Digital** quienes realizaron en promedio dos publicaciones por semana durante el mes de enero en las redes sociales: Twitter y Facebook ChileAtiende. Según el siguiente detalle:

Fecha	Facebook		Twitter		
	Me Gusta	Alcance	Alcance	Retweets	Me gusta
04-01-2016	14	2.577	1.703	1	2
06-01-2016	2	611	1.456	1	0
11-01-2016	10	1.360	1.113	1	0
15-01-2016	7	1.825	2.305	0	0
20-01-2016	7	1.623	1.035	0	0
22-01-2016			1.842	1	0
25-01-2016	9	1.714	1.314	0	0
27-01-2016	1	1.114	1.197	2	1

Unidad de Participación Ciudadana, despachó 339 correos electrónicos a Organizaciones sociales y dirigentes de estas, solicitando su participación en la Consulta Ciudadana, también se utilizó el canal postal para estos fines. También se difundió en reunión de consejo y a los encargados de Participación ciudadana de regiones.

EJECUCION DE LA CONSULTA CIUDADANA

La Consulta Ciudadana Virtual del I.P.S. se efectuó entre los días 22 de Diciembre del año 2015 y el 31 de Enero del 2016. Participaron en ella un total de 719 personas, manteniéndose durante este periodo en la página Web del I.P.S., (www.ips.gob.cl) en el Banner Participación Ciudadana y a través de un link en la noticia de la Consulta que se ubicaba en un sitio destacado de la página.

En relación al soporte tecnológico los informes entregados en línea permitieron ir monitoreando al momento el acceso a la consulta, así como los perfiles de los usuarios que opinaban. Una de las debilidades del aplicativo resulto ser que permitía saltarse campos que eran obligatorios, permitiendo continuar con el cuestionario.

Respecto al origen de las respuestas estas se dan de la siguiente forma:

11 de origen desconocido.

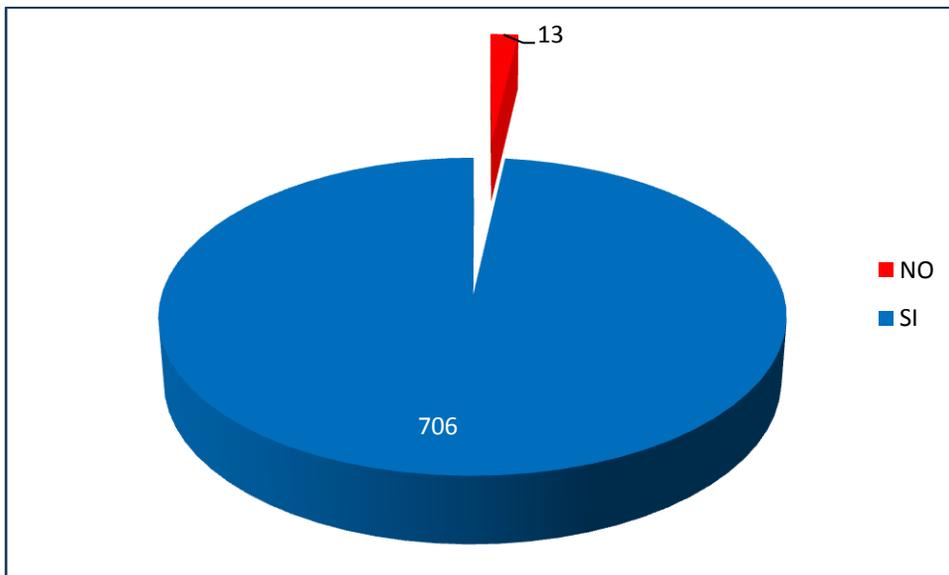
389 desde un ordenador

21 desde Tablet

298 personas desde teléfonos móviles.

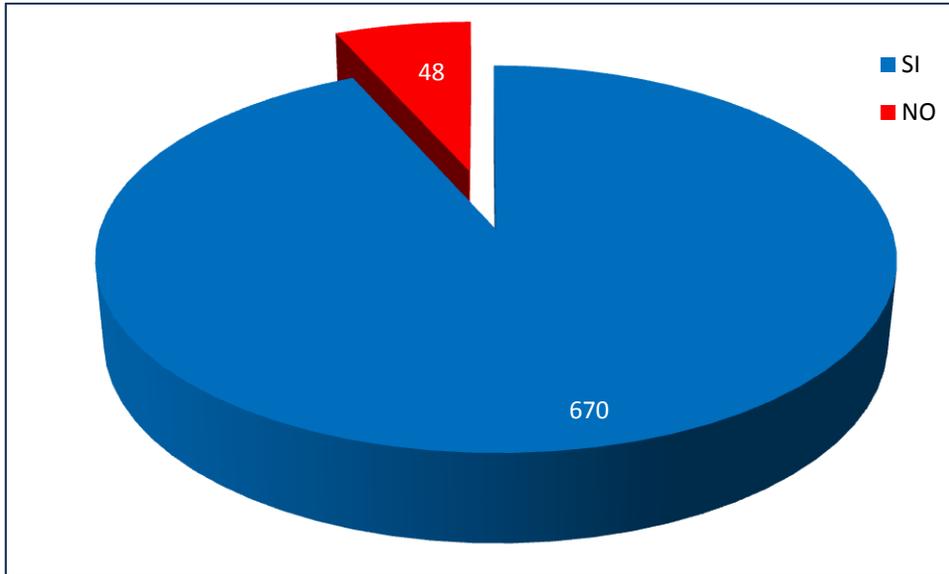
RESULTADOS

Ante la pregunta “¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio Web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar todos los trámites en línea disponibles?” Un 98,19% (706 personas) optó por la alternativa SI, mientras que por la alternativa NO, se manifestó un 1,81% (13 personas)

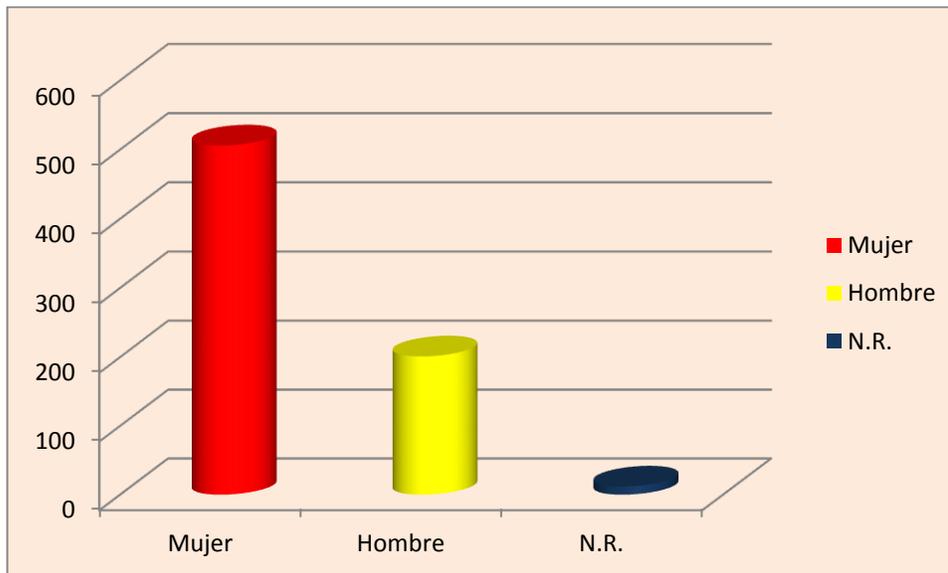


Con respecto a la segunda pregunta: En cuanto a la atención presencial ¿Le gustaría poder agendar horas para sus trámites IPS y que le recuerden la documentación necesaria a llevar, antes de acudir a la sucursal?

Esta opción ha concitado la opinión de un total de 718 personas, de las cuales un 93,31% (670 personas) estuvo de acuerdo en la posibilidad de agendar horas para realizar sus trámites en las sucursales del I.P.S. y en contra estuvo un 6,69% (48 personas).

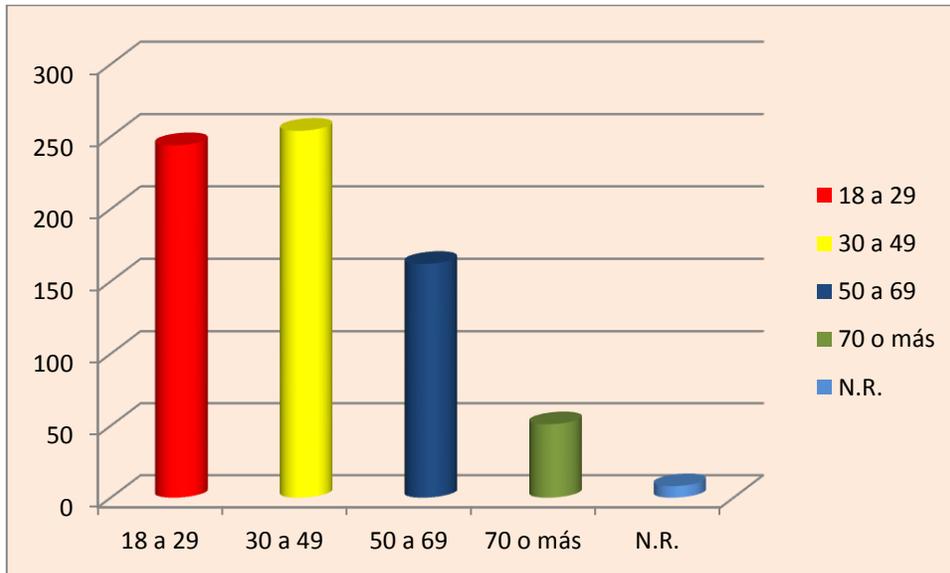


Participantes por Sexo



En la consulta participaron un total de 506 mujeres, 201 hombres y 12 personas no respondieron.

Participantes por edad.



Tramos etarios:

1.-18 a 29 años de edad

2.-30 a 49 años de edad.

3.-50 a 69 años de edad.

4.-70 años o más.

En este aspecto los dos primeros tramos de edad tuvieron una mayoritaria participación en la consulta respondiendo 498 personas lo que representa un 70,05 %, en tanto que en los tramos de más de 50 años participaron un total de 213 personas (29,95%). Esta gran diferencia de participación se podría explicar por la brecha digital que existe entre los más jóvenes y las personas de mayor edad.

Pregunta Abierta

Respecto de que temas le gustaría ser consultado/a, se presentan una gran cantidad de temas, algunos de ellos de carácter personal o en materias en que el instituto no tiene injerencia. La respuesta era opcional y participaron 622 personas.

Como una forma de facilitar el análisis, se han agrupado los temas más relevantes en:

Tema Bonos y Subsidios: Un total de 94 personas respondieron que les gustaría ser consultados al respecto. Dentro de este universo 24 personas eligen como tema la información del Bono Marzo, 5 por el Subsidio al Trabajador Joven, 4 por el Bono por Hijo y 4 por el subsidio a la Mujer Trabajadora. El resto de las respuestas solicitan información de Bonos y Subsidios en general.

Tema Previsional: Por esta materia se manifestaron 80 personas. Entre los más relevantes se encuentra la desafiliación del sistema de capitalización individual al sistema de reparto (11) y jubilaciones tanto del DL 3.500 y sistema antiguo. Cabe destacar que la solicitud de información es lo relevante en lo planteado.

Tema Atención de Público: Un total de 64 personas se inclinaron por este tema. 30 personas desean que se les consulte por materias relacionadas con la calidad de la atención en Sucursales, 8 sobre el horario de atención, 3 personas manifestaron inquietudes con respecto a la visita domiciliaria, 4 en relación al envío de información vía correo electrónico.

Tema Beneficios y trámites: 63 personas desean ser consultadas por la información entregada respecto a los distintos beneficios entregados por el I.P.S, así como también en la optimización de trámites para la obtención de estos beneficios.

Tema asignación Familiar: En lo que respecta a este tema 25 personas piden ser consultadas en lo que se relaciona al trámite de asignación familiar.

Tema Cotizaciones Previsionales: 17 personas destacaron como tema relevante el de la información de cotizaciones previsionales.

Referente al ítem de sugerencias, estas preferentemente se relacionan a la entrega de información vía página Web, en temas tales como:

- Destacar los beneficios y documentos necesarios para la realización de trámites.(12)
- Permitir la actualización de datos personales.(2)
- Acceso a personas con discapacidad visual.
- Uso de clave única para todo trámite. (3)
- Consulta de pago a Subsidio Único Familiar (3)
- Aviso de fecha y bloqueo de beneficios.(4)
- Cotizaciones en línea sistema de reparto.(2)
- Consulta de vencimientos y bloqueo SUF.(3)
- Sugiere mejorar la capacitación de los funcionarios, atención preferente, privacidad en módulos de atención.(14)

Otras de las sugerencias es la incorporación de la aplicación WhatsApp para consultas. (1)



También se sugirió la necesidad de incorporar la educación previsional en la enseñanza media y universitaria, además de dirigentes de organizaciones sociales. (2)

CONCLUSIONES

En la Consulta Ciudadana Virtual participaron un total de 719 personas, no todos usuarios del IPS, y por las características de la consulta (virtual) fueron en mayor número personas bajo los 50 años. Los participantes se inclinaron mayoritariamente por aceptar la creación de página WEB, donde se pueda realizar los trámites concernientes al IPS, también así por el agendamiento de horas en Sucursales.

Se hace necesario tener un elemento que pueda servir de filtro que impida la votación múltiple, a fin de dar una mayor confiabilidad de los datos.

La aplicación computacional, no respeta los campos establecidos como obligatorios.

Las preguntas abiertas sobre el tema de que le gustaría ser consultado/a, fueron una gran cantidad de ámbitos los planteados, muchos de ellos ajenos al quehacer del Instituto.

Una gran cantidad de temas dicen relación con la poca información respecto de los beneficios que otorga el IPS.-

PROPUESTAS

- 1.- Se sugiere determinar acciones que permitan una mejor llegada de la información a los usuarios.
- 2.-Ampliar las redes sociales a WhatsApp
- 3.-Dar a conocer la expiración de cargas familiares (SUF) utilizando los canales establecidos con los municipios.
- 4.- Estudiar el tema de la privacidad en la atención.

RESPUESTA CONSULTA CIUDADANA

SUBDIRECCION ATENCION DE CLIENTES

La Consulta Ciudadana Virtual realizada por el IPS obedeció al interés de la institución por mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios en el contexto del Objetivo Estratégico Institucional “Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado”.

El objetivo por tanto fue el de “Conocer la opinión de los usuarios respecto a temas que impactan directamente en el Modelo de Atención del I.P.S.”

Respecto a las preguntas realizadas los resultados fueron los siguientes:

Pregunta 1

“¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio Web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar todos los trámites en línea disponibles?” Un 98,19% de los encuestados respondió afirmativamente.

Respuesta desde la Subdirección de Atención al Cliente (División Canales de Atención a Clientes).

Frente a los resultados obtenidos esta Subdirección junto con la División de Atención al Cliente y su Departamento Canal Atención Presencial han tomado el compromiso de llevar a cabo el proyecto de atención digital para poder llevar a cabo trámites que hoy se realizan de manera presencial, durante el año 2017.

Pregunta 2

En cuanto a la atención presencial ¿Le gustaría poder agendar horas para sus trámites IPS y que le recuerden la documentación necesaria a llevar, antes de acudir a la sucursal?

Esta opción ha concitado la opinión de un total de 206 personas a favor (94,06%) y 13 personas en contra (5,95%).



**UNIDAD PARTICIPACION
CIUDADANA**
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
www.ips.gob.cl

Frente a lo anterior se ha dispuesto iniciar una propuesta piloto de agendamiento respecto de uno de los trámites IPS durante el segundo semestre del 2016.

UNIDAD PARTICIPACION CIUDADANA

Tanto en la pregunta sobre temas que le gustaría ser consultados y en relación a sugerencias, se detecta mayoritariamente la necesidad de información sobre los beneficios entregados por el IPS, tanto de carácter previsional, como de bonos y asignación familiar, ante lo cual el Instituto realizará talleres que permitan entregar esta información a nuestros usuarios. Las fechas, los temas, horario y lugar serán avisados a través del Banner de participación ciudadana en la página www.ips.gob.cl