

INFORME CONSULTA CIUDADANA 2018.

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Previsión Social (IPS) para dar cumplimiento a lo establecido en la Norma de Participación Ciudadana, respecto al mecanismo “Consulta Ciudadana”, presenta el resultado de la consulta virtual y presencial realizada entre el 16 de octubre y el 16 de noviembre de 2018, sobre el “**Modelo de Atención Inclusiva**”.

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de Participación Ciudadana contemplada en el artículo 73 de la Ley N° 20.500 del año 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que opera como un espacio mediante el cual se busca recabar las opiniones que la ciudadanía tenga sobre planes, políticas y programas del Gobierno, invitándolos a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.

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.

Atendiendo la relevancia que tiene para el IPS el fortalecer los servicios que entrega a la comunidad, en particular el modelo de atención inclusivo y que fue una de las tres características por las cuales el Instituto recibió el Premio Anual de Excelencia Institucional, nuevamente la Consulta Ciudadana abordó la accesibilidad y facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida. De igual forma, los participantes fueron consultados sobre cuáles son los principales medios por los cuales se entera de los beneficios que entrega el IPS y por último, este año se quiso indagar también, respecto de la preferencia de las personas usuarias en cuanto a la modalidad de pago (presencial o electrónica).

METODOLOGÍA.

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

Si bien la Consulta fue virtual (Sitio web IPS), se utilizó también un componente presencial al pedirle a las 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.

EJECUCIÓN DE LA CONSULTA CIUDADANA.

El proceso de la Consulta Ciudadana fue coordinado por la Unidad de Participación Ciudadana del Instituto, con la cooperación de las siguientes áreas: Departamento de Comunicaciones, División Atención a Clientes, Direcciones Regionales, División Informática, Encargados de Participación Ciudadana Regionales, además de los Consejos de la Sociedad Civil Nacional y Regionales. También se destaca el apoyo especial realizado por el equipo Equidad de Género del Departamento de planificación y Desarrollo.

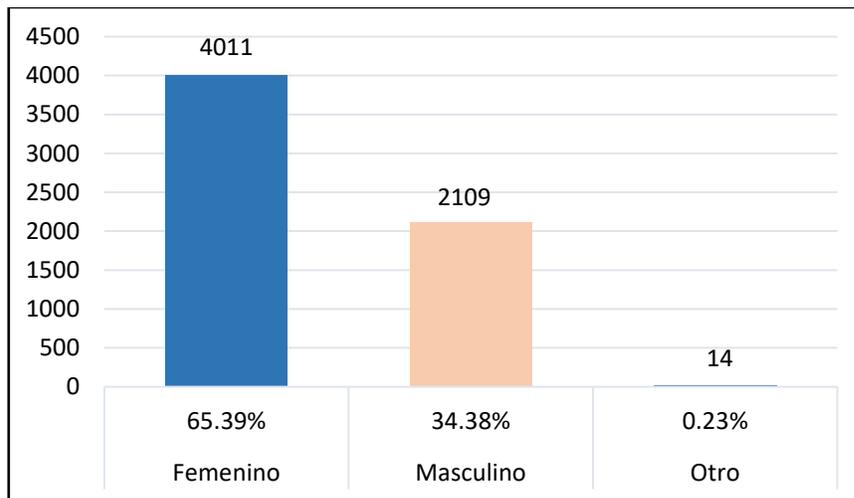
El esfuerzo en conjunto implicó un aumento significativo de los participantes en el proceso de consulta, logrando aumentar en relación a la Consulta anterior.

RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre el 16 de octubre y el 16 de noviembre de 2018, participaron un total de 6.134 personas de todas las regiones del país, ya sea en forma virtual, a través del sitio web www.ips.gob.cl o de manera presencial en los respectivos centros de atención del IPS.

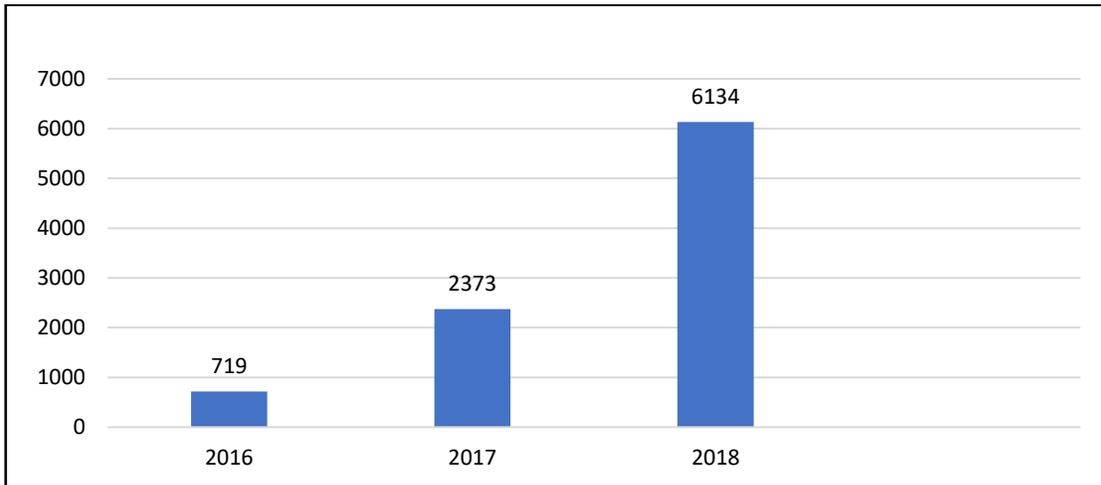
1. CARACTERIZACION DEL CONSULTADO.

Gráfico 1: Distribución por género.



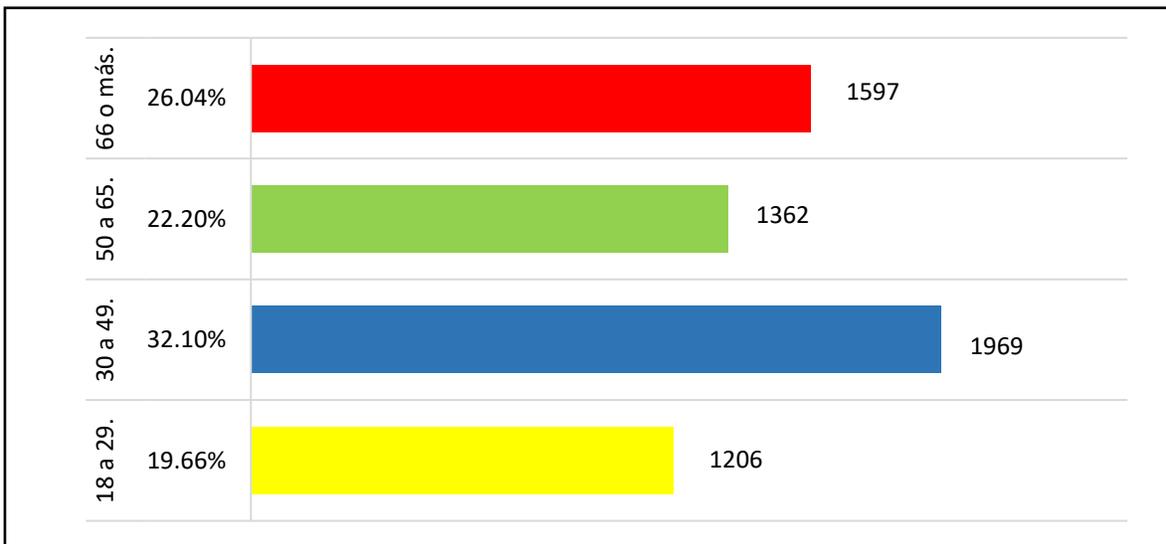
De acuerdo al género de los encuestados, se puede inferir que en el género femenino existe una mayor inclinación a responder dicho instrumento, resultado que se refleja en el número de 4011 participantes, cifra que representa el 65.39% del universo total de personas que respondieron la Consulta Ciudadana. En segundo lugar le sigue el género masculino, quienes consiguieron un total de 2.109 participantes, valor que constituye el 34.38% del universo total de respuestas de la Consulta Ciudadana a nivel nacional. Por último y de manera alternativa, la opción "otros" alcanza solo un 0.23% de interacciones. En relación a la consulta realizada el 2017, se observa un aumento en la participación femenina, no así la participación masculina, la cual se vio disminuida en relación al año anterior.

Gráfico 2: Participantes en la consulta por año.



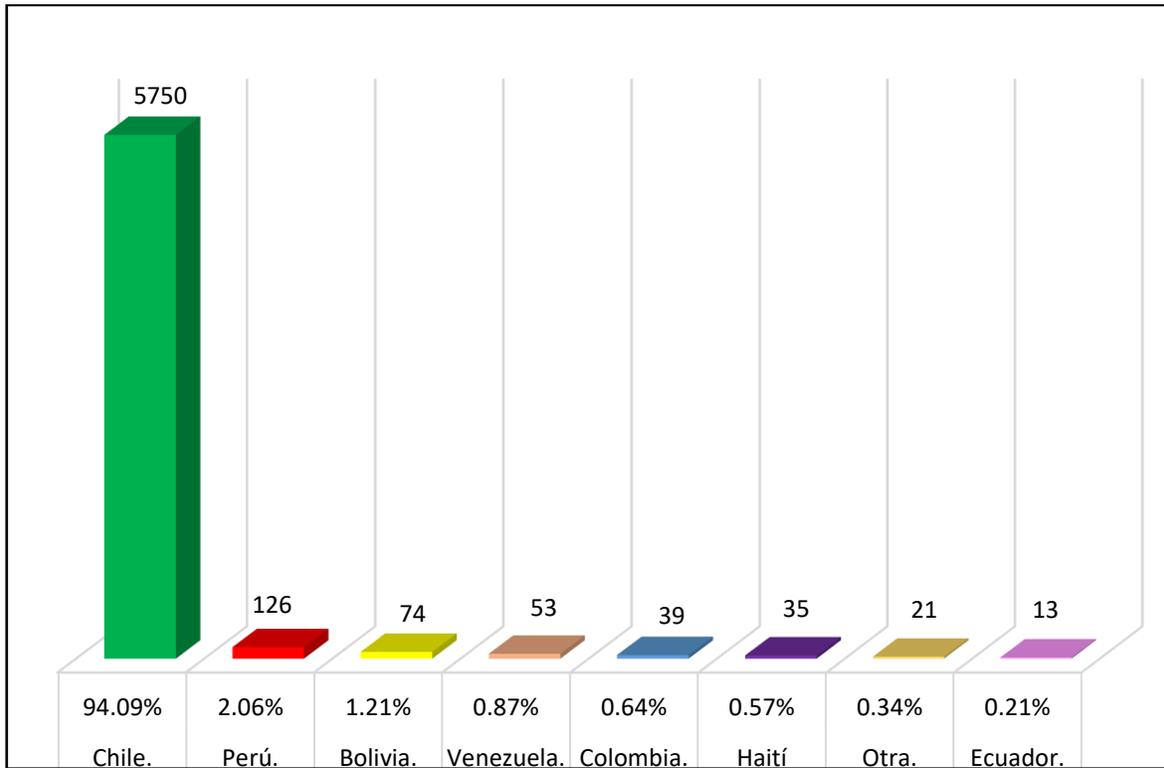
Cabe destacar que, la consulta en su totalidad, prácticamente triplicó la cantidad de participantes, en relación a la consulta 2017 (6.134 vs 2.324 personas).

Gráfico 3: Distribución rango etario.



De acuerdo al rango etario de quienes respondieron la Consulta Ciudadana, se observa que hubo un aumento importante en cada uno de los rangos en relación a la consulta del 2017. La mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 50 a 60 o más años, cifra que representa el 48.24%, seguido por el rango de 30 a 49 años, representando a un 32.10% de los encuestados. De manera menos significativa se ubica la población joven, cuyo tramo es de 18 a 29 años, correspondiendo a un 19.66%.

Gráfico 4: Distribución por nacionalidad.



En relación a la nacionalidad de los participantes, el 94% se identificó como chilenos y el resto como extranjeros, principalmente peruanos y bolivianos. Si bien es cierto, sólo un 5,9% de extranjeros participaron en la consulta, también es importante saber de qué país provienen las interacciones.

2. Distribución geográfica.

A continuación se da a conocer la participación de las regiones.

Región	Porcentaje	Participantes
Región de Arica y Parinacota.	4.39%	269
Región de Tarapacá.	16.35%	1003
Región de Antofagasta.	2.33%	143
Región de Atacama.	3.05%	187
Región de Coquimbo.	4,32%	265
Región de Valparaíso.	4,25%	261
Región Metropolitana de Santiago	17,15%	1052
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.	1,35%	83
Región del Maule.	0.80%	49
Región de Ñuble.	0.07%	4
Región del Biobío.	2.15%	132
Región de La Araucanía.	0.67%	41
Región de Los Ríos.	20.17%	1237
Región de Los Lagos.	13.34%	818
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.	7.35%	451
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.	2.27%	139
TOTAL		6134

Al evaluar el resultado de la participación por región, se aprecia el aumento significativo respecto a la consulta del 2017, siendo la región de Los Ríos la que más participación tuvo con un 20%, seguida de la Metropolitana con un 17%, Tarapacá con un 16% y Los Lagos con un 13%.

Otro dato importante, que se obtuvo en esta consulta, fue conocer la participación de género por región. Como se observa en la tabla, la participación femenina sigue liderando la mayoría de las regiones.

Región	Género		
	FEMENINO	MASCULINO	OTRO
Región de Arica y Parinacota.	186	81	
Región de Tarapacá.	594	387	1
Región de Antofagasta.	101	42	
Región de Atacama.	124	63	
Región de Coquimbo.	186	79	
Región de Valparaíso.	225	35	
Región Metropolitana de Santiago	648	395	4
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.	55	27	
Región del Maule.	29	19	
Región de Ñuble.	4		
Región del Biobío.	93	38	
Región de La Araucanía.	19	21	1
Región de Los Ríos.	844	392	1
Región de Los Lagos.	506	310	2
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.	298	151	2
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.	80	59	
TOTAL	3992	2099	11

RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS

3. Centros de atención inclusivos

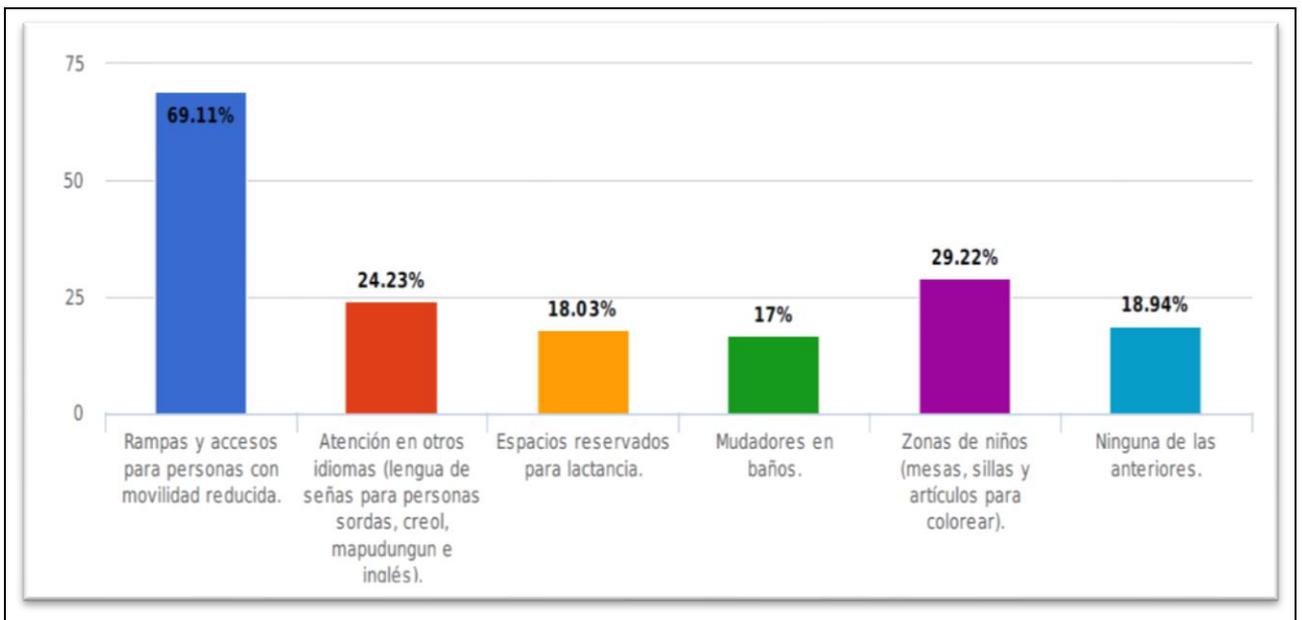
PREGUNTA 1

Ante la pregunta ¿Sabía usted que los centros de atención ChileAtiende del IPS cuentan con elementos de inclusión?

Al evaluar los resultados, se puede visualizar positivamente que más del 80% ha manifestado conocimiento en alguno de los elementos de inclusión, esto se explica porque la Institución ha orientado sus esfuerzos en fortalecer la red de atención ChileAtiende, desarrollando un modelo de atención inclusivo, que permita derribar barreras y hacer realidad el acceso universal a los beneficios previsionales y sociales, en particular de las personas más vulnerables.

Dentro de los elementos de inclusión familiarizados con la ciudadanía, el porcentaje más alto fue de rampas y accesos para personas con movilidad reducida, con un 69,11%, seguido por zonas de niños (mesas, sillas y artículos para colorear) con un 29,22%, luego tenemos la atención en otros idiomas con un 24,23%, también están los espacios reservados para lactancia con un 18,03% y finalmente los mudadores con un 17%. Existe también un 18,94% que indicó no conocer estas herramientas de inclusión. Al revisar los datos este porcentaje se centra en las regiones de: Tarapacá, Los Lagos, Los Ríos y Santiago, entre el rango etario sobre 50 a más años.

Gráfico 5: Elementos de inclusión.



4. Conocimiento Institucional

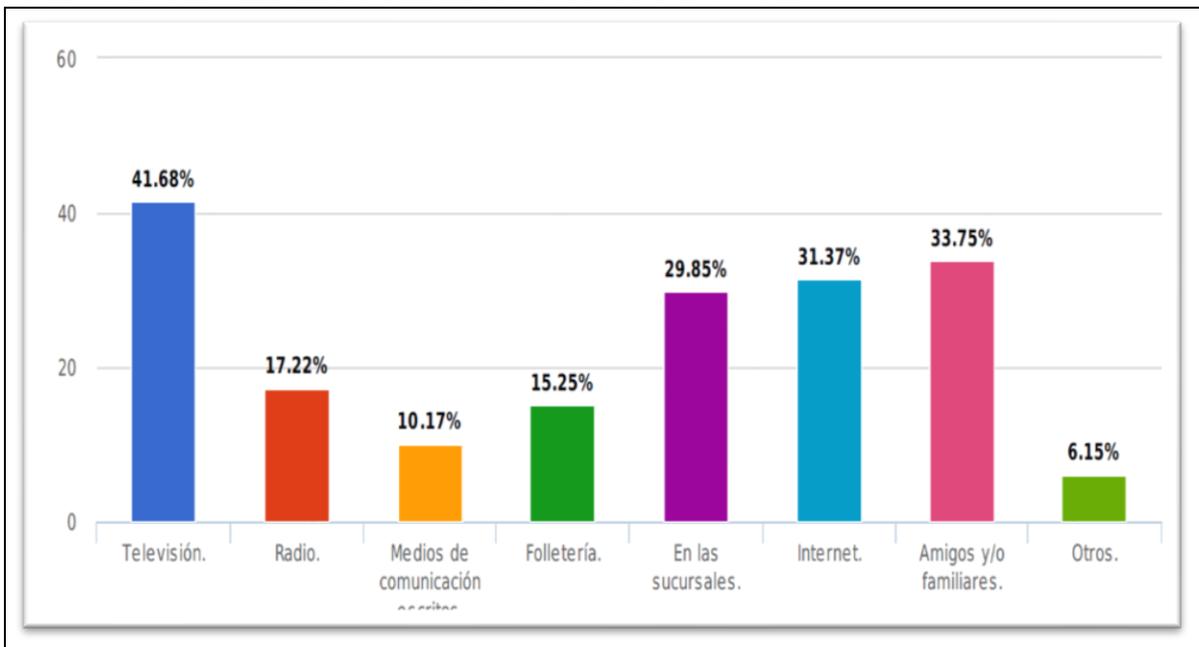
PREGUNTA 2

La segunda pregunta dice ¿A través de qué medio se entera usted de beneficios que entrega el IPS y que lo/a involucran como persona usuaria?

El principal canal de información por el cual los usuarios y usuarias dijeron enterarse de los beneficios y servicios del IPS fue la televisión con un 41,68% (2556), seguido por amigos y/o familiares con un 33,75%. Para el Instituto es de gran interés saber por qué canales se informan nuestros usuarios y usuarias de los beneficios previsionales, esto con el propósito de seguir trabajando y mejorando la información que se entrega a la ciudadanía de los diversos servicios del Estado y sobre todo llegar a los lugares más apartados de los grandes centros urbanos.

Otro punto importante a destacar es que, de las 2556 personas que se enteraron por la televisión de los beneficios que entrega la institución, mayoritariamente corresponden al rango etario de entre 50 a 60 años o más con 1256 participantes, seguido por el rango de edad 30 a 49 años con 836 participantes y el resto de los participantes se concentra entre los 18 a 29 años. También debemos mencionar que la mayor interacción en la opción “Televisión” se produce en las regiones de: Los Ríos, Santiago, Tarapacá y Aysén.

Gráfico 6: Conocimiento del Instituto de Previsión Social.



5. Pago de beneficios

PREGUNTA 3

Ante la pregunta ¿Cómo prefiere usted que le paguen sus beneficios?

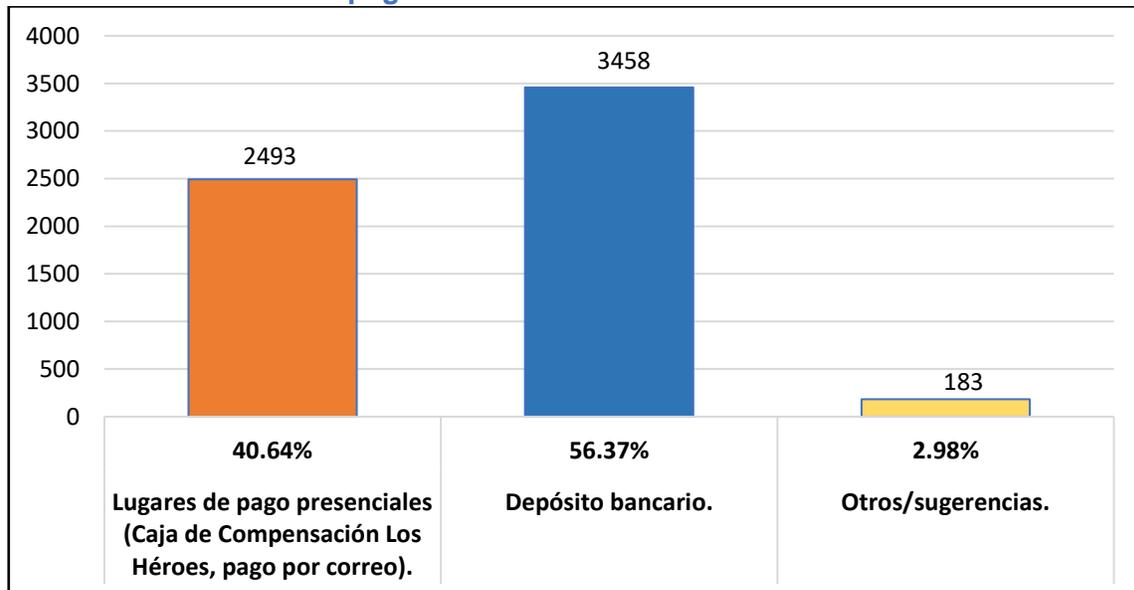
Los usuarios y usuarias mayoritariamente prefieren que sus beneficios se paguen a través de Depósito Bancario 56,37%, mientras que la opción “Pago Presencial” a través de Caja de Compensación Los Héroes, obtuvo un 40,64%. Finalmente, un porcentaje del 2.98% marcó la opción “otros” y “sugerencias”.

Ahora bien, al revisar el rango etario de los participantes en la opción “Depósito Bancario” podemos informar que 1324 de ellos provino de personas que se identificaron con una edad de entre 50 a 60 años o más, mientras que 1280 personas se ubicaron entre 30 a 49 años. De acuerdo a la ubicación de los participantes, las regiones que más interacción registraron fueron: Los Ríos, Tarapacá, Santiago, Los Lagos, Aysén y Arica y Parinacota.

Otro dato relevante es la opción de “Pago Presencial”, que registró un 40,64% de preferencias, de los cuales 1525 personas se identificaron mayoritariamente con una edad de entre 50 a 60 o más años, continuando con 636 participantes de entre 30 a 49 años y el resto se concentró en los 18 a 29 años. En cuanto a las regiones con mayor interacción tenemos a: Los Ríos, Santiago, Tarapacá, Los Lagos y Arica y Parinacota.

En cuanto a la alternativa “Otros/sugerencias”, podemos indicar que los participantes se concentraron en el rango etario de entre 50 a 60 o más, indicando variadas alternativas de pago, como por ejemplo: Cuenta rut, cheque por correo, otros bancos, Servipag, IPS, etc.

Gráfico 6: Modalidad de pago.



Agradecimientos

El Instituto de Previsión Social agradece la buena disposición de las 6.134 personas que respondieron la Consulta Ciudadana Virtual y Presencial. Sus opiniones y sugerencias son el principal insumo para seguir trabajando con y para la ciudadanía durante todo el período 2019.