

# CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL



**IPS**

Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

**Unidad de Participación Ciudadana**

**Santiago de Chile 30 de Marzo de 2016  
Instituto de Previsión Social**

Gobierno de Chile

# CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL



Temario:

- Introducción
- Participantes
- Resultados
- Respuesta





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 una 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.



# CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL

## 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**

**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:

# CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL

## DIFUSION

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

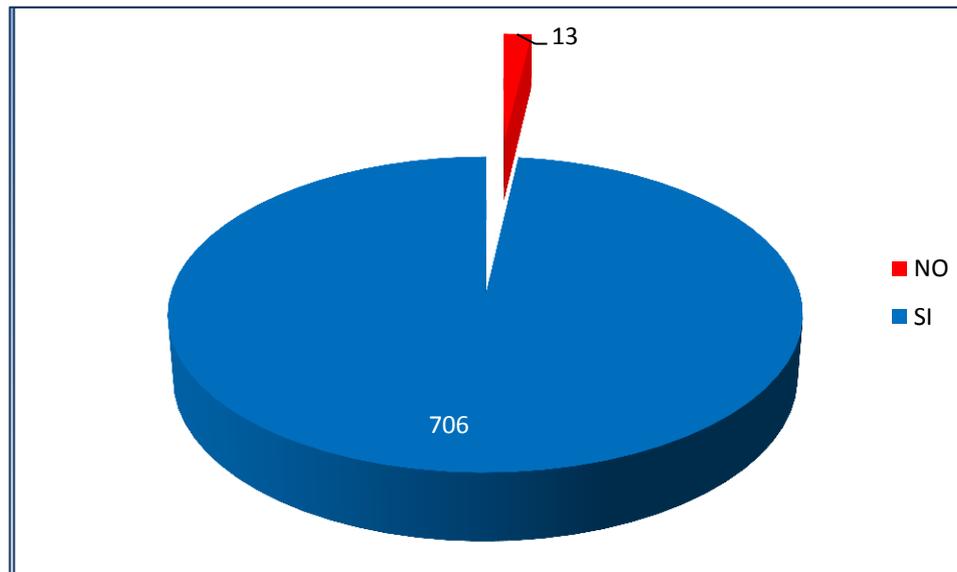
**División Canales de Atención.** A través del Departamentos de **Canal Digital** quienes realizaron en promedio dos publicaciones por semana durante el mes de enero en las redes sociales: Twitter y Facebook ChileAtiende.

**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.



## RESULTADOS

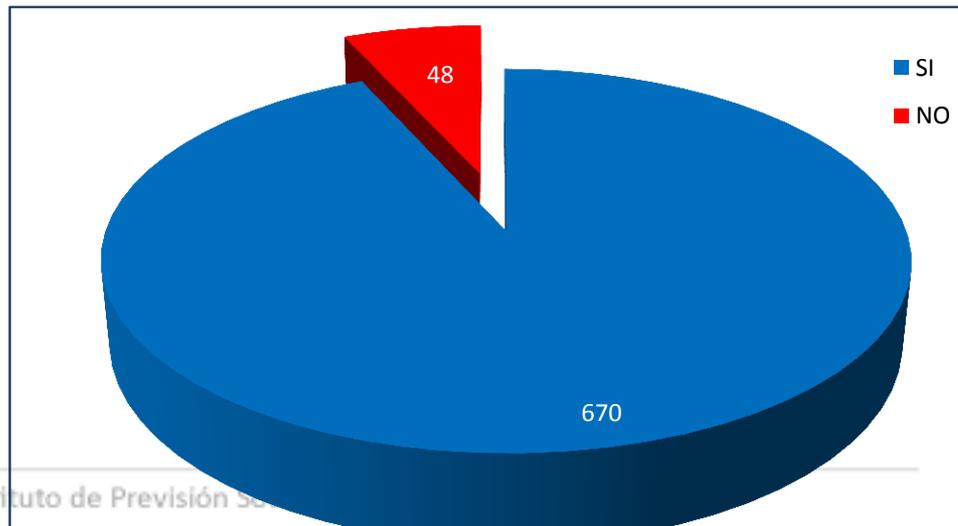
Ante la pregunta “¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio Web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar todos los trámites en línea disponibles?” Un 98,19% (706 personas) optó por la alternativa SI, mientras que por la alternativa NO, se manifestó un 1,81% (13 personas)





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).



## RESPUESTA CONSULTA CIUDADANA SUBDIRECCION ATENCION DE CLIENTES

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 AUTORIDAD

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%).

## **RESPUESTA DE LA AUTORIDAD:**

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.

Fuente de Información del dato referido: "--" que significa que no se tiene documento oficial que provea esa información, por tanto, debe ser provista por el responsable asignado.