

# Cuenta Pública 2016

## Instituto de Previsión Social



**IPS**  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

Gobierno de Chile



# Índice

<b>Presentación</b>		7
<b>Cuenta Pública del IPS: marco normativo</b>		9
<b>I. Quiénes somos</b>		
	Nuestra Misión	11
	Nuestra Visión	11
	Nuestros Valores	11
	¿Cómo nos organizamos?	12
	¿Cuántos somos?	13
<b>II. Nuestra red de atención y pagos</b>		
	Canales de Atención y orientación del IPS	15
	Red de Pagos del IPS	19
<b>III. Beneficios y servicios que entregamos</b>		
	Pilar Solidario	21
	Pensión Básica Solidaria	22
	Aporte Previsional Solidario	23
	Bono por Hijo	23
	Aporte Familiar Permanente	24
	Asignaciones Familiares	25
	Prestaciones previsionales y beneficios por leyes especiales	25
	Bono Invierno	25
	Bono Bodas de Oro	26
	Subsidio a los Trabajadores Jóvenes	26
	Atención trámites de otras instituciones del Estado	26
	Red de atención Multicanal - Multiservicios	27
	Pagos otras instituciones a través del IPS	27
	Ingreso Ético Familiar	28
	Subsidio Familiar (SUF)	28
	Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años	29
	Recaudación de cotizaciones	29

<b>IV.</b>	<b>Nuestros logros frente a la ciudadanía</b>	Cumplimiento de medidas de Gobierno	31
		Servicio a la ciudadanía	32
		Principales avances en previsión y protección social (2014 - 2016)	33
<b>V.</b>	<b>Hitos de la gestión interna</b>	Implementación de licitación de servicios de pago	37
		Automatización de procesos operativos	37
		Programa ALMA	38
		Proyecto GIP	38
		Modelo Colaborativo de Satisfacción Laboral Institucional	39
<b>VI.</b>	<b>¿Qué desafíos nos proponemos para el 2017?</b>	Tres desafíos destacan para el IPS en el año 2017	41
		Ámbitos de mejora	43
<b>VII.</b>	<b>Reconocimientos obtenidos</b>	Premio Anual por Excelencia Institucional	45
		Sello Chile Inclusivo	46
		Reconocimientos	46

## **VIII. Participación Ciudadana**

	Consejos de la Sociedad Civil	49
	Consulta Ciudadana Virtual	55
	Cuenta Pública Participativa	56
	Información Relevante	56
	Otras acciones del Consejo de la Sociedad Civil	57
	Observaciones del COSOC nacional ante Cuenta Pública IPS 2016	58
<b>Anexos</b>		
	Anexo 1	61
	Anexo 2	
	Hitos y datos regionales	63

**IPS**

**Instituto de  
Previsión Social**

IPS  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social  
Gobierno de Chile

Chile  
Atiende

CONECTADA  
PROSEGUIR

254



# Presentación

Con nuestra Cuenta Pública de la gestión 2016, ofrecemos a la ciudadanía un panorama de nuestro quehacer en distintos ámbitos vinculados a la Seguridad Social y a otros beneficios y servicios del Estado.

Esperamos que este informe sirva también para facilitar la evaluación de nuestros avances, dificultades y logros, y para impulsar la cooperación entre la ciudadanía y el IPS.

El Instituto de Previsión Social es el organismo encargado de acercar los derechos en materia de Seguridad Social a las personas, por cuenta del Estado, y en el marco de esa labor paga cerca de 2 millones 300 mil beneficios previsionales y sociales en forma mensual. De ahí el impacto que tienen en la ciudadanía las políticas públicas implementadas por el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet a través de este Instituto.

El año 2016, nuestra labor estuvo marcada por diversos desafíos y avances importantes. Además de la entrega de beneficios previsionales y sociales a miles de chilenas y chilenos, nos correspondió una vez más concretar el pago masivo del Aporte Familiar Permanente para más de 1 millón 600 mil familias de menores ingresos. En otro ámbito, también nos correspondió canalizar la entrega del Bono de Invierno a más de 1 millón de pensionados, entre otras labores de relevancia para el país.

En relación a la implementación de nuevas leyes, el año 2016 también se le encargó al IPS culminar con el proceso de exención de la cotización de salud para los pensionados mayores de 65 años y que pertenecen al 80% más vulnerable de la población. De esta forma, desde noviembre de ese año entró en vigencia la eliminación total del 5% de la cotización de salud que se les aplicaba a más de 300 mil pensionados, permitiéndoles mejorar un poco más su calidad de vida. Junto con esto, también entró

en vigencia el paso automático de solicitudes de beneficios previsionales de invalidez a otros de vejez del Pilar Solidario y la ampliación de la cobertura de Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria a todos los beneficiarios y beneficiarias del Pilar Solidario. Todos estos logros nos hacen sentir tremendamente orgullosos de la función que realiza el IPS.

En IPS estamos comprometidos por llegar con los beneficios sociales que entrega el Estado a las personas que más lo necesitan, independiente de su condición y ubicación geográfica, por eso durante el año 2016 también innovamos impulsando programas para públicos diversos, de manera tal de incluir a personas en situación de discapacidad auditiva, mujeres de localidades rurales que han estado marginadas de la protección social y de los derechos previsionales que como ciudadanas les corresponde, y la atención para personas migrantes. Además, dispusimos folletería en Sistema Braille para personas ciegas y lanzamos nuestro proyecto IPS en Línea para que las personas puedan desde sus hogares acceder a algunos de los beneficios que IPS administra.

Para nuestra Institución es importante destacar la Cuenta Pública Participativa, ya que constituye un mecanismo de Participación Ciudadana que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 7, la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Norma de Participación Ciudadana del Instituto de Previsión Social, establece el derecho de la ciudadanía a participar en las distintas instancias de la gestión pública. En sintonía con esto, uno de nuestros propósitos centrales es mantener una interacción permanente con la ciudadanía, por ejemplo a través de la labor conjunta que mantenemos con los consejos de la Sociedad Civil que acompañan al IPS.

Además, saber que nuestro índice de satisfacción fue superior al 95% en nuestras sucursales durante el año 2016 también ha sido un aliciente muy significativo para continuar haciendo bien nuestro trabajo, y para avanzar en aquellos aspectos en los que aún debemos mejorar.

Por último, quiero hacer un reconocimiento a los más de 2 mil 500 funcionarios y funcionarias que se desempeñan en el IPS, quienes día a día demuestran el compromiso que los impulsa a atender con cariño y eficacia a las miles de personas que necesitan de nuestra institución.

**Patricio Coronado Rojo**  
Director Nacional  
Instituto de Previsión Social

# Cuenta Pública del IPS: marco normativo

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de Participación Ciudadana que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 7, la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Norma de Participación Ciudadana del Instituto de Previsión Social, establece el derecho de la ciudadanía a participar en las distintas instancias de la gestión pública.

La Cuenta Pública Participativa constituye una oportunidad relevante para someter al escrutinio de la ciudadanía la calidad de las políticas públicas desplegadas en el año, así como la gestión en los diversos ámbitos de acción de los organismos del Estado.



# Instituto de Previsión Social

Chile  
Atiende

211



patroll.com  
**Patroll**  
SEGURIDAD  
600 388 7070

211

# ¿Quiénes somos?

Somos, fundamentalmente, personas que acercamos diversos beneficios de Seguridad Social a quienes los necesitan y tienen derecho a ellos.

Además, somos un puente entre distintos servicios del Estado y la ciudadanía: informamos, orientamos, atendemos, administramos, pagamos.

## Nuestra Misión

El IPS contribuye a la protección social del Estado, administrando el Sistema de Pensiones Solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como asimismo pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este instituto.

Lo anterior, promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la institución.

## Nuestra Visión

Ser el referente nacional en atención integral y de excelencia, con calidad y calidez, acercando la seguridad social y garantizando el acceso universal de sus beneficios a las personas, en un ambiente de trato digno.

## Nuestros Valores

Excelencia  
y mérito

Transparencia

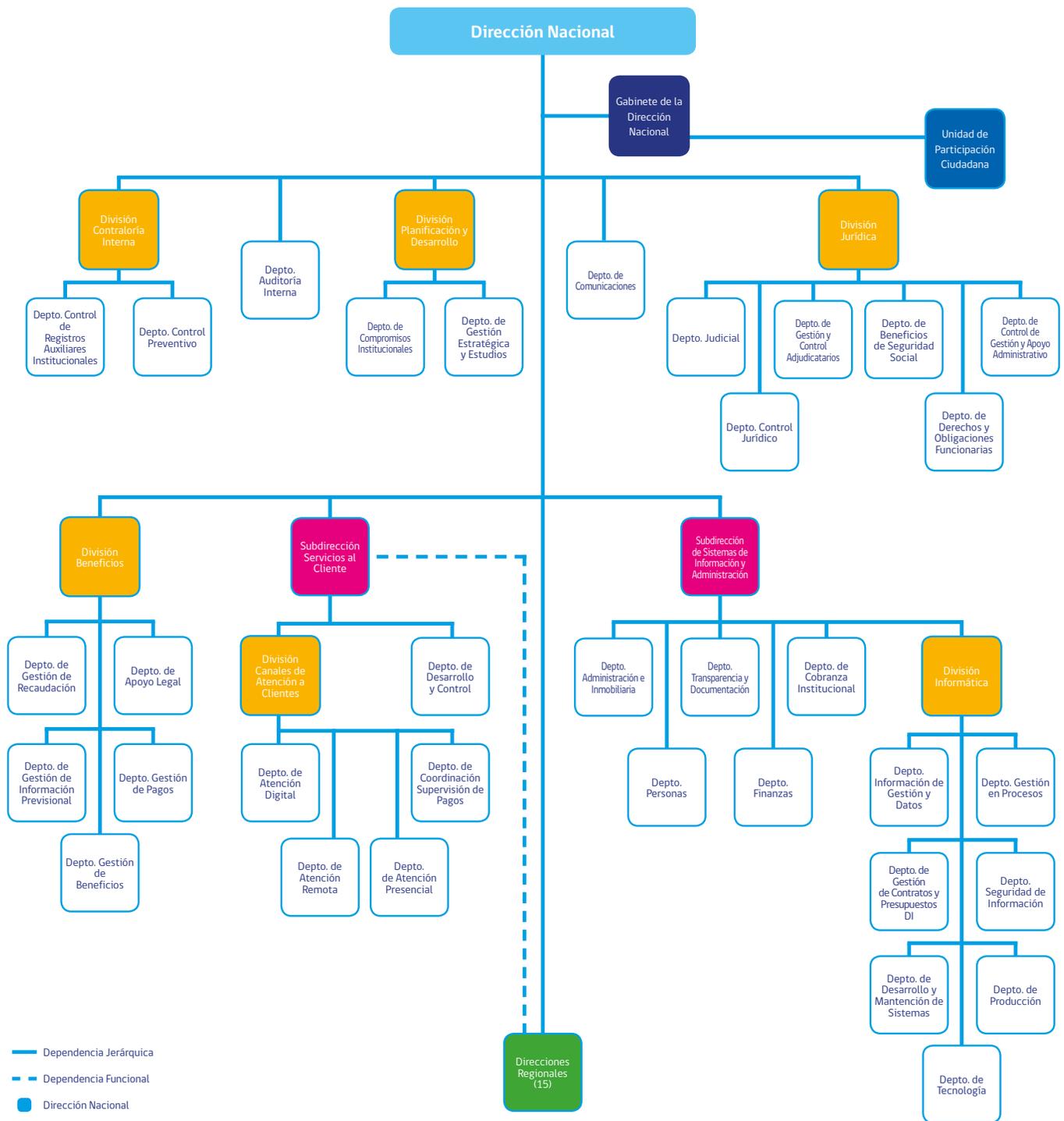
Flexibilidad

Colaboración  
y respeto

Vocación  
de servicio

Equidad  
y no  
discriminación

## ¿Cómo nos organizamos?



Fecha de Actualización: 31-12-2016 / División Planificación y Desarrollo

En el **IPS**  
somos **personas**  
a su **servicio**

---

**2.578**

funcionarios y  
funcionarias

**62,37%**  
Mujeres

---

**37,63%**  
Hombres

# Instituto de Previsión Social

Personas a tu servicio

Instituto de Previsión Social

ips.gob.cl  
600 440 0040

Personas a



Infórmate sobre  
nuestros beneficios en

[www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)

600 440 0040

101

GZ-YB-90



# Nuestra red de atención y pagos

## 2.1 Canales de atención y orientación del IPS

Contamos con una red de canales de atención para acercar la Seguridad Social a las personas, así como para acercar a la ciudadanía diversos servicios de otras instituciones del Estado, de manera eficaz, oportuna, y acogedora.

En el 2016 se concretaron más de 30 millones de atenciones o contactos con la ciudadanía a través de los canales presenciales y no presenciales:

### Atenciones por canales presenciales

Centros de atención



5.867.868

Módulos de Autoatención Facilit@



209.940

### Nuestros canales presenciales 2016



190 sucursales a lo largo del país.



4 oficinas móviles en las regiones Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, que llegan a 60 localidades.



110 módulos Facilit@ de autoatención en 92 sucursales.

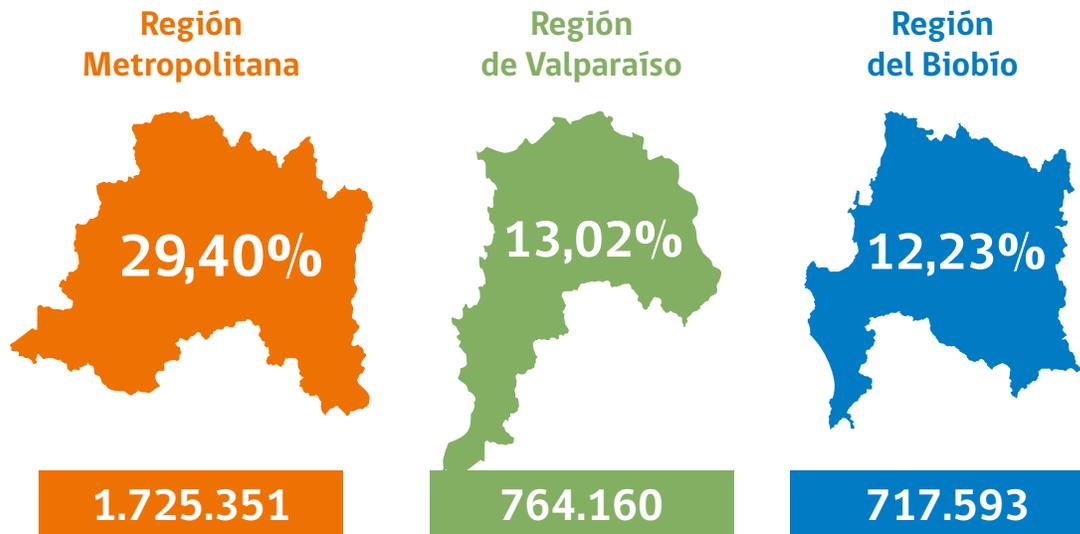
Además, el IPS realiza acercamientos territoriales como la participación en actividades de Gobierno en Terreno que se efectuaron durante el 2016 en diferentes localidades de Argentina.

## Nuestra red de atención y pagos

### ¿Cuáles fueron los tiempos de atención en las sucursales?

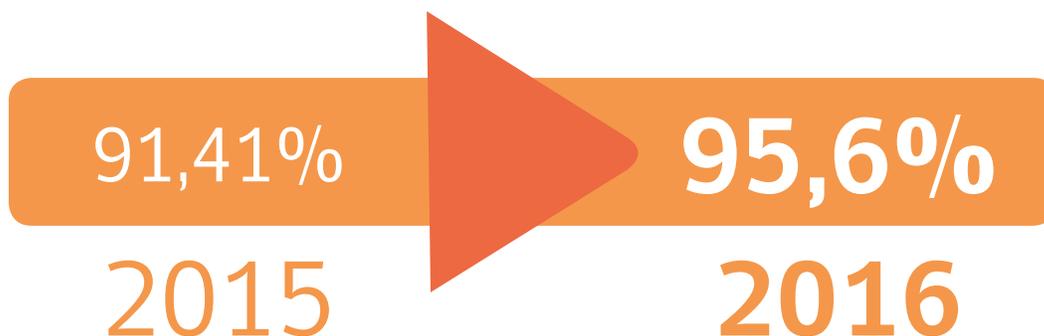
Los centros de atención registraron un promedio de 08:24 minutos de espera y 07:03 minutos para la atención, de acuerdo a datos del Sistema Administrador de Filas, operativo en 82 sucursales para medir los tiempos de espera y atención de las personas usuarias. Esto refleja un alto nivel de calidad en materia de tiempos de atención de público.

### Regiones con mayor número de atenciones



### Umbral de Satisfacción

El umbral de satisfacción global (es decir, en diversos canales de atención) es aquel que mide cuántas usuarias y usuarios se encuentran satisfechos con el servicio del IPS.



## Entidades en convenio para recibir solicitudes

El IPS mantiene convenios con otras entidades para facilitar aún más que las personas de menores ingresos puedan solicitar beneficios del Pilar Solidario a lo largo del país. Corresponden a 336 municipalidades, 11 compañías de seguros y 6 administradoras de fondos de pensiones (AFP).

A través de esas entidades externas al IPS, durante el 2016 se ingresaron 83.604 solicitudes de beneficios.

Entidad externa	Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI)	Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV)	Bono por Hijo	Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV)	Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI)	Total solicitudes ingresadas
AFP	1.726	23.745	21.075	340	3.206	50.093
Compañías de Seguros	3	4.521	409	7	0	4.940
Municipios	305	8.301	7.666	7.668	4.631	28.571
<b>Total</b>	<b>2.034</b>	<b>36.567</b>	<b>29.150</b>	<b>8.015</b>	<b>7.837</b>	<b>83.604</b>

## Nuestros canales no presenciales 2016

El IPS además entrega atención y orientación a través de contactos telefónicos, canales digitales, correo tradicional.

### Call Center



- 600 440 0040 para las atenciones del IPS.
- 101 para otros servicios del Estado.
- 600 262 0505 para consultas sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo).

A través de las líneas 101 y 600 440 0040 se atendieron más de 1.259.810 llamadas, con 01:39 minutos de espera promedio y 03:35 minutos de atención promedio.

### Canales digitales

#### Sitios web:



- [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)
- [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl): entrega información sobre diversos trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- [www.aportefamiliar.cl](http://www.aportefamiliar.cl): atiende consultas sobre el beneficio Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo).

## Nuestra red de atención y pagos

### Redes sociales ChileAtiende para atención de público:



- Facebook
- Twitter

### Correspondencia ciudadana

En el 2016 se recibieron 4.052 solicitudes a través del correo tradicional, las que se responden en un plazo de 7 días como máximo, a contar de la recepción.

### Atenciones por canales no presenciales

	Portal Web ChileAtiende	Call Center (101 y 600 440 0040)	Facebook ChileAtiende	Twitter ChileAtiende	Formulario Portal web IPS	Correspondencia Ciudadana
<b>Total</b>	<b>22.881.729</b>	<b>1.259.810</b>	<b>3.354</b>	<b>14.542</b>	<b>18.850</b>	<b>4.052</b>

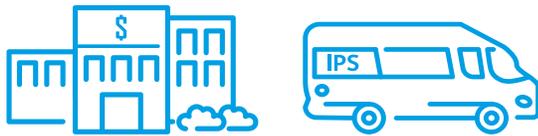


## 2.2. Red de pagos del IPS

El Instituto de Previsión Social, a través de la contratación de entidades externas, canaliza el pago tanto de beneficios administrados directamente (pensiones ex cajas de previsión, Aporte Familiar Permanente y otros) así como de otros beneficios del Estado (subsidios familiares, entre otros). También transfiere los recursos de beneficios sociales que se deben pagar a través de terceros, como los aportes previsionales solidarios para los pensionados de AFP y Compañías de Seguro.

Para mantener una cobertura adecuada que garantice el cobro de beneficios sociales y previsionales en forma oportuna, la red contratada y supervisada por el IPS está compuesta por:

### Red de pagos presencial



225 locales de pago presenciales

1.404 puntos de pago móvil en zonas rurales de Chile

Red de pago de:

- **Caja de Compensación Los Héroes**
  - **BancoEstado**

### Red de pagos no presencial



Transferencia electrónica nacional e internacional

Envío de órdenes de pago por correo

Pago a través de:

- **Banco BCI**
- **BancoEstado**

2016



27.702.995 de Pagos



MM\$3.188.559

Monto anual total (más de 3,1 billones de pesos)



# Beneficios y servicios que entregamos



## Pilar Solidario

Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, destinado a pensionados y pensionadas del 60% de la población más vulnerable de Chile.

Este Pilar Solidario está constituido por dos beneficios que administra el IPS: la Pensión Básica Solidaria (PBS), para personas que, junto con cumplir otros requisitos, no han podido acceder a una pensión; y el Aporte Previsional Solidario (APS), destinado a quienes perciben pensiones más bajas y cumple con otros requisitos legales. Los montos de cada uno de esos beneficios se actualizan en julio de cada año, y pueden ser consultados en [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl).

Beneficios y servicios que entregamos

## Pensión Básica Solidaria (PBS)

Es un beneficio mensual en dinero (por vejez o invalidez) para las personas que no han podido acceder a una pensión en ningún sistema previsional y que pertenecen al 60% de la población más vulnerable del país, entre otros requisitos. En el 2016 el monto de la PBS de Vejez e Invalidez fue de \$93.543, a contar del 01 de julio.

Los pagos de pensiones básicas solidarias correspondieron a los siguientes el año 2016:

### Pensión Básica Solidaria de Vejez



En cuanto a las PBS concedidas el 2016, correspondieron a:



## Aporte Previsional Solidario (APS)

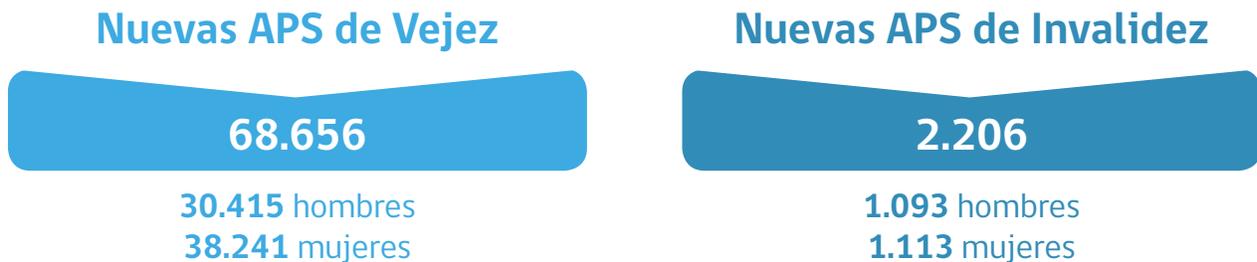
El Aporte Previsional Solidario es un complemento a las pensiones de menor monto para las personas que pertenecen al 60% de la población más vulnerable del país, entre otros requisitos legales. En el 2016, el APS se destinó a quienes percibieron pensiones previsionales inferiores a \$304.062, a partir de julio de ese año.

Este beneficio también es administrado por el IPS y se entrega a dos tipos de personas que cumplan los requisitos legales: en el caso del APS de Vejez, para pensionados y pensionadas de escasos recursos de 65 años o más y el APS de Invalidez para personas que estén calificadas en determinadas situaciones de discapacidad, que tengan entre 18 y menos de 65 años.

En cuanto a los aportes previsionales solidarios pagados durante el 2016, corresponden a las siguientes:



En cuanto a los aportes previsionales solidarios concedidos durante el 2016, las cantidades se desglosan así:



## Beneficios y servicios que entregamos

### Bono por Hijo

El Bono por Hijo es uno de los beneficios previsionales que nació de la Reforma del Sistema de Pensiones del 2008. Consiste en un aporte económico por cada hija o hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre, con el objetivo de incidir en un mayor monto de pensión. Lo pueden solicitar a los 65 años de edad aquellas mujeres que se hayan pensionado desde el 01 de julio de 2009 en adelante y que cumplan los requisitos legales para este beneficio.

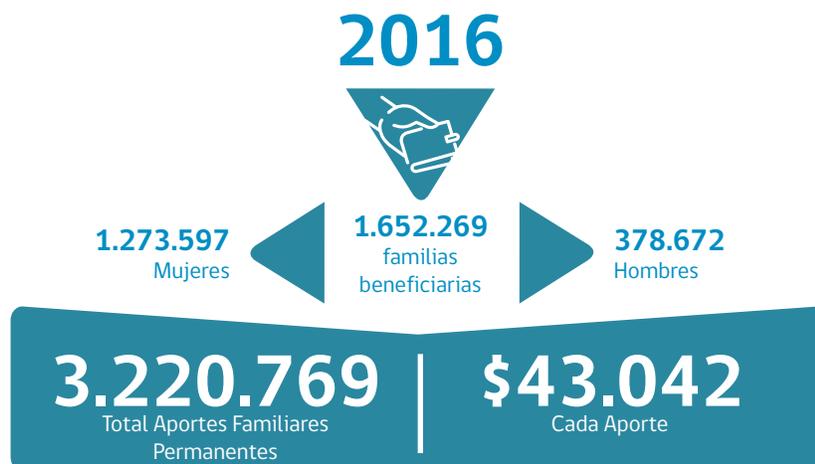


### Aporte Familiar Permanente

A partir de 2014, con la Ley N° 20.743 se creó el Aporte Familiar Permanente, beneficio que se entrega en marzo a las familias de menores ingresos que cumplen con los requisitos legales para obtenerlo.

Como cada año, en el 2016 se desplegaron equipos a lo largo de todo el país para garantizar el pago oportuno y de calidad a las personas beneficiarias. La entrega se inició en el mes de marzo, donde usualmente se efectúa el pago de alrededor de un 90% del total de movimientos del período, correspondiendo a 1.492.084 personas beneficiarias (319.279 hombres y 1.172.805 mujeres). Este año el Aporte fue de \$43.042, con un gasto total que al 31 de marzo ascendía a MM\$129.525, correspondiente a 3.009.265 causantes, principalmente cargas familiares (valor informado en BGI 2016).

Durante el año, a dichos montos se agregaron pagos correspondientes a rezagos, solicitudes reprocesadas y otras nóminas generadas, completándose en el año 2016 la entrega de este beneficio a 1.652.269 familias beneficiarias (378.672 hombres y 1.273.597 mujeres), con un gasto total anual de MM\$138.628, correspondiente a 3.220.769 Aportes.



**MM\$138.628**  
Gasto Anual Beneficio

## Asignaciones familiares

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen con los requisitos legales.

El beneficio se entrega a quienes reciben sueldos o ingresos más bajos - de acuerdo a tramos establecidos en la norma-, ya sean personas trabajadoras, pensionadas y otros tipos de beneficiarias.



## Prestaciones previsionales y beneficios por leyes especiales

Una de las funciones tradicionales del IPS es la concesión y pago de pensiones de las ex instituciones de seguridad social, anteriores a la instauración del Sistema de AFP. Esto considera al ex Servicio de Seguro Social y las distintas ex cajas de previsión. Además, realiza el pago de beneficios correspondientes a indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y pensiones de Exonerados.



## Bono de Invierno

El IPS administra y paga el Bono de Invierno que el Estado entrega en mayo de cada año a las personas pensionadas mayores de 65 años, cuyas pensiones -o la suma de ellas-, sean de un valor menor o igual al monto de pensión mínima de jubilación para mayores de 74 años ( \$149.907).



## Beneficios y servicios que entregamos

### Bono Bodas de Oro

El IPS administra y paga este beneficio monetario para matrimonios que, entre otros requisitos, cumplan 50 años de casados.



### Subsidio previsional a los Trabajadores Jóvenes

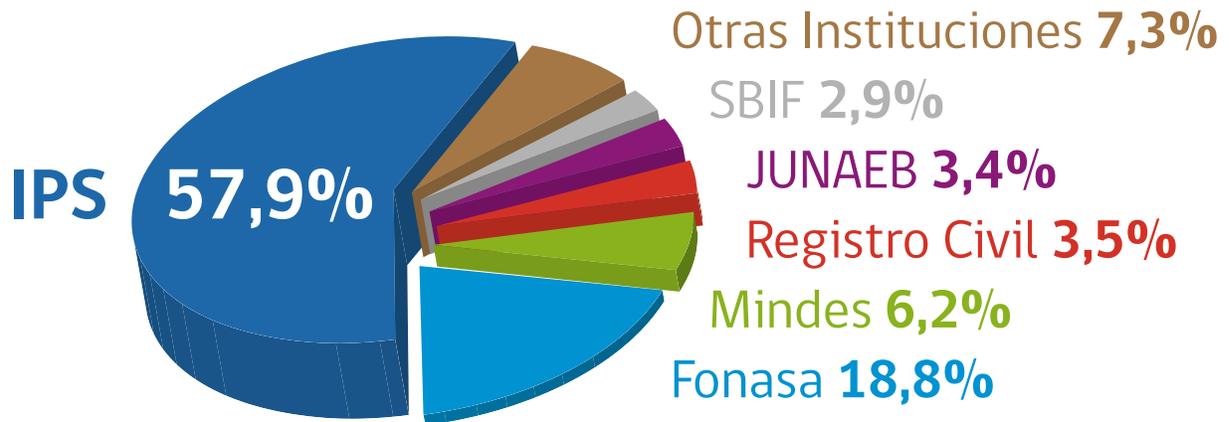
Dentro del público que el IPS atiende, están los trabajadores y trabajadoras jóvenes que comienzan a participar en actividades laborales remuneradas. Mediante la administración y pago del Subsidio al Trabajador Joven, se busca promover la cotización previsional de estas personas.



### Atención trámites de otras instituciones del Estado

El IPS también presta un importante servicio a la comunidad, al atender adicionalmente trámites de otras instituciones del Estado vía convenios, lo que es especialmente importante en localidades donde estos organismos no están presentes.

Para ello, IPS utiliza su red ChileAtiende, mediante la cual las personas accedieron a información y trámites por 83 productos vigentes de 23 instituciones.



De ellos, los servicios que en el 2016 presentaron mayor demanda o consulta por parte de las personas, fueron: venta de bonos de FONASA, trámites de Asignación Familiar, emisión de certificados, información y orientación sobre el Aporte Familiar Permanente, generación de poderes para cobro de pensiones, entrega de certificados de deudas, bonos sociales del Estado, certificados de nacimiento y Bono al Trabajo de la Mujer.

## Pagos de otras instituciones a través del IPS

### Programa Chile Solidario

El pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas al Programa Chile Solidario, fue realizada por el IPS conforme a las autorizaciones e informaciones proporcionadas por el Ministerio de Desarrollo Social.



## Beneficios y servicios que entregamos

### Ingreso Ético Familiar

El Ingreso Ético Familiar es un beneficio que entrega el Estado, a través del IPS, como apoyo directo a las personas y familias más vulnerables para superar la extrema pobreza.



### Subsidio Familiar (SUF)

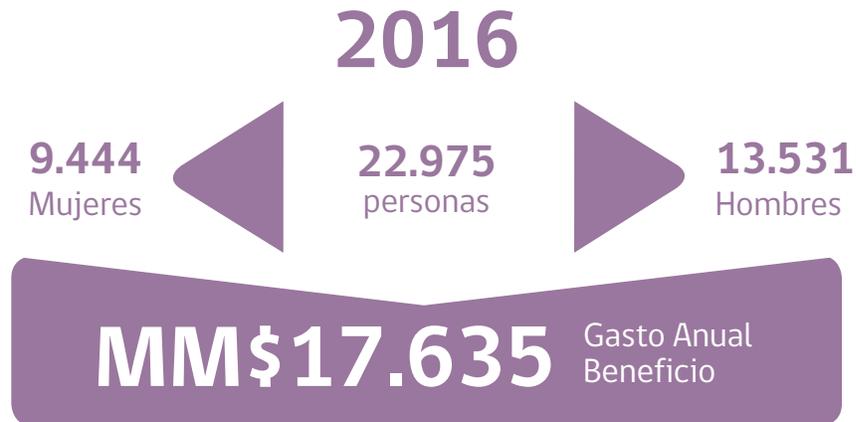
Es uno de los beneficios más masivos que paga el IPS. También conocido como Subsidio Único Familiar (SUF), está destinado a personas de escasos recursos que no acceden una Asignación Familiar o Maternal por no ser trabajadores y trabajadoras dependientes afiliados a un sistema previsional.



## Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años

Es un beneficio que está vigente desde el 1 de julio de 2008 y consiste en un aporte monetario mensual a personas en situación de discapacidad mental, menores de 18 años y que pertenecen a familias vulnerables.

Los beneficiarios tienen derecho, además, a recibir atención médica gratuita en los consultorios y hospitales del Servicio Nacional de Salud. En enero del 2016 su monto se reajustó, quedando en \$64.273.



## Recaudación de cotizaciones

Una de las funciones que el IPS realiza es administrar la recaudación de cotizaciones de seguridad social, incluidas las propias correspondientes a ex cajas de previsión como los aportes de las empleadoras y empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, administrados por el ISL. En cuanto a las cotizaciones de salud, a contar de febrero de 2016, el IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA, quedando solo a cargo del proceso de recaudación manual de dicho servicio. Esto produjo una disminución de un 70,55% en los montos totales recaudados.

En el 2016, el IPS recaudó para el Instituto de Seguridad Social (ISL) cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$495, mientras que para FONASA fue de MM\$27.280.

En cuanto a la cobranza de deudas previsionales, en el 2016 se registró una recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos, por un total de MM\$24.144. Cabe recordar que por el término del convenio de recaudación de cotizaciones de salud, se dejaron de recibir nuevas declaraciones y no pago de cotizaciones de salud de FONASA.

# Instituto de Previsión Social

Personas  
a tu servicio



# IV. Nuestros logros frente a la ciudadanía

## 4.1. Cumplimiento de medidas de Gobierno:

### Exención de cotización de salud

Desde noviembre de 2016 está vigente la eliminación total del 5% de la cotización de salud que se les aplicaba a más de 300 mil pensionados mayores de 65 años. En la actualidad, ya no se descuenta ese dinero, el que pasó a formar parte del monto líquido de la pensión. Esto, tras una implementación gradual de esta medida, para personas del 80% más vulnerable de la población.

De esta forma, el IPS implementó la segunda fase de esta iniciativa surgida cuando la Presidenta Michelle Bachelet anunció, en su discurso del 21 de mayo del año 2015, que a aquellos pensionados mayores de 65 años de edad que pagaban el 5% en cotización de salud, se les eximiría totalmente de la obligación de cotizar. De acuerdo a la ley, la rebaja se aplicó de manera gradual (de 5% a 3% en la primera etapa, hasta llegar a cero en la siguiente), y el Estado asumió ese pago para así asegurar que los beneficiarios mantuvieran sus derechos en el régimen de salud al que estuviesen afiliados.

La Ley aprobada contempló otros beneficios adicionales para adultos mayores:

- **Paso automático de beneficios previsionales de invalidez a otros de vejez del Pilar Solidario:** Se garantiza que los pensionados del Pilar Solidario con un beneficio de invalidez, puedan acceder a los 65 años automáticamente al respectivo beneficio de vejez (Pensión Básica Solidaria o Aporte Previsional Solidario), sin necesidad de realizar trámites para acudir a solicitar el beneficio. Con esta medida, se evitan lagunas de pagos o pérdida del beneficio por desconocimiento de las personas.
- **Ampliación de la cobertura de Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria:** Se garantiza una asignación por muerte -para gastos funerarios- a todos los beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y del Aporte Previsional Solidario (APS) que antes no accedían a ese beneficio.

## 4.2. Servicio a la ciudadanía

### IPS inclusivo

El IPS ha orientado parte importante de sus esfuerzos en la implementación de un modelo de atención y orientación inclusivo, enfocado a diversos tipos de usuarios, según sus características y condiciones.

Se trata de entregar un servicio más inclusivo y de calidad a personas en situación de discapacidad visual o auditiva, de diversidad sexual, adultos mayores, trabajadores jóvenes, mujeres en territorios rurales, pueblos originarios, migrantes, entre otros.

Entre los servicios que se han incluido destacan un sistema de videointerpretación en lengua de señas para personas sordas, folletería en Sistema Braille para personas ciegas, proyectos de centros interculturales, un convenio con el Departamento de Extranjería y Migración para la atención de trámites para personas migrantes y talleres de promoción de derechos previsionales y de seguridad social para mujeres rurales, entre otros.



### Talleres de promoción de derechos previsionales y sociales a mujeres de territorios rurales de baja conectividad



En el 2016 se realizaron 30 talleres en todas las regiones del país, privilegiando comunas alejadas de centros urbanas, de baja conectividad.

Participaron 714 mujeres, de las cuales, casi 200 recibieron una asesoría técnica y orientación sobre su situación previsional particular.

Lo anterior se acompañó de 2 jornadas de capacitación a 66

funcionarios y funcionarias del IPS en materias de género: las temáticas fueron "Enfoque de género y políticas públicas" y "Lenguaje inclusivo".

Se avanzó en el desarrollo de una estrategia para la institucionalización de la perspectiva de género en la gestión del IPS.



## IPS en línea y otros servicios digitales

Pensando en acercar los servicios a toda la comunidad, se creó IPS en Línea, una plataforma que desde diciembre de 2016 se encuentra disponible a través de internet. De esta forma, las personas pueden realizar desde cualquier dispositivo –sea un computador un teléfono celular– trámites relacionados con beneficios como la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez, Bono por Hijo; solicitar Constancias de Calidad de Pensionado, de Liquidación de Pensión y de Rentas; realizar

consultas sobre el derecho al Aporte Familiar Permanente; conocer la fecha de próximos pagos; ver, imprimir y guardar liquidaciones e informarse sobre el estado de las solicitudes realizadas a través de dicha plataforma, entre otros.

Con el mismo espíritu, en el 2016 se puso a disposición de las personas usuarias una versión mejorada del sitio web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl), que hoy tiene una mirada más inclusiva, amigable y accesible, al que se suma la plataforma [www.aportefamiliar.cl](http://www.aportefamiliar.cl), que resulta altamente efectiva a la hora de informar acerca de este beneficio a la ciudadanía y de canalizar sus consultas y reclamos.

## 4.3 Principales avances en previsión y protección social (2014 – 2016)

Durante el segundo período de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, el IPS se ha hecho cargo de concretar diversas iniciativas con un fuerte impacto en la vida de las personas. Destacamos las más relevantes:

### Aporte Familiar Permanente

El Aporte Familiar Permanente es un beneficio instaurado en el 2014, constituyendo la primera medida presidencial implementada durante los primeros 100 días de Gobierno. De esta forma, se transformó al ex Bono Marzo –que requería de una normativa particular para ser entregado–, en un derecho garantizado, al que acceden cada marzo las familias que cumplen los requisitos legales, de forma automática, sin necesidad de postular.

Consiste en un monto en dinero destinado a las familias de menores ingresos del país que reciben Subsidio Familiar, Asignación Familiar, Maternal y aquellas pertenecientes a los programas de Seguridades y Oportunidades (conocido como Ingreso Ético Familiar) y a Chile Solidario. Su objetivo es ayudar a las familias chilenas en un período del año que es altamente complejo por todos los gastos que conlleva.

## Nuestros logros frente a la ciudadanía

Desde que comenzó la entrega de este beneficio el año 2014 –y una vez que se paguen los Aportes correspondientes al 2017–, se habrá completado la emisión de más de 12 millones 800 mil Aportes Familiares en el actual gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet. Lo anterior habrá beneficiado a más de 1 millón 600 mil familias anuales durante estos 4 años.

### Bono de Invierno

Es un beneficio en dinero que entrega todos los años el Gobierno, durante el mes de mayo y por una sola vez, a los pensionados que cumplan con los requisitos establecidos en la ley. El objetivo del bono es ayudar a los adultos mayores a estar mejor preparados para enfrentar los mayores gastos de la época invernal.

En mayo de 2014, la Presidenta Michelle Bachelet impulsó una modificación legal que amplió la cobertura y se pudo restituir este bono a 358.265 personas pensionadas que no lo habían obtenido. Ello, debido a que se dejó de considerar el Aporte Previsional Solidario como parte de monto tope de pensión bajo el cual se entregaba este beneficio.

Gracias a esta modificación, el total de personas pensionadas que recibieron el Bono de Invierno pasó de 600.000 en el año 2013 a casi un millón en el 2014, ya que más de 350 mil personas adicionales pudieron acceder al beneficio. De esta forma, una vez que se paguen los bonos de este año, se habrán emitido casi 4 millones de Bonos de Invierno en el actual gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet para 1 millón de beneficiarios por año.

### Aporte Único Reparatorio para beneficiarios Ley Valech y sus cónyuges sobrevivientes

En noviembre del año 2015 se comenzaron a recibir las solicitudes del Aporte Único Reparatorio para beneficiarios Valech, otorgado por la Ley N° 20.874. Se trata de un beneficio económico –entregado por una vez– para más de 34 mil víctimas de prisión política y tortura, calificadas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura (2003 – 2004) y por la Comisión Asesora para la Calificación de Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos y Víctimas de Prisión Política y Tortura (2010 – 2011), Leyes Valech N° 19.992 y N° 20.405, respectivamente.

## Eliminación gradual del 5% de la cotización de salud a los pensionados

Desde noviembre del 2015 está en vigencia la ley que impulsó la eliminación gradual del 5% de la cotización de salud a los pensionados mayores de 65 años y que pertenecen al 80% más vulnerable de la población.

En el primer año se rebajó la cotización desde un 5% a un 3%, y durante los siguientes 12 meses se materializó la exención total del pago de salud a este grupo de personas beneficiarias.

La medida permitió que más de 300 mil pensionados dejen de pagar por salud, y que el descuento que se les hacía por ese ítem, ahora se suma al monto líquido de su pensión, lo que contribuye a que los adultos mayores puedan mejorar un poco más su calidad de vida.

## Ampliación de la Cuota Mortuoria y Asignación por Muerte, además de traspaso automático a beneficios de vejez del Pilar Solidario

En abril del año 2016 también entraron en régimen dos iniciativas que van en directo beneficio de los adultos mayores de nuestro país, de acuerdo a la Ley N° 20.864.

Una de ellas es la ampliación de la cobertura de la Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria a todos los beneficiarios y beneficiarias del Pilar Solidario. En total, esta medida benefició a más de 300 mil personas pensionadas.

Y la segunda, tiene que ver con el paso automático de los beneficios de invalidez a vejez del Pilar Solidario, lo que permitió que más de 240 mil personas pudieran acceder a un beneficio de vejez en forma automática sin necesidad de hacer ningún trámite.



# V. Hitos de la gestión interna

## 5.1 Implementación de licitación de servicios de pago

- Modalidad no presencial: comenzó a operar a contar de enero con dos nuevos proveedores, correspondientes a BancoEstado (para pagos nacionales y Cuba) y BCI (pagos en el extranjero).
- Modalidad presencial: comenzó a operar a contar de mayo con dos proveedores, la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado, aumentando el número de sucursales en conjunto de 213 a 235, a nivel nacional.

El servicio de la red móvil siguió a cargo de la Caja de Compensación Los Héroes.

La puesta en marcha de los nuevos contratos implicó desarrollar un plan de coordinación a nivel nacional, el que abarcó un profundo acompañamiento comunicacional. El proceso operativo abarcó, entre otros, mejoras en los horarios de atención de algunas sucursales bancarias, mayor número de cajeros y cajeras, además de información sobre las ventajas de la migración a transferencia electrónica, ante las consultas de las personas usuarias.

### Automatización de procesos operativos

A partir de la propuesta de uno de sus equipos de trabajo, el IPS implementó una iniciativa de automatización de procesos administrativos manuales, mediante un desarrollo informático que permite emular el trabajo de personas que hacían esa labor. Acciones como la consulta de antecedentes al Servicio de Registro Civil e Identificación, búsqueda de datos de pensionados fallecidos, entre otros, se realizaban en forma manual y demandaban muchas horas de trabajo. Con esta automatización se logró: a) mejorar la oportunidad y calidad de la información entregada, así como el servicio brindado a instituciones externas, como el Instituto de Seguridad Laboral, con mayor eficiencia para el Estado; b) aumentar la eficiencia en procesos internos de alto impacto, como detección oportuna de fallecidos, disminución de procesamientos relacionados con deudas previsionales, entre otros; c) destinar el trabajo y el tiempo de personas a labores menos rutinarias y donde se requería un aporte más creativo, con el consiguiente aumento de su satisfacción laboral.

## Hitos de la gestión interna

Un ejemplo del resultado de esta iniciativa fue la eliminación de un stock de cerca de 400 mil registros pendientes por procesar, relacionados con deudas de seguridad social del Instituto de Seguridad Laboral (acumulados entre mayo de 2014 y junio de 2016), dado que se pudo trabajar en cerca de 20 mil registros diarios de manera automática, simulando con cerca de 20 computadores el trabajo que tendrían que haber hecho varias personas.

### Programa ALMA

Durante el 2016, se desarrollaron las etapas 3 y 4 de este programa, proceso en que 380 ejecutivos y ejecutivas de atención del IPS de las regiones Metropolitana, Valparaíso, Biobío y O'Higgins, se acreditaron como nuevos Expertos en Atención Ciudadana y Seguridad Social.

Al final del curso, los funcionarios y funcionarias participantes se presentaron a su examen ante la Universidad de Santiago de Chile (USACH) para certificar que habían adquirido los conocimientos específicos sobre materias de previsión y seguridad social, además de habilidades para su autocuidado como: identificar y valorar el impacto en la atención que realizan, profundizar en herramientas para una comunicación efectiva con los usuarios y usuarias, gestionar los conflictos asertivamente, entre otros.



### Proyecto GIP (Gestión de la Innovación Pública)

Durante el año 2016, en el IPS se desarrollaron una serie de iniciativas tendientes a fortalecer una cultura de la innovación, desarrolladas en diversas regiones y en el nivel central, luego de que en septiembre del año 2015 el IPS se adjudicara el Concurso GIP. Como resultado se impulsaron proyectos tendientes a mejorar el servicio entregado a las personas usuarias, como el de videointerpretación en lengua de señas.





## Modelo Colaborativo de Satisfacción Laboral Institucional

El IPS instauró un modelo de trabajo colaborativo para fortalecer continuamente sus ambientes laborales, con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción laboral de los funcionarios y funcionarias.

Esta iniciativa ha sido desarrollada de forma descentralizada, con la creación de 15 comités regionales de satisfacción laboral.

Como parte de los resultados de esta iniciativa, se considera la participación de 888 funcionarios y funcionarias (593 mujeres y 295 hombres) en 39 talleres, orientados a diversos temas relacionados con la satisfacción laboral: autocuidado, resolución de conflictos y mejoramiento del clima laboral, compatibilidad de trabajo y familia, entre otros.



# VI. ¿Qué desafíos nos proponemos para el 2017?

## Tres desafíos destacan para el IPS en el año 2017:



### Reajuste Extraordinario a beneficios del Pilar Solidario

Una de las medidas relevantes impulsadas por el Gobierno para mejorar las pensiones más bajas lo constituyó la decisión de aumentar en forma extraordinaria en un 10% la Pensión Básica Solidaria (PBS) y, consecuentemente, el Aporte Previsional Solidario (APS) que, dependiendo del monto de cada pensión, aumentará en la misma proporción.

Se trata de dos importantes ayudas económicas entregadas por el Estado, a través del Instituto de Previsión Social, a las personas que integran el 60% de la población más vulnerable.

Esta medida es un importante desafío para el IPS, organismo encargado de su implementación, dado el alcance que tiene. Por ello, nos hemos propuesto llevar a cabo este esfuerzo de manera eficaz, con el fin de hacer sentir su impacto inmediato en las personas a las que está orientada. Gracias a este reajuste especial, se beneficiarán más de un millón 400 mil pensionados.

¿Qué desafíos nos proponemos para el 2017?

## Hacia un modelo de inclusión total

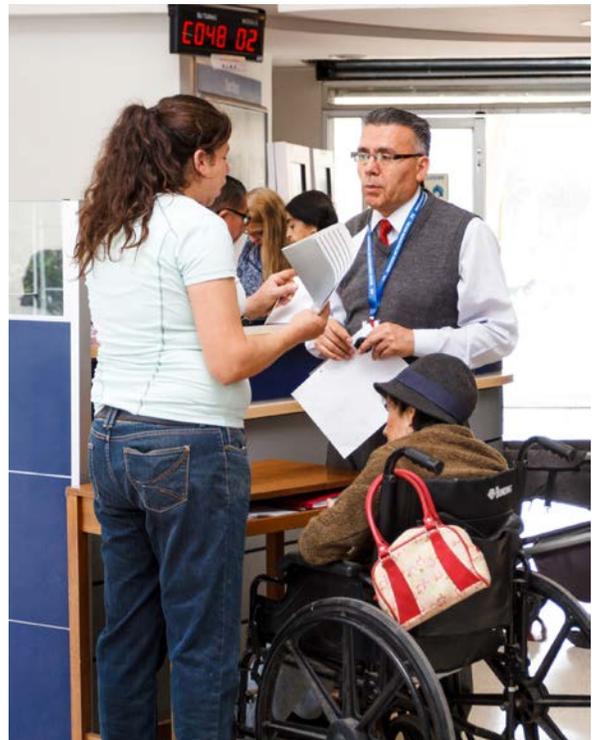
En el esfuerzo permanente por ofrecer a nuestros usuarios y usuarias un servicio de calidad, el IPS ha orientado parte importante de sus esfuerzos a la implementación de un modelo de atención que aspira a la inclusión total, enfocado a diversos tipos de usuarios, según sus perfiles y condiciones.

Se trata de entregar un servicio que considera grupos como: personas en situación de discapacidad visual o auditiva, personas con dificultades de movilidad, adultos mayores, trabajadores jóvenes, mujeres en territorios rurales, pueblos originarios, migrantes, entre otros.

La institución planea inaugurar durante 2017 al menos 10 "sucursales modelo", que consideren esta orientación inclusiva.

También se realizará un piloto en 6 centros de atención del país, para una posterior ampliación del actual sistema de videointerpretación en lengua de señas a uno integral que contempla, además, la traducción desde lenguas como creol haitiano, mapudungun e inglés. Lo anterior, va de la mano del aumento de sucursales que ofrecerán este servicio desde las actuales 29 a un total de 62 a lo largo del país.

Todo lo anterior requiere, entre otros esfuerzos, mantener el avance del programa de formación ALMA, para ejecutivas y ejecutivos de atención, en diferentes regiones del país.



## Participación Ciudadana

Con la mirada puesta en el fortalecimiento de la participación ciudadana, el IPS seguirá dedicando esfuerzos a dar cumplimiento a los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el Instructivo Presidencial N° 7 y en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

El IPS pondrá especial énfasis en incorporar a los Consejos de la Sociedad Civil a organizaciones de adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, pueblos originarios, entre otros usuarios del Instituto, destacando la promoción de derechos previsionales y de Seguridad Social.

## Ámbitos de mejora

La institución identifica periódicamente ámbitos donde incorporar mejoras para entregar una mejor atención a la ciudadanía. Entre ellas, se pueden destacar:

- Evaluar las funcionalidades de los módulos de autoatención instalados en las principales sucursales del instituto, con el fin de entregar cada vez de mejor manera los servicios que efectivamente espera la ciudadanía.
- Identificar e implementar oportunamente nuevas formas de acercamiento a la ciudadanía que permitan que un número mayor de personas accedan a sus beneficios sociales, teniendo derecho a ellos.
- Incorporar de manera más intensiva la perspectiva de las personas usuarias (y su opinión) en el desarrollo de servicios a través de Internet, para realizar trámites y consultas relacionadas con el quehacer del IPS.



**La SEREMI de Salud Región Metropolitana  
otorga la presente distinción a:  
Sucursal Buin Instituto de Previsión Social  
ubicado en Condell 495, Buin  
por ser una Institución COMPROMETIDA  
con la calidad de vida laboral de sus trabajadores/as  
en el marco la Estrategia  
"Lugares de Trabajo Promotores de la Salud".**

**VIGENCIA: Diciembre de 2017**

# VII. Reconocimientos obtenidos



## Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) 2016

El Instituto de Previsión Social recibió el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) 2016, por tercer año consecutivo –y cuarta en su historia–, el Servicio Civil reconoció al IPS como una de las instituciones públicas que destacan por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios que presta y sus políticas en gestión de personas.

La entrega oficial de este reconocimiento se llevó a cabo en una ceremonia encabezada por la Presidenta Michelle Bachelet. “La creación de valor por parte de los servicios públicos es una labor que no se detiene”, dijo en esa oportunidad la Mandataria, al destacar que el esfuerzo mostrado por las instituciones reconocidas señala un camino para los demás organismos del Estado. “El trabajo bien hecho y el compromiso con los ciudadanos son herramientas poderosas para reconstruir confianzas”, recalcó.

## Reconocimientos obtenidos

En nombre del IPS recibió el galardón su director, Patricio Coronado, quien destacó la satisfacción que produce este reconocimiento por ser fruto del esfuerzo diario de todas las personas que trabajan en este servicio. “Este premio es de todos nuestros funcionarios y funcionarias, porque son ellos el pilar fundamental de la excelencia. Son ellos los que han sido capaces de construir una historia de servicio que nos enorgullece”, expresó en su discurso.



## Sello Chile Inclusivo 2016

El Instituto de Previsión Social obtuvo el Premio Sello Chile Inclusivo 2016, galardón que es entregado a las empresas que desarrollan iniciativas tendientes a asegurar la igualdad de acceso a las personas con algún grado de discapacidad. Esta postulación se realizó en base a las mejoras de entorno que se efectuaron en la sucursal institucional de Puente Alto, así como las mejores prácticas de inclusión y accesibilidad de nuestro sitio web ips.gov.cl., esfuerzos que buscaban potenciar la experiencia de los usuarios que llegan al servicio, independientemente de su situación y vulnerabilidad.

“La obtención del premio Sello Chile Inclusivo 2016 se logra gracias al esfuerzo diario y a la capacidad de innovación de nuestros funcionarios y funcionarias, junto al desarrollo de un modelo de atención que facilite el acceso a las personas en situación de discapacidad”, expresó el director nacional del IPS, Patricio Coronado.

## Reconocimientos

En el marco de la nueva Política de Personas y los compromisos en materia de buenas prácticas laborales (que se enmarcan en el Instructivo Presidencial N°1 que se refiere a este tema), el Instituto de Previsión Social (IPS) suscribió convenios con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) y la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana. Ambos tenían por objetivo impulsar acciones que fortalezcan la calidad de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS, con miras a la conciliación de su vida profesional y personal.



Este compromiso asumido por el IPS le significó recibir los siguientes reconocimientos por parte de ambos servicios públicos, como una institución que desarrolla una cultura organizacional preventiva:

- 1.-** En el año 2016, la Seremía de Salud Región Metropolitana hizo entrega al IPS de un estímulo de reconocimiento por el compromiso asumido al implementar la “Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud” en la Sucursal Buin y en la Dirección Regional Metropolitana, como lugares pilotos.
- 2.-** El IPS recibió, además, un reconocimiento del SENDA, que le permitió acceder a nivel institucional a la Certificación Inicial de “Espacio laboral preventivo del consumo de alcohol y otras drogas”, en línea con el trabajo iniciado preliminarmente en las regiones Arica-Parinacota, Tarapacá y Biobío que ya cuentan con una Certificación Intermedia.
- 3.-** El Instituto de Previsión Social obtuvo un reconocimiento por parte de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), en el marco del 52º Aniversario de dicha institución. El mencionado galardón distinguía a nuestro Instituto, y en especial a sus trabajadores y trabajadoras, por la colaboración proporcionada en la ejecución del programa de la Tarjeta Nacional de Estudiantil, TNE.



# VIII. Participación Ciudadana

El Instituto de Previsión Social -dando cumplimiento a la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y al Instructivo Presidencial N° 7, de agosto del año 2014-, se rige por la Norma de Participación Ciudadana (Resolución N° 429) y como tal, cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana desde junio de 2014 (Resolución Exenta N° 433).

Entendemos la Participación Ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de decisiones públicas. En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo durante el año 2016, los siguientes mecanismos de participación:

## 1.- Consejos de la Sociedad Civil

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS constituyen una instancia relevante para asegurar la incorporación de la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación.

Los consejos tienen un carácter consultivo y deben ser conformados de manera diversa, representativa y pluralista por representantes de asociaciones, sin fines de lucro, que tienen relación con las políticas públicas, planes o programas de competencia de IPS.

Los objetivos de este mecanismo de participación ciudadana son:

- Institucionalizar la participación ciudadana en todo el ciclo de las políticas públicas.
- Reforzar las relaciones entre instituciones públicas y la ciudadanía, a través de sus representantes, además de aportar legitimidad en la toma de decisiones.

## Participación Ciudadana

- Abrir espacios de diálogo y deliberación, que busquen incidir en la toma de decisiones sobre la generación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, otorgándoles validación, legitimidad, eficacia, calidad y sustentabilidad en el tiempo.

El IPS cuenta con Consejos de la Sociedad Civil IPS funcionando en las 15 regiones del país, mientras que a nivel central sesiona un Consejo de Sociedad Civil Nacional.

Durante el 2016, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) IPS abarcaron los siguientes aspectos:

### Consejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS

Sesionó en 10 oportunidades y entre sus principales acciones destacan:

- Participación en cabildos ciudadanos del proceso constituyente.
- Entrega de Cuenta Pública al director nacional del IPS.
- Trabajo de la Comisión Previsional, en materia de análisis y propuestas del Informe de la Comisión Bravo.
- Trabajo de Comisión Innovación, en el marco de su participación en taller Proyecto Innovación IPS.
- Organización y realización del Encuentro Nacional de Consejeros de la Sociedad Civil IPS, realizado entre el 9 y el 11 de agosto en Quilpué.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Arica-Parinacota

- Realizó 5 sesiones ordinarias y dos extraordinarias de carácter masivo, con la participación de pensionados y montepiadas de la Unión Comunal del Adulto Mayor y de la Ex Caja Ferro, entre otros. Los temas abordados que destacaron fueron el Pilar Solidario, Asignación por Muerte y rebaja de la cotización de salud.
- Un representante del Consejo participó en el Encuentro Nacional de COSOC IPS.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Tarapacá

- En las sesiones desarrolladas por el COSOC, se realizaron charlas por parte del COMPIN y la SUSESO, entre otros.
- Un integrante del Consejo participó en el Encuentro Nacional de COSOC IPS, realizado entre el 9 y el 11 de agosto en Quilpué.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Antofagasta

Se desarrollaron charlas y capacitaciones sobre temas como: Constitución Política Chilena vigente, Proceso Constituyente, Registro Social de Hogares, beneficios en materia previsional para adultos mayores, eliminación del 7% de salud y el aumento de 10% de las pensiones del Pilar Solidario, entre otros.

- Destaca la participación del presidente del COSOC en el Encuentro Nacional de COSOC IPS, realizado entre el 9 y el 11 de agosto en Quilpué.

- En noviembre participó en la EXPO ANTOFAGASTA VIVE 2016, en conjunto con el IPS, con el objetivo de aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas de la región, mediante la entrega de orientación en temas de vivienda, proyectos inmobiliarios y seguridad social, entre otros aspectos.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Atacama

En las sesiones del año 2016, participaron como invitados varias autoridades como el seremi del Trabajo y Previsión Social, el consejero de la Municipalidad de Copiapó, además de una dirigente de la comunidad Coya de la comuna de Diego de Almagro, con quien se analizaron temas referentes a la inclusión de las minorías étnicas en los beneficios previsionales del Estado. Otras acciones que destacan son:

- Recolección de firmas y entrega de carta al Municipio de Copiapó, para incentivar la creación de una farmacia popular en la comuna.
- Gestión y desarrollo de un encuentro local, en el marco del proceso constituyente.
- Conversatorios de difusión de los resultados de la Comisión Asesora Presidencial del Sistema Previsional, más conocido como Informe Bravo.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Coquimbo

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacan:

- Realización de una charla previsional a los profesionales de la Fundación Superación de la Pobreza, cuya directora regional es consejera del COSOC Coquimbo.
- Como iniciativa surgida desde el COSOC, la Universidad Católica del Norte realizó un seminario sobre el Sistema de Pensiones y sus desafíos. Participaron miembros del Consejo, autoridades universitarias y comunidad estudiantil.
- A fin de conocer el proceso de fiscalización que la institución realiza de manera permanente a los centros de pago en convenio, los consejeros regionales acompañaron a funcionarios del IPS en fiscalizaciones a los centros de pago de La Serena y Coquimbo.
- Los consejeros regionales participaron de un taller dictado por profesionales de la D.O.S, en materia de postulación de proyectos con financiamiento público, dirigido a las organizaciones sociales.
- Tres consejeros regionales participaron del Encuentro Nacional de COSOC IPS, realizado entre el 9 y el 11 de agosto en Quilpué.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Valparaíso

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacan:

- Funcionarios de la dirección regional Valparaíso brindaron apoyo al equipo de la Unidad de Participación Ciudadana para la organización y desarrollo del Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del IPS, realizado en Quilpué. Cuatro consejeros regionales participaron en la jornada.

## Participación Ciudadana

- Charlas informativas sobre temas como modificaciones a la Ley N° 20.840.
- Charla informativa sobre el proceso constituyente para promover la participación de las asociaciones vinculadas a este Consejo.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Región Metropolitana

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacaron capacitaciones para consejeros regionales por parte de los profesionales del Instituto, con el objetivo de la adquisición de conocimientos en temas relevantes.

Los temas tratados en las sesiones fueron los siguientes:

- Pagos rurales y presenciales de la región y oficina móvil del IPS.
- Encuesta de Satisfacción de Usuario aplicada en el IPS.
- Capacitación sobre IPS, Sistema de Reparto, Reforma Previsional.
- Cotizaciones previsionales.
- Análisis y comentarios respecto a documento de la Comisión Bravo.
- Fondo de ayuda de las ex cajas previsionales tales como: Bancaria, Caprebech, entre otros.
- Modelo de Atención de las sucursales del IPS
- Dos Consejeros participaron en el Encuentro Nacional de COSOC IPS, en Quilpué.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en O'Higgins

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacan:

- Análisis de temas de actualidad y contingencia del IPS como la Ley de Participación Ciudadana, Eliminación 5%, Cuota Mortuoria, Cambios en el sistema de pagos del IPS, Proceso Constituyente, Comisión Bravo.
- El COSOC, en conjunto con la Dirección Regional, participó en actividades como talleres de educación previsional a dirigentes de trabajadores, de formación para monitores de UCAM, además de la coordinación de actividades con asociaciones de pensionados.
- Consejeros Regionales participaron en el Encuentro Nacional de COSOC IPS, en Quilpué.
- El Consejo participó, además, en reuniones organizadas por la Subsecretaría de Previsión Social respecto de las conclusiones de la Comisión Bravo y asistió, además, a la Cuenta Pública de la Seremi del Trabajo.

### Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Maule

Durante el 2016 el Consejo de la Sociedad Civil Región del Maule ha trabajado de acuerdo a lo planificado, además de tener una participación constante de las organizaciones que la componen.

- Un representante del Consejo participó en el Encuentro Nacional de COSOC del IPS.

## Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Biobío

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacan:

- Se relacionó con distintas agrupaciones regionales como el Comité Consultivo del Hospital Higueras de Talcahuano y la Federación de Exonerados Políticos, entre otros.
- Se organizó, por segundo año consecutivo, el seminario regional Cosoc-IPS “Educación Cívica: rol del Estado en el contexto de la Participación Ciudadana” y “Sistema Previsional” que este año contó con la presencia de la Subsecretaria de Previsión Social.
- Se trabajó en comisiones con el seremi de Economía, de Educación (se consiguieron becas para hijos de exonerados) y con el Seremi de Minería.
- Se trabajó en la idea de proporcionar una canasta familiar básica para los adultos mayores de la región, trabajo concordado con economistas de la Universidad de Concepción.
- Se firmó convenio con SENCE para entregar capacitación a adultos mayores de la región, mayores de 65 años.
- Cuatro consejeros regionales participaron en el Encuentro Nacional de COSC IPS.
- Como desafío para el 2017 destaca la profundización en el trabajo territorial por provincia.

## Consejo de la Sociedad Civil del IPS en La Araucanía

Durante 2016 se realizaron 10 reuniones ordinarias.

Entre las acciones realizadas, destacan:

- El presidente regional participó en el Encuentro Nacional de COSC IPS, realizado en Quilpué.
- En mayo, se realizó un seminario de capacitación para dirigentes de organizaciones inscritas en los registros del IPS.
- Se realizó un encuentro para discutir sobre la nueva Constitución.

## Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Ríos

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacan:

- En sesiones realizadas se trataron temas como la migración de puntos de pago de la región.
- Se participó en la Cuenta Pública de IPS, la cual se efectuó en conjunto con la cartera del Trabajo, mediante un Diálogo Participativo.
- Se entregó información acerca de los encuentros locales para una nueva Constitución Política.
- Avances en temas de leyes reparatorias.
- Se comunicó sobre montos, requisitos y fechas de inicio de pago de varios beneficios como Bono de Invierno, aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad 2016.
- Se informó sobre la campaña “Seguridad para todas las edades.
- Se dieron a conocer avances en materia de seguridad y previsión social, a través de cifras de cobertura regional y detalles aplicación de medidas presidenciales como eliminación 5%,

## Participación Ciudadana

ampliación de la Cuota Mortuoria, entre otros.

- Un consejero regional participó en el Encuentro Nacional de COSC IPS.

## Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Lagos

Entre las acciones realizadas por el COSOC durante el 2016, destacan:

- Presentación al COSOC de nueva estructura de pagos de pensiones y beneficios sociales a contar de mayo de 2016.
- Se efectúa lanzamiento del Bono de Invierno, en conjunto con consejeros regionales, en la comuna de Puerto Montt.
- Reunión con organizaciones como Misex, representante de la diversidad sexual y filial de Móvil en la Región de Los Lagos. Además, se coordinó capacitación de esta agrupación para asociadas a ANECAP Osorno.
- Presidenta del COSOC Regional participó en el Encuentro Nacional de COSOC del IPS.
- Consejero de Pensionados de Banco Estado expone ante el COSOC regional artículo sobre alternativas al actual sistema de pensiones.
- Consejeros regionales participan, junto a funcionarios IPS, del proceso de supervisión de pagos en las comunas de Puerto Montt, Osorno y Castro. En esa línea, se avanza en un plan de trabajo entre IPS Los Lagos y el COSOC regional, para realizar un acompañamiento al proceso de supervisiones de los centros de pago IPS.
- Reunión con agrupación de migrantes colombianos, quienes exponen sobre la realidad de este grupo de la población en la región.

## Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Aysén

- En las sesiones del 2016, se fomentaron estrategias para fortalecer la integración de otras organizaciones sociales para ampliar la cobertura y un mayor número de participantes, además del acercamiento como IPS a la comunidad.
- El COSOC regional estuvo representado por una consejera en el Encuentro Nacional de COSOC IPS.

## Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Magallanes

Durante el 2016 se constituyó el COSOC regional y, gradualmente, ha ido avanzando en la discusión de temas de su interés como:

- Situación actual del sistema previsional chileno.
- Encuentro Nacional de COSOC IPS.
- Exposición sobre temas como desafiliación del sistema de capitalización Individual, a cargo del abogado regional del IPS.
- Participación en una muestra de medicina ancestral.

## 2. Consulta Ciudadana Virtual

La División de Canales de Atención de la Subdirección Servicio al Cliente del 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 pagos del IPS y sus mejoras. Lo anterior, 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 el Estado a la ciudadanía.

En el marco de la normativa sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión Pública y del Instructivo Presidencial N° 7 (2014), el Instituto de Previsión Social realizó una Consulta Ciudadana Virtual.

Las Consultas Ciudadanas Virtuales permiten la utilización de plataformas digitales como canal de realización de consultas sobre materia de interés ciudadano, como de planes, políticas y programas.

La Consulta Ciudadana Virtual obedeció al interés permanente del IPS por lograr el mejoramiento de la calidad de atención a las personas usuarias, en el contexto del objetivo estratégico institucional. De ahí que el objetivo de esta consulta fuera conocer la opinión de los usuarios(as) respecto de temas que impactan directamente en el Modelo de Atención del IPS.

La Consulta Ciudadana Virtual del IPS se efectuó entre los días 22 de diciembre del año 2015 y el 31 de enero del 2016. Participaron un total de 719 personas, manteniéndose durante ese periodo en la página web del IPS ([www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)), en el banner Participación Ciudadana y a través de un vínculo en la noticia de la Consulta, ubicada 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.

### Resultados

Ante la primera 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 SÍ, 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?”), un total de 718 personas se pronunciaron, de las cuales un 93,31% (670 personas) estuvo de acuerdo con la posibilidad de agendar horas para realizar sus trámites en las sucursales del IPS, mientras que 6,69% (48 personas) se manifestó contraria a esa opción.

La consulta tenía además una pregunta abierta, cuya respuesta tenía un carácter opcional y que 622 personas consideraron: respecto de sobre qué temas le gustaría ser consultado/a, se presentaron una gran cantidad de variables. Las materias más relevantes fueron: bonos y subsidios (94 personas), tema previsional (80 personas), atención de público (64 personas), beneficios y trámites (63 personas), Asignación Familiar.

## Participación Ciudadana

Sobre el ítem de sugerencias, estas preferentemente se relacionaron con la entrega de información vía página web, en temas referentes a la información de beneficios y a la atención de público, con énfasis en la atención preferente y la privacidad del módulo de servicio social.

En la Consulta Ciudadana Virtual participaron un total de 719 personas -no todos usuarios del IPS- y, por las características de la consulta, fueron en mayor número personas menores de 50 años.

### 3.- Cuenta Pública Participativa

Las Cuentas Públicas Participativas son instancias en que se da a conocer a la ciudadanía la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria, estableciendo un espacio de diálogo entre autoridades, representantes de la sociedad civil y la ciudadanía.

Cada año, la Cuenta Pública se desarrolla de manera virtual y presencial.

La Cuenta Pública 2015 Virtual se inició con la publicación de su contenido, el 18 de abril de 2016, con la visita de 121 personas.

La Cuenta Pública Participativa 2015 Presencial, de carácter nacional, se realizó el día 27 de abril de 2016 en Coyhaique, con la presencia del seremi del Trabajo, el director regional del Trabajo, el director regional del SENCE, el director del Centro Universitario Coyhaique de la Universidad de Magallanes, además de las autoridades nacionales y regionales del IPS. El total de participantes de la sociedad civil fueron 72 personas.

Para el desarrollo de la Cuenta Pública Presencial se utilizó la metodología de Diálogo Participativo, organizando a los asistentes en talleres en los que, después de un intercambio de opiniones, se consensuaron conclusiones que fueron expuestas en un plenario. Estas conclusiones sirvieron de material base para la elaboración de consultas y respuestas publicadas en nuestra página web.

El Consejo de la Sociedad Civil participó, revisando la primera versión de la Cuenta Pública y el resumen de la misma. Sus opiniones fueron recogidas y quedaron reflejadas en la última versión publicada de la Cuenta Pública 2015 del IPS y a través de la opinión de los Consejos de la Sociedad Civil regionales, los que conocieron con anterioridad este documento.

El proceso de Cuenta Pública se cerró el día 2 de junio de 2016, con la publicación de las respuestas del IPS a las consultas realizadas durante la exposición de ésta.

### 4.- Información Relevante

Acceso a la información relevante es el derecho de las personas ciudadanas de solicitar información relevante que sea de interés público, garantizada a través de la Ley de Transparencia, Ley de OIRS y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), asegurando una entrega oportuna y accesible a través de diversos espacios.

En el 2016 destacó que, con el objetivo de acercar la seguridad social a las personas que presentan alguna discapacidad visual, el Instituto de Previsión Social (IPS) elaboró una folletería en Sistema Braille para dar a conocer los principales beneficios para los beneficios de invalidez del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, además del Bono por Hijo.

El folleto – que está disponible en las 29 sucursales del IPS más importantes del país– fue diseñado para ser usado por personas que presenten diferentes grados de discapacidad visual, total o parcial, ya que además de la impresión en Braille incluye textos con letras de tamaño más grande que lo habitual. Para garantizar su efectividad, fueron probados previamente por personas ciegas. En una primera etapa, se imprimieron 10.000 unidades.

Este esfuerzo se suma a la implementación de un sistema de videointerpretación en lengua de señas, en las principales sucursales del país, para apoyar a las personas sordas que necesitan información u orientación acerca de beneficios o trámites de seguridad social o previsional. Lo anterior, además de la instalación de infraestructura ad hoc, el desarrollo de un sistema de atención preferente y un sitio web inclusivo (58 módulos de atención, con video interpretación en lengua de señas, con un promedio de 30 atenciones mensuales).

El IPS entrega información de sus beneficios a través de los siguientes canales:

- Página web: [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)
- Twitter: @ipschile y @chileatiende
- Facebook: [ipsgobchile /ChileAtiende](https://www.facebook.com/ipsgobchile/)
- Call Center: 6004400040 y línea 101
- Buzón virtual: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/contactenos>
- Atención presencial: 191 oficinas de atención. (64 oficinas con OIRS)
- Puntos Móviles : El IPS cuenta con cuatro oficinas móviles en las regiones: Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, equipadas para entregar atenciones en las mismas condiciones que lo hacen las sucursales, con un promedio de 1.236 atenciones mensuales.

## 5.- Otras acciones del Consejo de la Sociedad Civil

Entre los días 9 y 11 de agosto, se llevó a cabo el Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del IPS, participando 36 consejeros de todo el país. El evento, realizado en Quilpué, contó con la presencia de la subsecretaria del Trabajo y Previsión Social, Julia Urquieta; el director nacional del IPS, Patricio Coronado y autoridades regionales.

Los temas tratados en mesas de trabajo, utilizando la metodología de diálogo participativo, fueron:

- Los avances y nudos de la Participación Ciudadana en la gestión pública.
- El importante Proceso Constituyente en el país.
- La norma de participación ciudadana en el IPS y los reglamentos internos de elecciones y funcionamiento de los COSOC.
- La Reforma al Sistema Previsional.

En la oportunidad, los consejeros participantes, entre otros puntos concluyeron lo siguiente:

- Reafirmamos nuestro convencimiento de que la Participación Ciudadana en la gestión pública – normada en la Ley N° 20.500 y el Instructivo Presidencial N° 7 del año 2014 como un mandato

## Participación Ciudadana

para toda la institucionalidad pública-, constituye el mejor camino para garantizar el ejercicio del derecho humano de participación e inclusión consagrado internacionalmente y vía de consolidación del sistema democrático.

- Reafirmamos la importancia de los Consejos de Sociedad Civil como instancias de fortalecimiento de la institucionalidad del IPS, lo que se demuestra, entre otros, en el gran esfuerzo de las y los consejeros por participar en nuestro Primer Encuentro Nacional, con extensos desplazamientos en algunos casos.
- Manifestamos nuestro reconocimiento a la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social, que ha hecho posible la realización del Primer Encuentro Nacional de Consejeros de la Sociedad Civil.
- Nos comprometemos a:
  - Fortalecer la comunicación entre los COSOC regionales del PS y el COSOC nacional.
  - Diseñar un Plan de Acción Común a nivel nacional que aborde las realidades de los diversos COSOC regionales y consolide los logros alcanzados durante el 2016.

Los puntos de vista de los diversos grupos, se expusieron en un plenario y, finalmente, se refundieron en el documento "Informe Encuentro Nacional Consejeros de la Sociedad Civil IPS". El apoyo institucional fue dado por el equipo de la Unidad de Participación Ciudadana y de funcionarios de la dirección regional Valparaíso.

## 6.- Observaciones del COSOC nacional ante Cuenta Pública IPS 2016

Conocidos los contenidos de la Cuenta Pública 2016, en la sesión ordinaria de nuestro Consejo del día 6 de abril del presente, podemos observar, en general, lo siguiente:

**1.-** Como contexto histórico, consideramos necesario que cada documento de Cuenta Pública destaque la importancia de este mecanismo para el desarrollo democrático de nuestro país. En relación a ello, nos parece importante que este documento incluya una introducción en que se cite la normativa que sustenta este mecanismo de participación ciudadana.

**2.** Respecto al tratamiento de la temática de participación ciudadana, proponemos:

- Que se contemple la participación ciudadana como componente transversal en el desarrollo de toda la estructura de la Cuenta Pública.
- Que el IPS incluya como desafío contribuir al fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública de nuestro país, lo que implica rediseñar una nueva forma de relación con los Consejos de la Sociedad Civil y con las organizaciones que los integran. Ello, abarcando el mejoramiento efectivo de la gestión como de la comunicación. Lo anterior, impulsando diversas vías

como: capacitación permanente en materia de seguridad social, asistencia técnica a los consejos en materias específicas de la gestión del Instituto, la creación de un fondo para el fortalecimiento, entre otros.

- Que se releve en el contenido de la Cuenta Pública las acciones del proyecto de innovación, desarrolladas en el año 2016, de manera de fortalecer el concepto “cultura de la innovación” en la gestión institucional.
- Que se agregue al organigrama institucional de la Cuenta Pública a la Unidad de Participación Ciudadana y su relación con los Consejos de la Sociedad Civil.

**3.** En los desafíos institucionales del IPS que percibimos como COSOC, en la actual coyuntura nacional, proponemos:

- Que IPS sea la institución que administre el 5% de las cotizaciones aportadas por los empleadores, iniciativa propuesta por el Ejecutivo en el marco de la reforma al sistema previsional de nuestro país. Estos recursos -más los 500 millones de dólares anuales del presupuesto de los nuevos aportes en el Fondo de Reserva de Pensiones-, administrados por el IPS, constituirían al financiamiento de mejoramiento de las pensiones de la Cuarta Edad.
- Vemos la necesidad de iniciar un proceso de modificación legal en que se faculte a IPS para la administración de nuevos beneficios sociales, integrando así otras acciones que garanticen el acceso a la seguridad social para los chilenos como un derecho garantizado.
- Que el IPS sea una de las instituciones donde se articule y materialice el enfoque de seguridad y protección social como derecho humano fundamental. Ello, en el marco de los acuerdos internacionales en materia de derechos sociales y económicos, así como los compromisos de inclusión y sustentabilidad, que nuestro país ha ido contrayendo en la presente década.
- En este horizonte, se inscribe como desafío urgente, incorporar los objetivos, medidas y recomendaciones contenidas en la Convención Interamericana de Protección de los Derechos de las Personas Mayores y en los Objetivos de Desarrollo Sustentable del Milenio (ODS).
- Además, reiteramos las recomendaciones presentadas en la Cuenta Pública 2015.

Finalmente, como consejeros y consejeras, a dos años de desarrollar nuestra gestión abordando las variadas materias contenidas en las actas mensuales, hacemos un reconocimiento a la Dirección Nacional del Instituto, el que extendemos a cada una de las Direcciones Regionales y cada funcionario y funcionaria que aporta a diario al fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión del IPS.

# Instituto de Previsión Social

Personas a tu servicio

ins.gov.co  
049

Z·YI  
C·R·E



# Anexo 1

## Gestión Financiera 2016

Denominación	Monto Año 2015 M\$	Monto Año 2016 M\$
<b>INGRESOS</b>	<b>4.958.457.604</b>	<b>4.903.097.852</b>
Imposiciones Previsionales	92.493.063	129.908.227
Transferencias Corrientes	47.933.854	41.841.285
Rentas de la Propiedad	145.246	151.850
Ingresos de Operación	207.760	220.462
Otros Ingresos Corrientes	40.522.655	39.540.642
Aporte Fiscal	4.725.647.619	4.640.156.022
Venta de Activos no Financieros	86.459	410
Venta de Activos Financieros	51.280.574	51.129.738
Recuperación de Préstamos	140.374	149.216
<b>GASTOS</b>	<b>4.965.481.135</b>	<b>4.894.832.355</b>
Gastos en Personal	56.224.328	57.895.128
Bienes y Servicios de Consumo	68.565.955	71.291.542
Prestaciones de Seguridad Social	4.402.391.412	4.288.136.954
Transferencias Corrientes	383.297.315	423.354.656
Otros Gastos Corrientes	778.608	638.146
Adquisición de Activos no Financieros	1.037.252	530.450
Adquisición de Activos Financieros	52.863.241	52.967.153
Préstamos	17.540	18.326
Servicio de la Deuda	305.484	
<b>RESULTADO</b>	<b>-7.023.531</b>	<b>8.265.497</b>

Ministerio del Trabajo  
Previsión Social  
Gobierno de Chile



to  
visión

tu



# Anexo 2

## Hitos y datos regionales



## Región de Arica y Parinacota

### Red de Atención y Pagos

- Más de 87.050 transacciones en 2 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 46.280.814 en beneficios pagados (promedio mensual) en 1 (Sucursales de pago los Héroes) locales y 34 (Puntos de Pago móvil) puntos rurales contratados por IPS.
- 0:10:44 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 97,96.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 – TOTAL REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.216	PBS de Vejez: M\$ 4.634.080
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.811	PBS de Invalidez: M\$ 1.975.171
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 9.323	APS de Vejez: M\$ 6.294.877
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 529	APS de Invalidez: M\$ 533.931
Bono por Hijo	1.409	M\$ 144.680
Aporte Familiar Permanente	17.412	M\$ 1.587.949
Bono de Invierno	12.501	M\$ 716.970
Subsidio Familiar (SUF)	26.509 causantes de SUF, correspondientes a 10.470 familias	M\$3.356.776
Pensiones previsionales	10.980	M\$ 27.036.380

## Región de Tarapacá

### Red de Atención y Pagos

- Más de 136.828 atenciones en 3 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 48.784.616 en beneficios pagados (promedio mensual) en 2 locales y 49 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:06:10 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,96.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN TARAPACÁ

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.215	PBS de Vejez: M\$ 4.631.787
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.199	PBS de Invalidez: M\$ 2.391.705
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 8.773	APS de Vejez: M\$ 6.010.527
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 913	APS de Invalidez: M\$ 925.851
Bono por Hijo	1.421	M\$ 155.364
Aporte Familiar Permanente	19.847	M\$ 1.950.448
Bono de Invierno	11.849	M\$ 679.576
Subsidio Familiar (SUF)	34.232 causantes de SUF, correspondientes a 12.869 familias	M\$ 4.326.658
Pensiones previsionales	9.847	M\$ 27.712.700

## Región de Antofagasta

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 182.309 atenciones en 6 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 75.159.132 en beneficios pagados (promedio mensual) en 5 locales y 20 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:08:39 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,96.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	2
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN ANTOFAGASTA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 6.378	PBS de Vejez: M\$ 7.011.438
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 3.203	PBS de Invalidez: M\$ 3.465.379
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 14.598	APS de Vejez: M\$ 9.808.809
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.090	APS de Invalidez: M\$ 1.077.290
Bono por Hijo	2.512	M\$ 283.035
Aporte Familiar Permanente	17.974	M\$1.541.851
Bono de Invierno	19.043	M\$1.092.173
Subsidio Familiar (SUF)	22.244 causantes de SUF, correspondientes a 8.538 familias	M\$2.820.639
Pensiones previsionales	16.815	M\$ 48.058.519

## Región de Atacama

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 99.982 atenciones en 10 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 49.844.159 en beneficios pagados (promedio mensual) en 3 locales y 43 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:05:16 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,45.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN ATACAMA (por ingresar datos)

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 5.712	PBS de Vejez: M\$ 6.273.434
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.453	PBS de Invalidez: M\$ 2.657.028
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 10.600	APS de Vejez: M\$ 7.303.389
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 910	APS de Invalidez: M\$ 918.559
Bono por Hijo	1.889	M\$215.949
Aporte Familiar Permanente	20.893	M\$ 1.949.932
Bono de Invierno	14.851	M\$ 851.749
Subsidio Familiar (SUF)	34.792 causantes de SUF, correspondientes a 13.638 familias	M\$ 4.404.000
Pensiones previsionales	10.546	M\$ 25.270.119

## Región de Coquimbo

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 383.357 atenciones en 12 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 156.300.718 en beneficios pagados (promedio mensual) en 9 locales y 303 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:08:56 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,57.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN COQUIMBO

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 19.318	PBS de Vejez: M\$ 21.235.602
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.458	PBS de Invalidez: M\$ 8.139.617
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 31.879	APS de Vejez: M\$ 21.746.580
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.560	APS de Invalidez: M\$2.650.589
Bono por Hijo	5.830	M\$712.561
Aporte Familiar Permanente	61.511	M\$ 5.652.534
Bono de Invierno	47.685	M\$ 2.734.878
Subsidio Familiar (SUF)	97.150 causantes de SUF, correspondientes a 38.814 familias	M\$ 12.265.199
Pensiones previsionales	34.046	M\$ 81.163.157

## Región de Valparaíso

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 764.160 atenciones en 19 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 448.951.235 en beneficios pagados (promedio mensual) en 20 locales y 36 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:07:49 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 56.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,83.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	3
Sucursales con folletería en Sistema Braille	3
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	3
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN VALPARAÍSO

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 37.663	PBS de Vejez: M\$ 41.397.411
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 18.000	PBS de Invalidez: M\$ 19.631.818
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 85.381	APS de Vejez: M\$ 57.463.533
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 6.906	APS de Invalidez: M\$ 7.068.673
Bono por Hijo	12.936	M\$ 1.346.766
Aporte Familiar Permanente	145.063	M\$ 12.549.670
Bono de Invierno	114.702	M\$ 6.578.504
Subsidio Familiar (SUF)	194.715 causantes de SUF, correspondientes a 79.774 familias	M\$ 24.649.178
Pensiones previsionales	102.889	M\$ 278.265.682

## Región Metropolitana

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 1.725.351 atenciones en 25 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 1.342.759.089 en beneficios pagados (promedio mensual) en 42 locales y 52 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:09:46 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 239.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 97,92.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	8
Sucursales con folletería en Sistema Braille	8
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	15
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN METROPOLITANA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 120.462	PBS de Vejez: M\$ 132.288.277
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 51.252	PBS de Invalidez: M\$ 55.678.838
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 265.927	APS de Vejez: M\$ 178.629.802
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 18.482	APS de Invalidez: M\$ 18.800.967
Bono por Hijo	43.613	M\$ 4.407.369
Aporte Familiar Permanente	515.800	M\$ 42.418.709
Bono de Invierno	366.363	M\$ 21.012.017
Subsidio Familiar (SUF)	564.477 causantes de SUF, correspondientes a 226.922 familias	M\$ 71.581.661
Pensiones previsionales	311.244	M\$ 817.941.449

## Región de O'Higgins

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 345.789 atenciones en 13 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 193.311.779 en beneficios pagados (promedio mensual) en 18 locales y 76 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:06:58 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 20.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN O'HIGGINS

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 20.229	PBS de Vejez: M\$ 22.220.335
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 9.490	PBS de Invalidez: M\$ 10.362.095
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 41.151	APS de Vejez: M\$ 28.633.663
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.777	APS de Invalidez: M\$ 4.973.204
Bono por Hijo	6.826	M\$ 816.939
Aporte Familiar Permanente	82.402	M\$ 7.254.944
Bono de Invierno	58.268	M\$3.341.845
Subsidio Familiar (SUF)	112.801 causantes de SUF, correspondientes a 45.606 familias	M\$14.230.488
Pensiones previsionales	42.381	M\$ 101.478.265

## Región del Maule

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 490.669 atenciones en 17 sucursales durante el 2016:
- Más de M\$ 226.872.472 en beneficios pagados (promedio mensual) en 15 locales y 309 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:06:49 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,65.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	3
Sucursales con folletería en Sistema Braille	3
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	2
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN DEL MAULE

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 29.925	PBS de Vejez: M\$32.873.126
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 13.330	PBS de Invalidez: M\$ 14.580.144
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 49.837	APS de Vejez: M\$ 35.387.973
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.829	APS de Invalidez: M\$5.077.882
Bono por Hijo	9.472	M\$ 1.143.641
Aporte Familiar Permanente	118.896	M\$ 10.642.995
Bono de Invierno	76.242	M\$ 4.372.707
Subsidio Familiar (SUF)	176.767 causantes de SUF, correspondientes a 72.210 familias	M\$ 22.276.096
Pensiones previsionales	47.944	M\$ 100.517.907

## Región del Biobío

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 717.593 atenciones en 23 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 466.970.356 en beneficios pagados (promedio mensual) en 34 locales y 153 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:09:01 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 64.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 97,4.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	3
Sucursales con folletería en Sistema Braille	3
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	3
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN DEL BIOBÍO

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 57.714	PBS de Vejez: M\$ 63.433.780
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 35.245	PBS de Invalidez: M\$38.424.671
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 90.631	APS de Vejez: M\$ 60.571.067
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 11.204	APS de Invalidez: M\$ 11.646.941
Bono por Hijo	19.181	M\$ 2.310.234
Aporte Familiar Permanente	217.000	M\$ 19.002.699
Bono de Invierno	134.897	M\$ 7.736.748
Subsidio Familiar (SUF)	308.440 causantes de SUF, correspondientes a 127.787 familias	M\$ 38.976.213
Pensiones previsionales	96.421	M\$224.868.004



## Región de La Araucanía

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 312.221 atenciones en 17 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 222.080.951 en beneficios pagados (promedio mensual) en 26 locales y 88 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:08:04 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 97,54.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 42.659	PBS de Vejez: M\$ 46.890.081
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 16.046	PBS de Invalidez: M\$ 17.530.338
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 39.644	APS de Vejez: M\$ 29.190.540
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.795	APS de Invalidez: M\$4.980.049
Bono por Hijo	10.234	M\$ 1.233.312
Aporte Familiar Permanente	119.544	M\$ 11.155.367
Bono de Invierno	78.606	M\$ 4.508.290
Subsidio Familiar (SUF)	201.623 causantes de SUF, correspondientes a 81.530 familias	M\$ 25.424.841
Pensiones previsionales	37.546	M\$ 81.168.133

## Región de Los Ríos

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 164.371 atenciones en 13 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 83.377.320 en beneficios pagados (promedio mensual) en 9 locales y 59 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:06:14 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN DE LOS RIOS

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 13.514	PBS de Vejez: M\$ 14.844.892
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.700	PBS de Invalidez: M\$ 6.238.357
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 17.741	APS de Vejez: M\$ 12.745.437
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.239	APS de Invalidez: M\$ 2.365.344
Bono por Hijo	3.616	M\$ 410.488
Aporte Familiar Permanente	43.431	M\$ 3.996.407
Bono de Invierno	29.143	M\$ 1.671.438
Subsidio Familiar (SUF)	72.442 causantes de SUF, correspondientes a 29.934 familias	M\$ 9.132.153
Pensiones previsionales	15.101	M\$ 31.972.804

## Región de Los Lagos

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 347.213 atenciones en 21 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 168.004.818 en beneficios pagados (promedio mensual) en 23 locales y 258 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:07:16 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,46.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	2
Sucursales con folletería en Sistema Braille	2
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN DE LOS LAGOS

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 31.551	PBS de Vejez: M\$ 34.679.559
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 12.855	PBS de Invalidez: M\$ 14.002.292
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 31.551	APS de Vejez: M\$ 23.781.707
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.714	APS de Invalidez: M\$ 4.901.566
Bono por Hijo	7.530	M\$ 838.981
Aporte Familiar Permanente	93.667	M\$ 8.169.974
Bono de Invierno	60.748	M\$ 3.484.080
Subsidio Familiar (SUF)	139.724 causantes de SUF, correspondientes a 59.766 familias	M\$ 17.632.772
Pensiones previsionales	27.154	M\$ 60.513.886

# Región de Aysén

## RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 45.720 atenciones en 5 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 16.974.413 en beneficios pagados (promedio mensual) en 6 locales y 29 puntos rurales contratados por IPS.
- 0:02:27 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,15.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

## CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN AYSÉN

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.788	PBS de Vejez: M\$ 3.062.678
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 972	PBS de Invalidez: M\$ 1.054.319
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 3.582	APS de Vejez: M\$ 2.955.522
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 536	APS de Invalidez: M\$ 538.014
Bono por Hijo	563	M\$ 63.244
Aporte Familiar Permanente	10.087	M\$ 939.004
Bono de Invierno	6.127	M\$ 351.402
Subsidio Familiar (SUF)	18.549 causantes de SUF, correspondientes a 7.736 familias	M\$ 2.342.149
Pensiones previsionales	2.368	M\$ 5.668.081

## Región de Magallanes

### RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 65.255 atenciones en 4 sucursales durante el 2016.
- Más de M\$ 30.499.538 en beneficios pagados (promedio mensual) en 3 locales
- 0:06:53 tiempo promedio de espera a nivel regional.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 0.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100.

Sucursales con sistema de video interpretación integral (lengua de señas y otros idiomas)	1
Sucursales con folletería en Sistema Braille	1
Sucursales en convenio con Extranjería para atención de personas migrantes	1
Talleres para mujeres rurales	2

### CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2016 - TOTAL REGIÓN DE MAGALLANES

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.874	PBS de Vejez: M\$3.157.925
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 969	PBS de Invalidez: M\$ 1.056.572
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 6.534	APS de Vejez: M\$ 4.682.214
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 438	APS de Invalidez: M\$ 445.803
Bono por Hijo	876	M\$ 82.722
Aporte Familiar Permanente	8.557	M\$ 712.302
Bono de Invierno	9.059	M\$ 519.561
Subsidio Familiar (SUF)	10.409 causantes de SUF, correspondientes a 4.276 familias	M\$ 1.317.697
Pensiones previsionales	6.782	M\$ 18.524.742



Anexos

Instituto de  
Previsión Social

Instituto de  
Previsión Social

# Cuenta Pública 2016

## Instituto de Previsión Social