

Estimadas usuarias y usuarios,

Le agradecemos haber participado en nuestra Cuenta Pública Participativa 2016, tanto en su versión virtual como presencial. A continuación, publicamos sus intervenciones y las correspondientes respuestas entregadas por este Instituto.

Instituto de Previsión Social (IPS)

RESPUESTAS A CONSULTAS, OPINIONES Y TEMAS CIUDADANOS - CUENTA PÚBLICA 2016

I. TEMÁTICA CANALES DE ATENCIÓN

1.- Implementar a nivel nacional IPS inclusivo (video interpretación). Capacitar a un funcionario en lenguas de señas.

Respuesta: El Instituto de Previsión Social ha desarrollado diversas acciones con el fin de constituirse en un servicio público inclusivo, que permita una mejor interacción con personas en situación de discapacidad auditiva. Tales acciones han consistido en diversas capacitaciones a los funcionarios de atención directa en lengua de señas.

Además, a partir del año 2015 se ha implementado un servicio de video interpretación en lengua de señas. A través de esta tecnología, el funcionario se conecta con un intérprete, quien intermedia entre él y la persona sorda que requiere la atención, aplicando un protocolo diseñado especialmente para los efectos. Actualmente, el sistema se encuentra en régimen en 21 Centros de Atención a nivel nacional, mientras que se proyecta que para el 2017 sean 61 los centros IPS que dispongan del servicio.

Con este sistema, las personas sordas que concurren al IPS son atendidas en forma integral, entregando información en el ámbito de la seguridad social y de otros servicios del Estado. Además de beneficiar a este grupo de usuarios, esta iniciativa ha entregado a la institución un importante aprendizaje en torno a la materia y se ha convertido en una eficaz herramienta que permite facilitar y mejorar la atención a este grupo de personas.

2.- Si bien la atención es buena de la institución, se solicita que sea una atención preferencial a los adultos mayores.

R: En su constante preocupación por alcanzar un nivel de excelencia ante los usuarios, el IPS ha ido modernizando sus procedimientos de atención, con la finalidad de brindar

atención preferente a quienes lo necesiten. Así, en las acciones destinadas a una mejora continua en este sentido, se está elaborando un protocolo de atención inclusiva que aborda componentes relacionados con la atención preferente y la atención especial. La atención preferente es transversal a los adultos mayores, mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad que, además, presenten alguna condición que determine que su atención sea de este tipo. Los Centros de Atención del IPS cuentan con ejecutivos que reúnen las competencias para determinar y generar las acciones necesarias para brindar la atención preferente a las personas que la requieran.

3.- Aumento de atenciones móviles.

R: Actualmente el IPS cuenta con 6 oficinas móviles de atención a nivel nacional, ancladas en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O´Higgins, Bío Bío y Araucanía, con el objetivo de acercar los beneficios previsionales y de seguridad social del Estado a los usuarios.

El aumento de estas oficinas móviles en los últimos años ha dependido de la disponibilidad presupuestaria con la que el servicio cuente, sin embargo se han hecho los esfuerzos para aumentar la dotación de estos vehículos. De hecho, recientemente se adquirieron dos, lo que permitió sumar a la Región de Coquimbo y renovar la existente en Valparaíso. Sin embargo, el IPS dispone de otros medios de atenciones en terreno como las 311 rutas de pago de beneficios que recorren 1.400 localidades y donde es posible atender las necesidades de los usuarios. Por otra parte, todas las Direcciones Regionales cuentan con un número determinado de centros de atención que pueden, a través de charlas o acercamientos a la comunidad, constituirse en atenciones en terreno, con el solo requerimiento por parte de las organizaciones gremiales o de representantes de la comunidad.

4.- Mejorar canales de información entre IPS y usuario, respecto de la respuesta efectiva y resolución de la consulta del canal presencial.

R: El IPS, a través de los Centros de Atención presenciales, entrega directamente información a los usuarios en la atención diaria. Para que ésta sea eficiente y eficaz, los ejecutivos cuentan con procesos de capacitación permanente. Para la resolución de situaciones complejas, los casos se escalan a otros niveles de la institución para ser resueltas por quienes tienen las competencias para ello. Con todo, el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en este contexto alcanza al 96%, siendo siempre posible trabajar en los aspectos susceptibles de mejorar.

5.- Informar más claramente atribuciones del IPS, campos de acción. Capacitación en temáticas atinentes.

R: La institución dispone de varios canales de información para informar el quehacer del IPS: Centros de atención presenciales, call center, página web, twitter, Facebook, además de la disponibilidad de ejecutivos que reúnen las competencias para capacitar a la ciudadanía, a través de requerimientos a las autoridades institucionales.

6.- Reactivar casas de encuentro.

R: En el año 2012, las casas de encuentro que hasta entonces eran destinadas a realizar actividades con los adultos mayores en instalaciones del IPS, fueron traspasadas por mandato de las autoridades de la época al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), dado que las funciones orientadas a actividades relacionadas con calidad de vida de las personas mayores quedaron radicadas en dicha entidad. Esta institución fue creada por la Ley N° 19.828 de septiembre del 2002, con el objetivo de fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores. Por lo tanto, las casas de encuentro continúan funcionando al alero de esta nueva institución, por las funciones que cumple.

7.- Mejorar Accesos de los edificios.

R: Ha sido una preocupación constante para el IPS la mejora de sus edificios institucionales, tanto en su mantención como en la remodelación, de acuerdo a la ordenanza vigente, con estándares técnicos y principios de accesibilidad y diseño universal. Ello, con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades e inclusión para personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas. Estas mejoras se realizan en forma gradual y de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, comprometiéndose el acceso universal en un 100% para los locales propios en un muy breve plazo.

8.- Mejorar los sistemas computacionales para optimizar la atención.

R: Los sistemas computacionales son parte fundamental para procesar información en forma rápida y confiable. En este ámbito, el IPS ha tenido avances que permiten la entrega de información oportuna y certera. Sin embargo, todos los sistemas son susceptibles de perfeccionar, y tenemos muchos desafíos en esa materia, tarea que el instituto asume en forma permanente y con la mirada siempre puesta en la satisfacción de los requerimientos de nuestros usuarios.

9.- Redistribución de los espacios físicos para ir en beneficio de los adultos mayores y personas discapacitadas.

R: Las remodelaciones y adecuaciones de los espacios físicos son realizadas en forma permanente, acorde a las necesidades y perfiles de nuestros usuarios, de manera que ellos puedan desenvolverse de una manera segura, autónoma y en completa libertad.

10.- En la entrega del Bono por Hijo se necesita que la información entregada en centros de atención sea más completa, ya que en ocasiones, al consultar indican que no da derecho a solicitarlo, pero la mayoría se ha dirigido a una AFP y le han otorgado el beneficio.

R: El Bono por Hijo es un beneficio que se paga a las imponentes afiliadas a AFP. No tienen derecho las pensionadas del IPS, salvo que se afilien al nuevo sistema de

pensiones, o lo sean por sobrevivencia desde julio del 2009 en adelante y con derecho a Aporte Previsional Solidario. La información sobre estos beneficios se puede obtener por diferentes vías, ya sea en centros de atención presenciales, call center, sitio Web o canal postal. También a través de las redes sociales y la página www.chileatiende.cl. La institución recoge esta inquietud, y revisará los protocolos a través de los cuales se orienta a las personas.

11.- Con respecto a los sistemas, FONASA se cae habitualmente y significa una demora en nuestra atención.

R.- La entrega de productos FONASA es parte de un convenio con dicha institución. Las posibles caídas del sistema, pueden producirse por diversas razones y cuando ello acontece, se reporta a FONASA, quien tiene la responsabilidad de solucionar el evento con el fin de dar continuidad a la atención, tanto en el IPS como en la institución en convenio. Se transmitirán a FONASA esta inquietud.

12.- Los usuarios manifiestan que siendo una institución que realiza la tramitación de beneficios, el IPS también podría ser el pagador de este para tener mayor rapidez en su entrega.

R: Por su quehacer, el IPS no cuenta con infraestructura ni con las medidas de seguridad que implica un proceso de pago masivo de beneficios. Bajo esas circunstancias, esta tarea se encuentra asignada -por licitación- a entidades que reúnen las condiciones y cuentan con las competencias para ello, es decir, entidades bancarias u otras instituciones que cumplan funciones financieras.

13.- Ascensor en Antofagasta se encuentra malo desde hace algún tiempo.

R: La reparación y modernización del ascensor del Centro de Atención Antofagasta se encuentra en proceso de licitación a nivel central por la cuantía de los recursos involucrados. Esperamos que prontamente esta licitación sea adjudicada.

II. TEMÁTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

14.-Garantizar funcionamiento Consejo de Sociedad Civil y permanencia en todas las regiones.

R.- El Instituto de Previsión Social mantiene desde agosto del año 2015, Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) en todas las regiones del país. Estos fueron electos mediante un proceso democrático en que se buscó que el mayor número de organizaciones de la sociedad civil estuviesen representadas, asignando cupos a Asociaciones de Pensionados, Exonerados Políticos, Sindicatos, organizaciones de Empleadores, ONG, Centros de Estudios, personas discapacitadas, entre otros. En agosto del presente año se debe realizar un nuevo proceso electoral para renovar por dos años más los consejos a nivel nacional y regional.

15.-Dar espacios para que las organizaciones se encuentren y reúnan.

R: En la medida de las posibilidades físicas de las Direcciones Regionales, se han acondicionado espacios para que los consejos y organizaciones puedan reunirse, es así como la Dirección Nacional habilitó dos oficinas en el Centro de Extensión Amunátegui para que las organizaciones puedan reunirse y atender a sus socios. Estas oficinas son administradas por la Unidad de Participación Ciudadana.

16.- Mejorar la relación del IPS y los Consejos de la Sociedad Civil.

R: La institucionalización del tema de Participación Ciudadana en los órganos del Estado, ha sido un desafío. Sin embargo, poco a poco se han ido abriendo espacios para escuchar la voz de la ciudadanía, expresada a través de los Consejos de la Sociedad Civil. De esta forma, durante los años 2015 y 2016 -tanto en regiones como a nivel central- se han realizado reuniones periódicas de los COSOC, contando con la presencia alternada del Director Nacional, el Subdirector de Atención a Clientes, la Subdirectora de Sistemas de Información y Administración, Jefe de Gabinete, Directores Regionales, esto en la medida que sus agendas lo permiten y siempre acompañados por el Encargado de Participación Ciudadana.

17.- Encuentros más amplios de Agrupaciones sociales.

R:

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. Todos ellos, participan activamente en diferentes instancias organizadas por la sociedad civil.

En esa línea, durante el año 2016, el IPS en conjunto con el COSC Nacional, organizó el primer Encuentro Nacional de COSOCs del Instituto de Previsión Social, durante los días 9, 10 y 11 de agosto, en Quilpué. El evento contó con la presencia de la subsecretaria del Trabajo y Previsión Social, Julia Urquieta; el director nacional del IPS, Patricio Coronado y autoridades regionales, además de 36 consejeros de todo el país.

18.- Asumir con mayor fuerza la Política de Participación Ciudadana en la toma de decisiones del IPS, en función de un desarrollo institucional en permanente dialogo con la sociedad civil.

R: El COSOC Nacional y sus contrapartes regionales son el interlocutor válido entre la ciudadanía y las autoridades del Instituto, por lo que es de suma importancia que las agrupaciones sociales puedan realizar sus planteamientos ante este organismo. Además, por acuerdo del COSOC Nacional, se solicitó al IPS que en marzo de cada año se entreguen los lineamientos y desafíos que el Instituto tenga proyectado para el año en curso, a fin de conocer la opinión del Consejo, replicándose esta práctica en regiones.

19.-Mejorar conexión entre los consejos a nivel provincial y nacional.

R: En esta materia, el IPS respeta la autonomía del Consejo de la Sociedad Civil, siendo responsabilidad de este organismo la coordinación con sus pares de Regiones. Sin embargo, la Unidad de Participación Ciudadana pone a su disposición los medios humanos y tecnológicos para apoyar a los COSOC en esta tarea.

III. TEMATICA COMUNICACIONES

20.- Mejorar el acceso a la información sobre los beneficios para la ciudadanía para que no se pierdan por falta de conocimiento.

R: El IPS mantiene en toda su red de atención, tanto presencial como remota y virtual, una serie de instrumentos de difusión, destinados a entregar información referente a todos los beneficios a los que las personas pueden postular y sus respectivos requisitos. Adicionalmente, los directores regionales difunden permanentemente todos los alcances del quehacer institucional, a través de visitas a medios de comunicación locales y nacionales, participación en ferias ciudadanas y viajes a los lugares más apartados, con el fin de dar atención y orientación a la mayor cantidad de personas, independientemente del lugar geográfico en que viva.

En los últimos meses, se ha confeccionado una guía de beneficios, con todos los contenidos de previsión social que administra el Instituto, especialmente diseñada para que los y las profesionales que trabajan en las municipalidades, puedan entregar de primera fuente toda la información que requiera la ciudadanía.

Además, durante los últimos años, el IPS ha realizado campañas regionales, con la finalidad de contactar a personas que tienen beneficios sin cobrar -como por ejemplo el Aporte Familiar Permanente o el Aporte Previsional Solidario-, indicándoles las acciones a seguir para que puedan acceder a sus derechos previsionales y sociales, entregados por el Estado, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, se desarrollarán campañas para minimizar la pérdida de beneficios por no solicitud o no cobro. Dos campañas están previstas en este sentido para el 2017: una para promover los Aportes Familiares Permanentes no cobrados a la fecha, y otra para promover la solicitud de Aportes Previsionales Solidarios que no hayan sido pedidos por personas que cumplirían los requisitos para estos beneficios.

21.- Cuidar que agrupaciones cuenten con información.

R: A través de la Unidad de Participación Ciudadana y los Consejos de la Sociedad Civil, se responden consultas y se entrega material a muchas organizaciones y agrupaciones que se relacionan con el accionar del Instituto. Además, existen permanentes visitas a distintas organizaciones que no están representadas en los Consejos, las que son llevadas a cabo por el equipo de esta Unidad.

Para el próximo año 2018 está programado generar una instancia que permita planificar y dar curso a las distintas necesidades de información que tengan las organizaciones que pertenecen a los COSOC.