

INFORME CONSULTA CIUDADANA 2017

INTRODUCCION

La Consulta Ciudadana es uno de los mecanismos que promueven la participación de las personas en la gestión pública, de acuerdo a la normativa vigente -Ley N° 20.500 e Instructivo Presidencial N° 7 de agosto 2014-. Se trata de un proceso que puede ser realizado a través de Diálogos Participativos y/o Consultas Ciudadanas Virtuales, que permiten someter a consideración de la ciudadanía temas de interés público.

OBJETIVOS DE LA CONSULTA CIUDADANA

Para el IPS, que promueve en forma permanente los mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Consulta Ciudadana Virtual constituye un espacio para recoger los distintos puntos de vista de las personas participantes.

Ello, para mejorar la calidad de atención de nuestros usuarios y usuarias en el contexto del Objetivo Estratégico Institucional que es “Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado”.

Esta Consulta, en particular, estuvo orientada a conocer detalles de accesibilidad de la infraestructura del IPS y de la forma en que los usuarios se enteran de los beneficios que entrega el Estado y que son recepcionados o pagados por el Instituto.

METODOLOGÍA

La población objetivo de la Consulta estuvo centrada en los usuarios del IPS.

Si bien la Consulta fue virtual (Sitio WEB IPS), se utilizó también un componente presencial al pedirle a Asociaciones y Sucursales que tomaran esta consulta en formato de papel, para luego ser ingresada a la página virtual. Esto como una forma de no excluir a sectores de la población sin acceso a medios virtuales.

En la difusión se utilizaron todas las redes sociales del IPS, Sitio WEB, Canales internos institucionales, correos electrónicos a organizaciones sociales y reuniones con COSOCs y otras organizaciones de la comunidad.

EJECUCION DE LA CONSULTA CIUDADANA

En la realización de la Consulta ciudadana participaron las siguientes estructuras del IPS: Subdirección Atención a Clientes, Departamento Canal Digital de la División Atención a Clientes, Direcciones Regionales, Departamento de Comunicaciones, División Informática, Unidad de Participación Ciudadana, Encargados de Participación Ciudadana Regionales, además de los Consejos de la Sociedad Civil Nacional y Regionales.

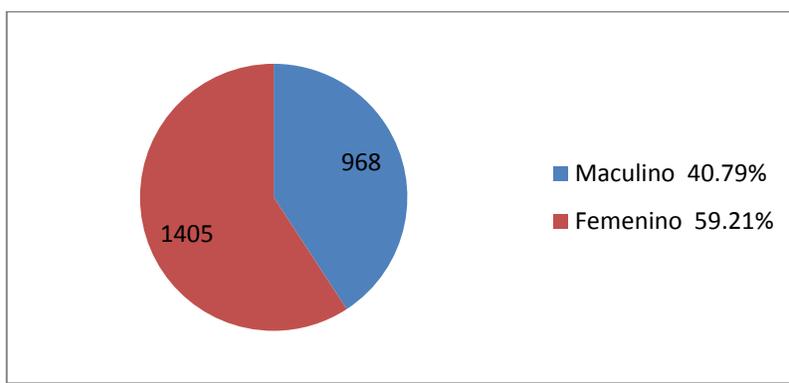
La unión de estos esfuerzos implicó un aumento significativo de los participantes en el proceso de consulta, logrando aumentar en relación a la Consulta anterior, triplicando la participación del 2016.

El nuevo soporte tecnológico fue sin duda una mejora sustancial, ya que permitió un monitoreo en línea de la Consulta, una diagramación sencilla y más amigable para el público, sumado a una rápida ejecución a la hora de responder cada pregunta. Un aspecto a mejorar del instrumento fueron las limitaciones para realizar cruces de variables, las que han debido hacerse con respaldos en papel con que se cuenta.

RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA

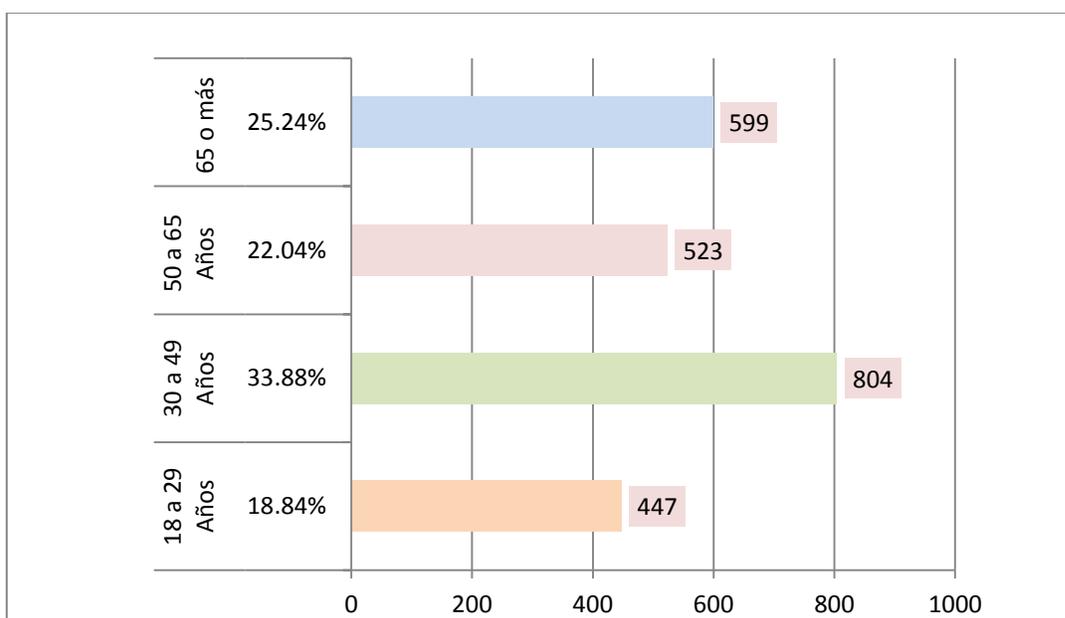
La Consulta Ciudadana se desarrolló entre los días 10 de Octubre de 2017 y 08 de Noviembre de 2017, participaron un total de 2.324 personas correspondiendo en sexo a un 41,14% participantes Masculinos y un 58,86% a Femeninos.

RESULTADO DE PARTICIPANTES POR SEXO



RESULTADOS POR TRAMOS DE EDAD

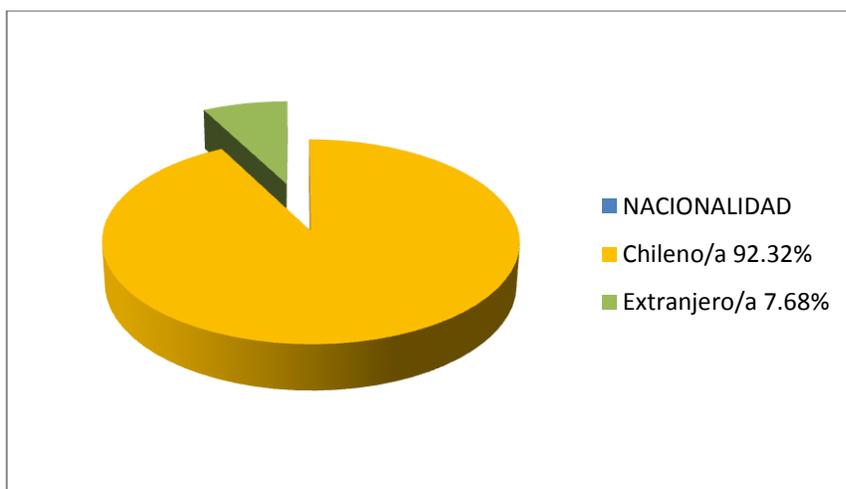
En cuanto los tramos etarios éste se compuso de la siguiente forma:



Estos resultados dan cuenta de que, en el rango sobre 50 años de edad, participaron 1.094 personas, correspondiendo a un 47,08% del total que contestaron la consulta. Esta participación obedece en gran medida a las encuestas realizadas “en papel” y que fueron tomadas en Centros de Atención y Asociaciones de Pensionados. Esta contrasta con el 29,95% de participación, en este tramo de edad, de la encuesta 2016 y que tuvo un carácter exclusivamente virtual, lo que, producto de la brecha digital, provocó la exclusión de una parte importante de nuestros usuarios: las personas mayores.

RESULTADO DE PARTICIPANTES POR NACIONALIDAD

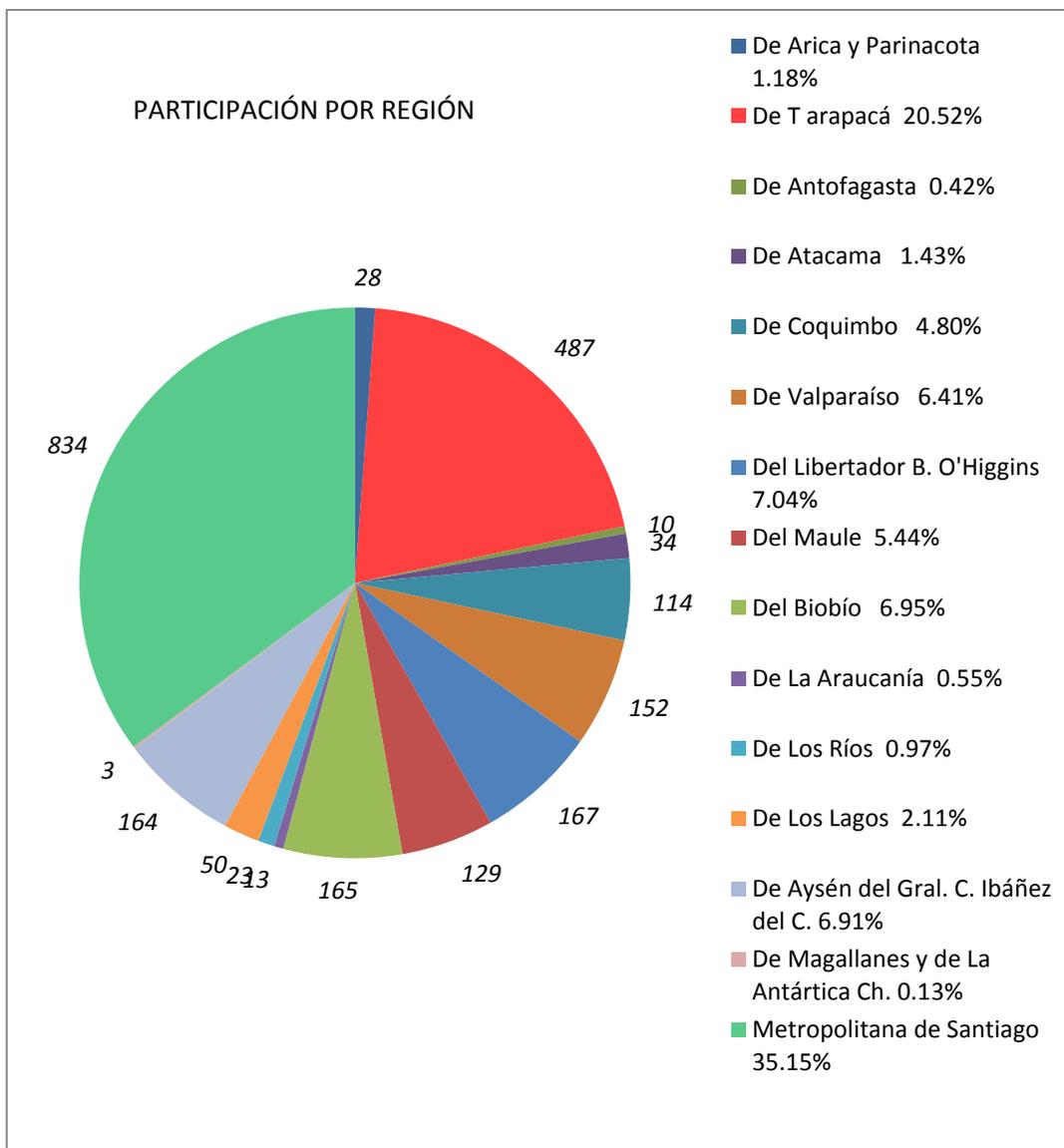
En relación a la nacionalidad de los participantes, ésta se compuso de un 92,33% de chilenos y un 7,67% de extranjeros.



PARTICIPACIÓN POR REGIONES

La participación por regiones fue la siguiente:

Región	Porcentaje	Participantes
De Arica y Parinacota	1.18%	28
De Tarapacá	20.52%	487
De Antofagasta	0.42%	10
De Atacama	1.43%	34
De Coquimbo	4.80%	114
De Valparaíso	6.41%	152
Del Libertador B. O'Higgins	7.04%	167
Del Maule	5.44%	129
Del Biobío	6.95%	165
De La Araucanía	0.55%	13
De Los Ríos	0.97%	23
De Los Lagos	2.11	50
De Aysén del Gral. C. Ibáñez del C.	6.91%	164
De Magallanes y de La Antártica Ch.	0.13%	3
Metropolitana de Santiago	35.15%	834
Total		2.373



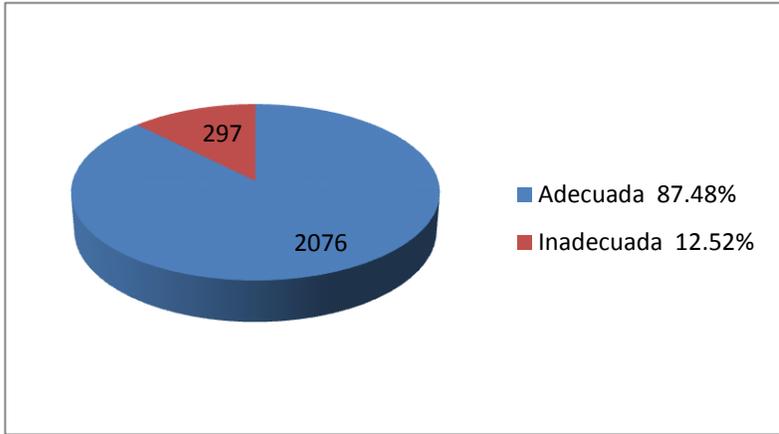
RESPUESTAS DE LA CONSULTA

ACCESO

PREGUNTA 1

Ante la pregunta ¿Cree usted que la infraestructura de las sucursales del IPS es adecuada, considerando la accesibilidad (tiempo y locomoción) y el ingreso de personas con movilidad reducida?

Un 87,48% (2.076) de las personas contestaron que era adecuada y un 12,52% (297) consideró que era inadecuada. Esta pregunta tenía carácter obligatorio, para continuar con la Consulta, por lo que participó el universo de 2.373 personas.

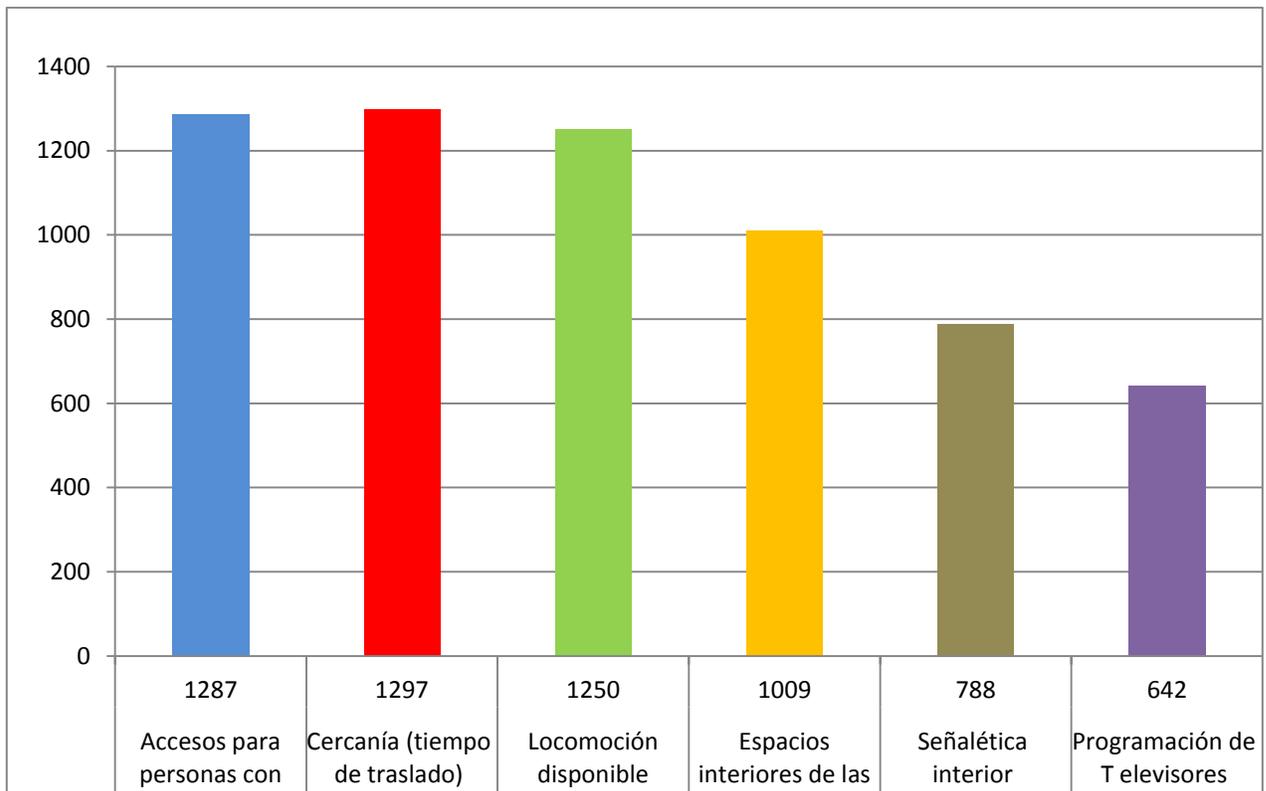


PREGUNTA 2

En una segunda pregunta se solicitó justificar la respuesta señalando: ¿En qué aspectos es adecuada?, frente a lo cual se presentaron una serie de alternativas que consideraron:

- Accesos para personas con movilidad reducida
- Cercanía (tiempo de traslado)
- Locomoción disponible
- Espacios interiores de las sucursales
- Señalética interior
- Programación de Televisores para tiempos de espera

Las respuestas fueron las siguientes



En las respuestas se puede visualizar que lo más valorado es la cercanía, considerando esto como tiempo de traslado a un Centro de Atención del IPS, seguido de la disponibilidad de locomoción para acceder a la Sucursal, esta evaluación positiva tiene relación con la cobertura nacional que dispone el IPS. También con una evaluación positiva se encuentran los accesos para personas en situación de discapacidad. Con una evaluación de 1.009 preferencias, se encuentran los espacios interiores de las Sucursales y, en los últimos lugares, la señalética interior y la programación de los televisores de los Centros de Atención.

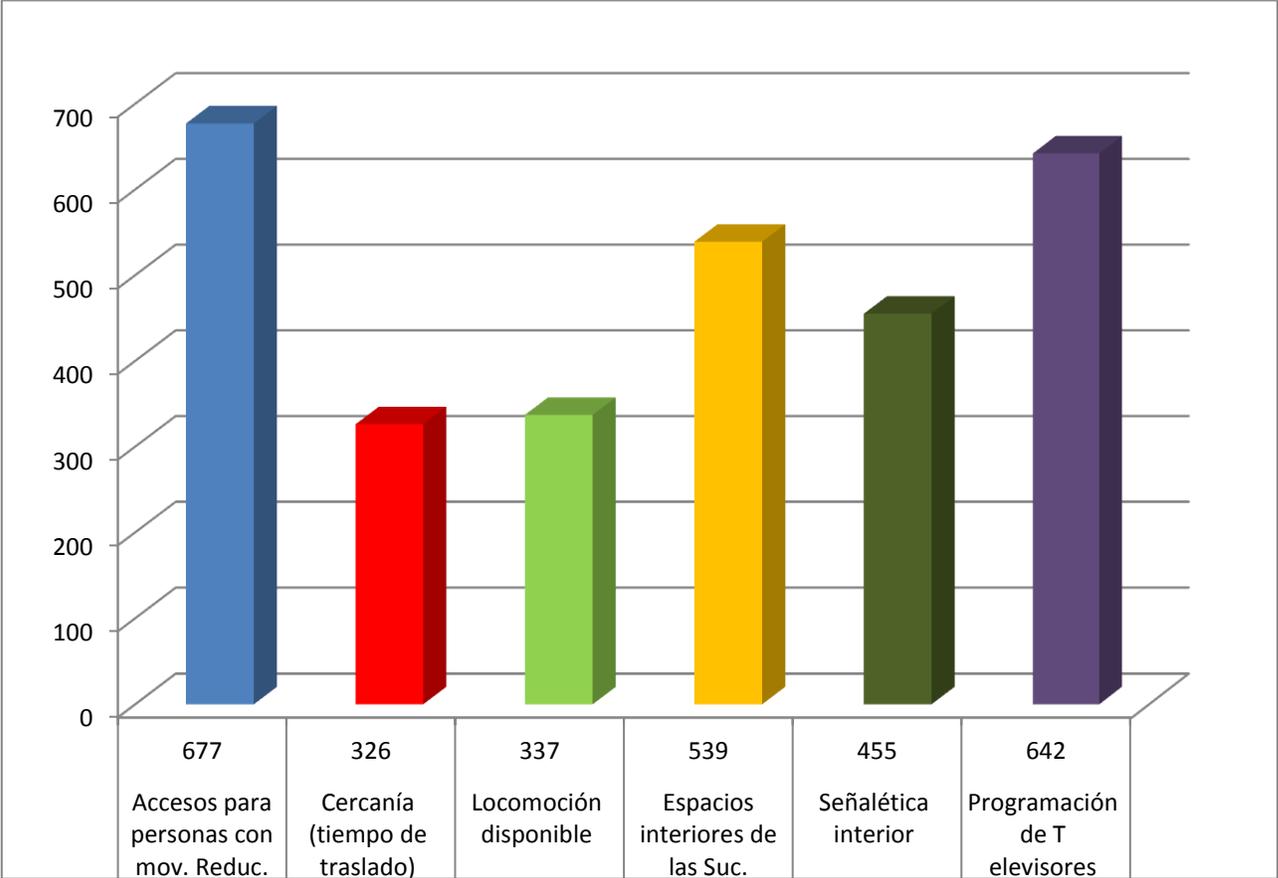
PREGUNTA 3

Una Tercera pregunta dice relación con las mejoras que debieran tener las Sucursales, a fin de brindar una mejor atención a nuestros usuarios. Para esto se realizó la siguiente pregunta:

¿Qué aspectos deben mejorarse o agregarse?

- Accesos para personas con movilidad reducida
- Cercanía (tiempo de traslado)
- Locomoción disponible
- Espacios interiores de las sucursales
- Señalética interior
- Programación de Televisores para tiempos de espera

Las repuestas entregadas fueron las siguientes:



En lo respecta a oportunidades de mejora, el ítem Accesos para personas con movilidad reducida es el que obtuvo una mayor ponderación, llama la atención que sea a la vez el de mejor evaluación y también el requerimiento más solicitado, esto se debe al gran número de Centros de Atención del IPS, los que tienen realidades distintas de acuerdo a su infraestructura. Entre las Sucursales mencionadas en esta materia están los Centros de Atención de Antofagasta, La Serena, Coquimbo, Osorno.

Como otra de las materias susceptibles de mejorarse se encuentra, en segundo lugar, (642 preferencias) la programación de los Televisores. Le sigue, espacios interiores de las Sucursales (539). Coincidentemente con la pregunta anterior, las menores menciones son la cercanía y locomoción.

PREGUNTA 4

Conocimiento Institucional:

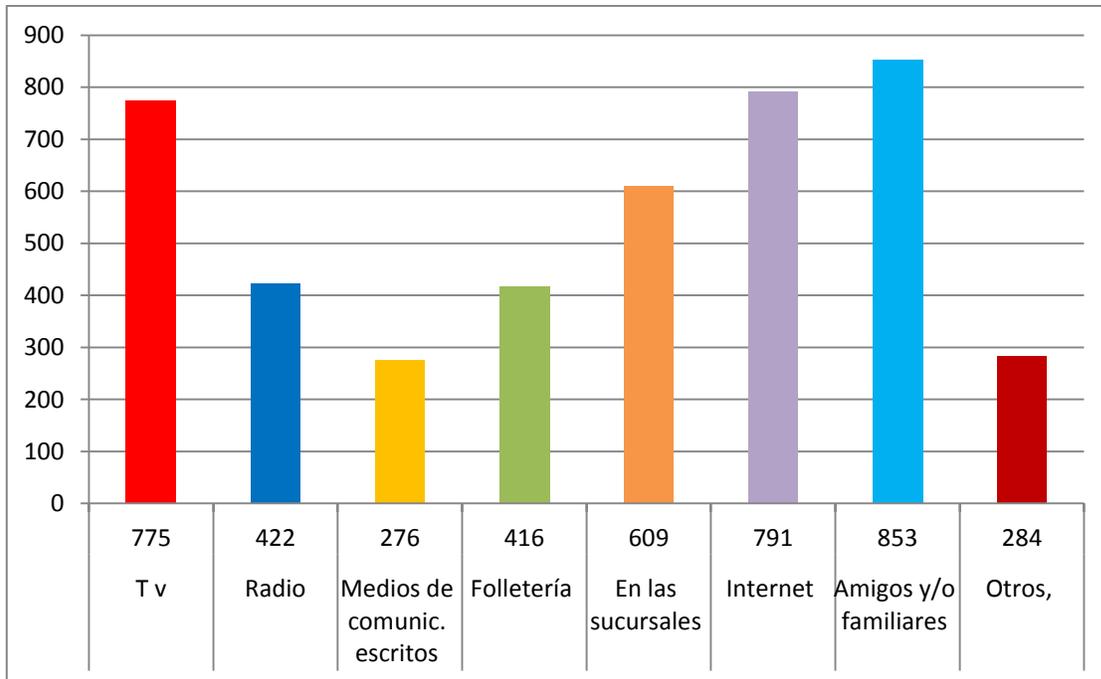
¿A través de qué medio se entera usted de beneficios que entrega el IPS y que lo/a involucran a usted como usuario/a? (puede contestar más de una)

- Tv
- Radio
- Medios de comunicación escritos
- Folletería
- En las sucursales
- Internet
- Amigos y/o familiares
- Otros, _____

De manera recurrente, los usuarios del IPS han manifestado el desconocimiento de los beneficios entregados por el Instituto, es por ello que interesa saber por qué canales se informan nuestros usuarios y de esta manera dar una respuesta comunicacional más efectiva a la ciudadanía.

Llama la atención que 1.137 preferencias corresponden a quienes se informan por canales informales o semiformales, 853 a través de amigos o familiares y 284, que figuran en el ítem "Otros", lo hacen preferentemente en las Asociaciones de Pensionados, Clubes de Adulto Mayor, Junta de Vecinos y otras organizaciones. Al respecto, en este último punto, se valora las charlas entregadas por funcionarios y funcionarias del IPS a organizaciones sociales.

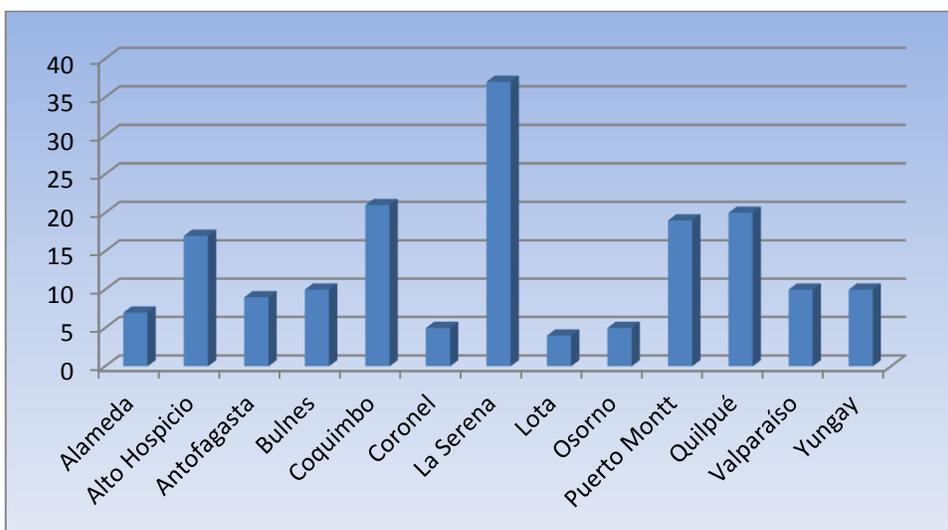
Otros canales de información son: Internet (791 preferencias), Televisión (775), a través de los funcionarios de Sucursales (609), Radio (422), folletería (416) y por último, medios de comunicación escritos (276).



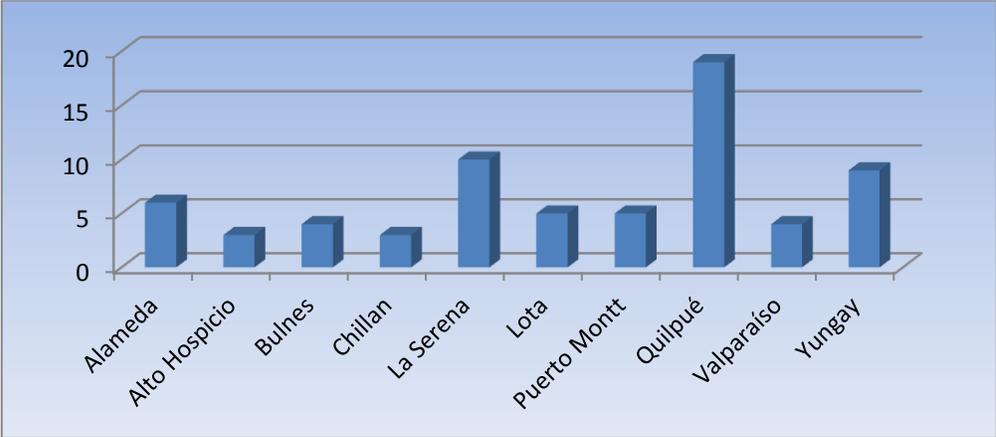
OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR.

Tomando en cuenta 325 casos de personas que contestaron en papel, de diversas regiones del país, que calificaron como aspectos a mejorar de la infraestructura del IPS, se dieron las siguientes respuestas, considerando la sucursal a que se hace referencia.

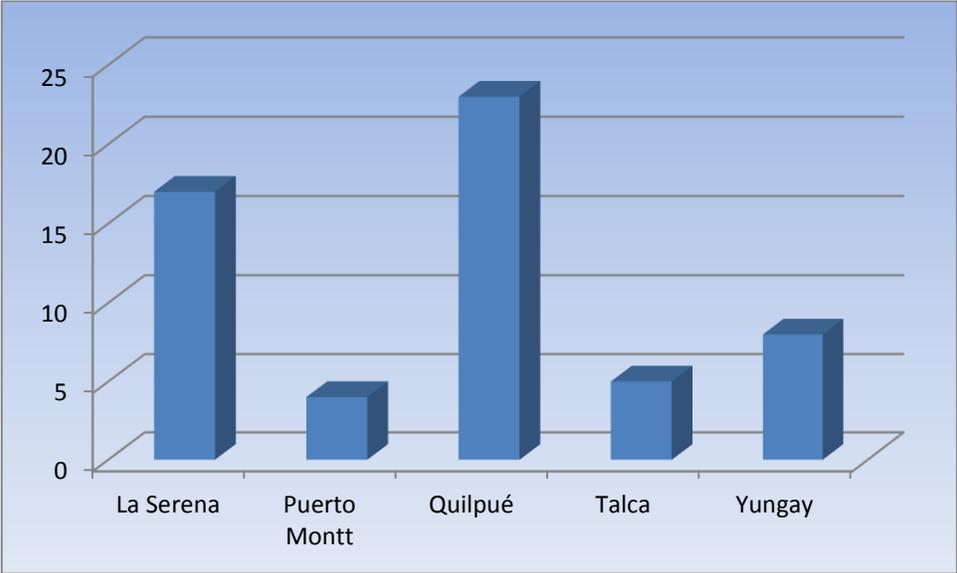
Acceso para personas con movilidad reducida



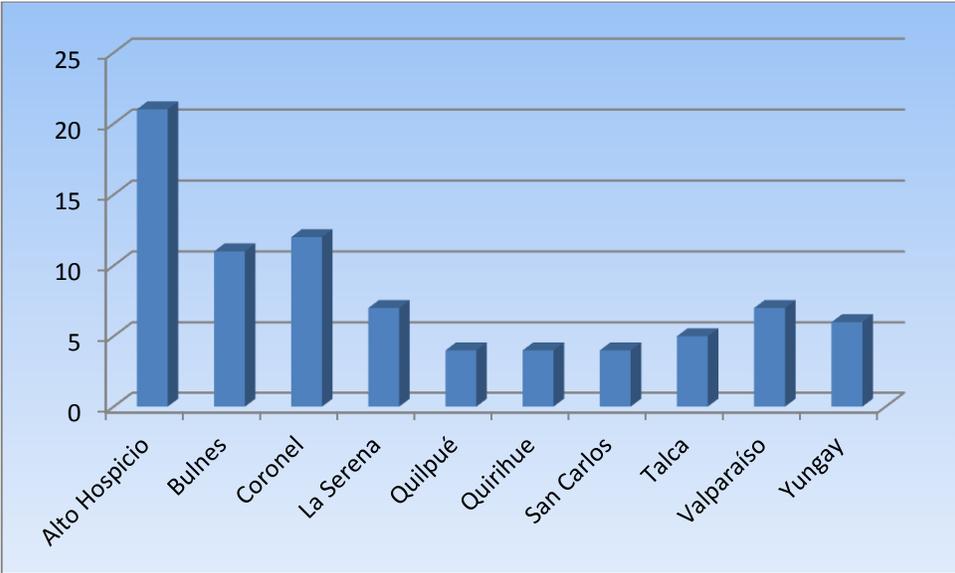
Cercanía (tiempo de traslado)



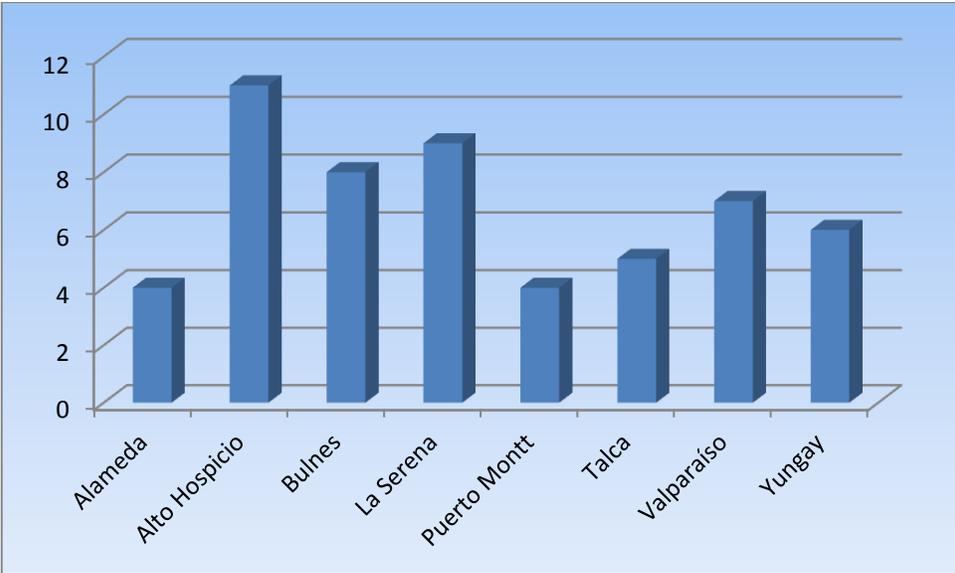
Locomoción disponible



Espacios interiores de las sucursales



Señalética interior



Programación de Televisores para tiempos de espera

