



Lo que se está haciendo bien es:



Infraestructura de atención de público es cómoda y de fácil acceso y con horario muy adecuado.

En Antofagasta se tiene una representante (Dirección Regional), con empatía, amabilidad, cordialidad y con mucha entrega. En el IPS nos sentimos acogidas y muy respetadas, el IPS hace la diferencia con respecto a otros Servicios Públicos.

Aumento paulatino de las pensiones ha sido un beneficio importante para aumentar las arcas de nuestros ingresos, especialmente para las pensiones bajas.





Lo que se está haciendo bien es:



Presencia territorial del IPS, llegando a todos los usuarios a través de reuniones y capacitaciones con agrupaciones.

Implementación de la Ley de Participación Ciudadana, IPS apoya permanentemente y de forma comprometida para el funcionamiento Consejo Sociedad Civil.

Aporte previsional solidario y pensiones solidarias, viene a resolver problemas de pensiones bajas otorgando beneficios a personas que no tienen pensiones.

Progreso de la Institución.

Trato entregado por IPS, incorpora participación de usuarios.

Apoyo permanente a pensionados.

Entrega de información oportuna del Instituto.

IPS Inclusivo.





Lo que se está haciendo bien es:



La exención de la cotización de salud es una buena iniciativa, ya que al menos para las pensiones bajas es una ayuda, ya que le incrementa su ingreso.-

Bono bodas de oro es un beneficio muy bien entregado, expedito muy rápido de obtener.-

De las instituciones en convenio se agradece que muchos tramites se puedan entregar en IPS, ya que se evitan filas y demoras..-

Las oficinas móviles es una buena herramienta para las personas de áreas rurales que reciben una pensión básica el poder ser pagado en su localidad y así evitan el gasto en traslado a otra localidad. Muy buena





Lo que se está haciendo bien es:



Las Localidades Rurales se sienten bien acogida por los funcionarios del IPS.

Buena atención de la institución hacia los usuarios

Se agradece que los trámites y sus beneficios no tienen mucho tiempo de demora.





Lo que se está haciendo bien es:



Buena atención a las organizaciones y solución a los problemas planteados.

A través del IPS se canalizan todos los beneficios sociales del Estado.

Buena implementación tecnológica pero falta mejorar el acceso al sistema digital.

Buena experiencia con los IPS móviles (rutas de pago).



Las puntos en que deben tener precaución:



Existe un ascensor pero a éste le falta una mantención, debe estar operativo siempre y que, además, cumpla con el estándar para adultos mayores y discapacitados.

Con respecto a los sistemas (FONASA), se cae habitualmente, significa una demora en nuestra atención.

Las puntos en que deben tener precaución:



Funcionamiento del Consejo de Sociedad Civil: mantener permanencia en todas las regiones.

Dar espacios para que las organizaciones se encuentren y reúnan.

Mejorar la relación del IPS y los Consejos de Sociedad Civil. Cuidar que las agrupaciones cuenten con información

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

Encuentros más amplios de agrupaciones sociales.

Las puntos en que deben tener precaución:



En la entrega de Bono por Hijo se necesita que la información entregada en sucursales sea mas 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.



Las puntos en que deben tener precaución:



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

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



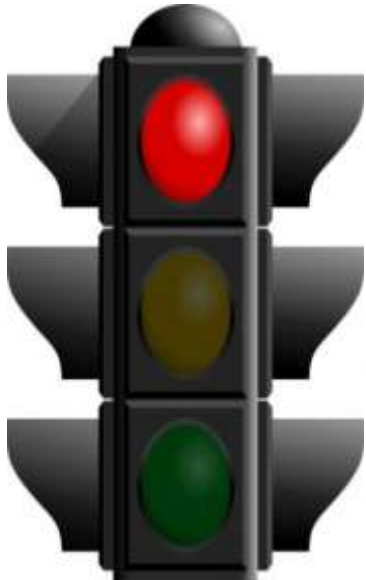
Las puntos en que deben tener precaución:



Mejorar el acceso a la información de los beneficios, ya que se pierden muchos de estos por falta de conocimiento.

Instrumentalización de la información de las condiciones de seguridad y previsión.

Los aspectos a mejorar son:

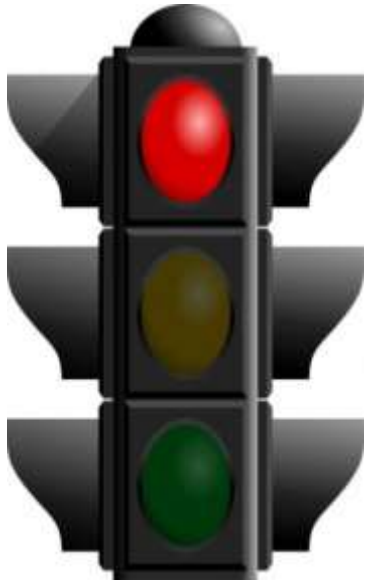


Creemos que tienen mayores beneficios las personas que no cotizaron nunca que las personas que cotizaron toda su vida.

Los aspectos a mejorar es que en futuras legislaciones previsionales, el 5% del aumento de cotización sea administrado por el IPS.

Con respecto al cobro del Bono por Hijo, al afiliarse a la AFP pierden su cuota mortuoria.

Los aspectos a mejorar son:



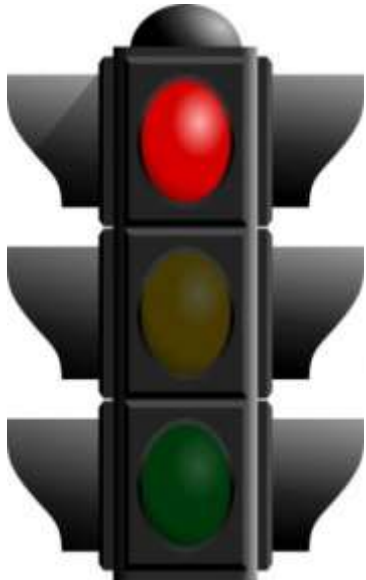
Mejorar canales de información entre IPS y usuario, respecto de la respuesta efectiva y resolución de la consulta en el canal presencial.

Informar más claramente atribuciones del IPS, campos de acción.
Capacitación en la temática atingente .

Reactivar Casas de Encuentro.
Mejorar Accesos de los edificios.

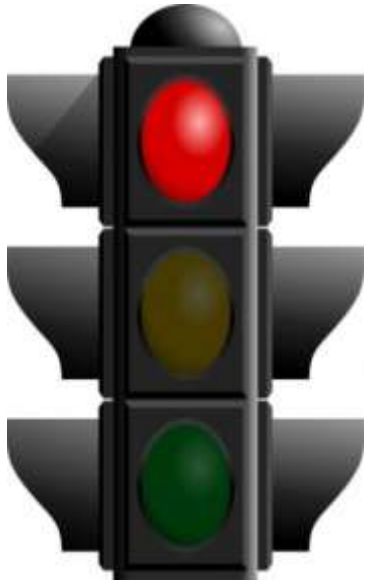
Mejorar conexión entre los consejos a nivel provincial y nacional.

Los aspectos a mejorar son:



Aumento de las pensiones solidarias o los aportes del Estado, ya que muchas personas solo se benefician de este ingreso que la mayoría lo gasta en insumos médicos.

Los aspectos a mejorar son:



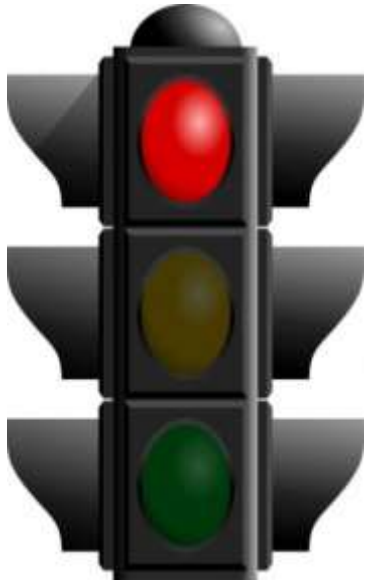
El ascensor de la sucursal es muy antiguo y necesita un cambio urgente.

Mejorar los sistemas computacionales para optimizar la atención.

Redistribución de los espacios físicos para ir en beneficio de los adultos mayores y discapacitados.

Realizar mayor difusión de los beneficios hacia la ciudadanía.

Los aspectos a mejorar son:



Ascensor en Antofagasta malo desde hace algún tiempo.

Difusión de beneficios.

Aumento de atenciones móviles.

Asumir con mayor fuerza la política de Participación Ciudadana en la toma de decisiones del IPS en función del desarrollo institucional en permanente dialogo con la sociedad civil.