

INFORME FINAL

I. Antecedentes

De acuerdo a lo señalado por la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, al Instructivo Presidencial N°007 y la Norma de Participación Ciudadana del IPS, la Cuenta Pública es un espacio de diálogo abierto entre la autoridad pública, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, permitiendo a la autoridad rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas, y a los ciudadanos, ejercer el control social sobre diferentes instituciones públicas.

Para el IPS, la cuenta pública ayuda a mejorar el conocimiento sobre el funcionamiento del Servicio, lo que aporta una participación social más efectiva e informada generando una relación más cercana con la comunidad. Mejora además la toma de decisiones, ya que en las cuentas públicas (y en otras instancias participativas) se generan insumos que ayudan a complementar puntos ciegos en las planificaciones del Servicio.

Este año, la Cuenta Pública Participativa Nacional se llevó a cabo en la ciudad de Chillán, Región de Ñuble, el día jueves 11 de abril, contando con la participación de adultos mayores, representantes de diversas organizaciones sociales y la sociedad civil en general. La actividad fue encabezada por el Director Nacional del Instituto, quien expuso ante más de 90 asistentes que concurrieron a la ceremonia, entregando una completa visión del quehacer del IPS, así como de los principales hitos logrados en el periodo y los desafíos para el año 2019.

Luego de la Exposición del Director Nacional, los representantes de organizaciones y de la comunidad se organizaron en mesas de diálogo para evaluar lo informado por la autoridad, a través de la metodología del semáforo, catalogando lo positivo en “verde”, las alertas en “amarillo” y en “rojo” lo que debe cambiar. Finalmente, se realizó un plenario en el que se expusieron las principales conclusiones que cada mesa de trabajo desarrolló.

A su vez, el Instituto dispuso, en su sitio web, un sistema para recoger consultas y opiniones de la ciudadanía de forma virtual, a través de un formulario, como mecanismo de participación de la sociedad civil, fortaleciendo, con ello, no sólo su compromiso con la cultura de transparencia y probidad, sino que la incorporación de la ciudadanía en la discusión de los planes y políticas públicas.

El presente informe tiene como objetivo dar respuestas a las opiniones y comentarios planteados por las personas que integraron el Diálogo Participativo en la Cuenta Pública Presencial y las preguntas realizadas en forma virtual. Con el fin de entregar insumos para que sean considerados en el proceso de formulación de un objetivo estratégico institucional o para el análisis de una política pública sectorial de manera que estos respondan mejor a las necesidades y demandas ciudadanas

Se agradece a todos los funcionarios (as) de la Región de Ñuble que hicieron posible esta actividad, por su compromiso, colaboración y trabajo en equipo. Finalmente, se hace extensivo el reconocimiento de manera especial a los participantes, quienes invirtieron tiempo en compartir ideas, manifestar sus preocupaciones e inquietudes y en escuchar distintos puntos de vista.

II. A continuación, respondemos las consultas más relevantes de la Cuenta Pública Participativa y las recibidas a través de la página Web de IPS.

Consultas dirigidas a la Región de Ñuble (Chillán).

1. No se respetó el horario de inicio de la Cuenta Pública.

R: El retardo en la hora de inicio se debió al Registro que se debía confeccionar con la totalidad de los asistentes a la Cuenta Pública.

2. Preservar la Casa de Adultos Mayores para continuar con el desarrollo de actividades que tienen las distintas agrupaciones.

R: A la fecha se mantiene como tal y para los mismos fines que se han tenido últimos 10 años, sin existir planes para cambiar el destino del inmueble.

3. El IPS se debe preocupar por la imagen y la conservación de sus edificios, por lo cual se sugiere pintar la Casa de Encuentro de Chillán.

R: Se evaluará técnica y económicamente las posibilidades de mantener y conservar la infraestructura y especialmente evaluar su pintura.

Cabe destacar que en el mes de mayo se efectuaron reparaciones en la techumbre para evitar filtraciones de aguas lluvias que ocurrían con anterioridad.

4. Facilitar ingreso de adultos mayores con movilidad reducida, habilitando una rampla en la entrada principal de la Casa de Encuentro del Instituto.

R: Dado que existe una entrada ubicada al costado izquierdo del mismo edificio (con acceso para personas con movilidad reducida), se procederá a instalar señalética y mejorar la difusión de su existencia.

5. Ampliar el horario de la Casa de Encuentro (Chillán) para uso de los adultos mayores, también ver la posibilidad de seguirla ocupando durante el periodo de vacaciones, debiendo existir otro funcionario/a que se haga cargo de la continuidad del servicio.

R: Respecto a ampliación de horario, es necesario disponer de presupuesto para extender el horario de cierre de la Casa.

Respecto al período de vacaciones, a pesar de que durante más de 7 años se ha cerrado (avisando previamente) durante un mes en el verano, se evaluará el disponer de una persona que pueda trabajar en aquel período, sujeto a disponibilidad presupuestaria.

6. Protocolo de atención no se cumple: la actitud de los ejecutivos/as es de poca atención y preocupación por las personas que están atendiendo, no hay una escucha activa (no miran a los ojos), están pendientes de sus celulares.

R: Acogiendo las sucesivas encuestas de satisfacción de usuario e Instructivos Institucionales, se ha reforzado el modelo de trabajo, con énfasis en los Protocolos de Atención de Público.

No obstante, nuestro compromiso es mantener permanentemente actualizada su aplicación en la totalidad de los funcionarios regionales.

7. Protocolo de atención: existe una sensación que los ejecutivos (as) no tienen el mismo interés en la atención de público durante la tarde.

R: Al igual que en la observación anterior, se reforzará el protocolo de atención, con énfasis en el aumentar la calidad del servicio hacia las personas usuarias.

8. Protocolo de atención: respetar el horario de atención, ya que no siempre están todos en sus módulos.

R: Contando con la dotación existente, se adecúan las ausencias de funcionarios/as en los módulos, reduciendo estos lapsos, que pueden originarse por etapas de los procesos de otorgamiento de beneficios.

Consultas generales

9. ¿Qué es la Cuenta Pública y cuál es el motivo que se realice?

R: La Cuenta Pública Participativa del IPS, es un proceso desconcentrado por medio del cual el Instituto de Previsión Social, anualmente dará cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de ejecución presupuestaría.

Los objetivos de este mecanismo son:

- a) Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y las que se proyectan realizar.
- b) Explicar y fundamentar a la ciudadanía las decisiones tomadas por la institución pública sobre aspectos relevantes sobre la gestión de ésta.
- c) Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participen en la Cuenta Pública Participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos en el proceso.

10. He leído en su página que cuentan con un Consejo dividido en todo Chile: ¿por qué tienen varios Consejos a nivel nacional y por qué en la Región Metropolitana hay dos Consejos, uno regional y otro nacional?

R: Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS (COSOC), están en dos ámbitos:

- a) A nivel regional, con organizaciones que se desenvuelven a ese nivel y que trabajan directamente con las respectivas Direcciones Regionales.
- b) Por otra parte, está el Consejo de la Sociedad Civil Nacional, conformada por organizaciones de carácter Nacional y que trabaja con la Dirección Nacional del IPS. En la Región Metropolitana cohabitan el COSOC Nacional y el COSOC Metropolitano, ambos con distintos ámbitos de trabajo. Uno Nacional y el otro Regional.

Instituto de Previsión Social

11. Mi abuelo es pensionado y acude a reunión del Consejo en la región, ¿sólo puede participar en el Consejo de esta región, o también en la de Santiago?

R: En caso de querer participar como consejero en el Consejo de la Sociedad Civil Nacional IPS, la organización a la que representa su abuelo en la región debe tener representatividad nacional. Posteriormente en el proceso de elecciones, que se realiza cada dos años, la organización debe postularlo como candidato.

12. Mi hermano tiene una Pensión Básica solidaria de Invalidez, y mi papá (fallecido) tenía una pensión del ex Servicio de Seguro Social, ¿mi hermano puede postular a una pensión de orfandad por invalidez del ex Servicio de Seguro Social?

R: Si, la Ley N°10.383 señala como requisito, de acuerdo a la situación de su hermano, que puede postular a una pensión de orfandad, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- Hijos de cualquier edad que presenten una incapacidad que exista al momento del fallecimiento del causante. Ésta debe ser declarada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN).

Además, debemos señalar que la Pensión Básica Solidaria es incompatible con la pensión de orfandad del ex Servicio de Seguro Social.

13. ¿Cuántos pensionados hay en la actualidad?

R: La cantidad de pensionados del Sistema de Reparto, al mes de abril del 2019, es de 630.364 personas. Esto, de acuerdo a información que se encuentra en nuestra página: www.ips.gob.cl.

[Consultas dirigidas a la Canales de Atención.](#)

14. La modernización del IPS debe ir de la mano con el usuario /a, es decir, los pensionados/as (adultos mayores) que se pagan a través de Depósito Bancario, deberían recibir capacitaciones para el uso del cajero.

R: En relación con lo señalado, se desarrolló una estrategia de bancarización al promover la forma de pago cinco, es decir, por medio del depósito de la pensión o beneficio social a una cuenta bancaria del usuario/a. No obstante, se propondrá gestionar una capacitación a beneficiarios/as, en conjunto con Banco Estado, con el objetivo de que éstos aprendan tanto la utilización de los cajeros, como materias de seguridad.

15. Más Información del IPS, pero de forma amigable, con términos más familiares para todos los pensionados/as sin distinción (AFP, IPS).

R: Respecto a este punto, actualmente el área de Implementación de la División Canales de Atención a Clientes trabaja en ampliar el proyecto Pictograma (¡finalista del concurso de innovación pública, Funcional! 2018), el cual reemplaza tecnicismos por dibujos, facilitando que los usuarios/as comprendan adecuadamente la información sobre los beneficios sociales y previsionales que otorga el IPS y la red ChileAtiende. Dicha ampliación corresponde a incluir en la folletería los trámites de Pensión Básica Solidaria de Invalidez, activación de Clave Única (del Servicio de Registro Civil e Identificación) e información sobre la Red Clase Media Protegida (Ministerio de Desarrollo Social).

Este sistema ha demostrado ser eficiente, reduciendo los costos de producción de material gráfico, los tiempos de atención de los ejecutivos, además de homologar la información dirigida a usuarios y humanizar los procesos de gestión, contribuyendo con brindar a la ciudadanía servicio inclusivo y de calidad.

Adicionalmente, se propondrá a la región del Ñuble como piloto de la ampliación del proyecto.

16. Disminuir los tiempos de los trámites, como también, mejorar en la entrega de la información utilizando todos los mecanismos tecnológicos.

R: En primera instancia, cabe hacer presente que se cumplen todos los PMG relativos al tiempo de espera. No obstante, cabe relevar el trabajo desarrollado por Canal Digital, respecto a mecanismos tecnológicos, en base al desarrollo del portal IPS en Línea, la administración de las redes sociales institucionales, las que dan respuesta e informar a los usuarios que utilizan dichas plataformas para interactuar con el Estado. Adicionalmente, desde el año 2019 la unidad de Transformación Digital, con la cual trabaja conjuntamente la División Canales de Atención, desarrollando los proyectos “Cero Fila” y “Cero Papel”, por los cuales se ejecuta el mandato presidencial de eliminar gradualmente el uso de papel, con el objetivo de modernizar y aumentar la eficiencia en la gestión.

17. En toda la Red de atención ChileAtiende, debería estar visible la información de los derechos y deberes de los funcionarios/as, y la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias del Instituto de Previsión Social.

R: En cuanto a lo planteado, se gestionará con el Departamento de Comunicaciones la impresión de pendones con información sobre derechos y deberes de los funcionarios/as y de la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias del Instituto de Previsión Social.

18. Ser más resolutivos, poner algún horario preferencial para los adultos mayores, que el funcionario/a esté más capacitado en la atención de las personas mayores (ser pausados y empáticos).

R: Respecto de este punto, señalar que uno de los objetivos 2019 del Departamento Canal Atención Presencial dice relación con fortalecer el Modelo de Atención Inclusivo, en que los Protocolos de Atención tienen un rol prioritario. Estos se fortalecerán a través de las siguientes actividades:

1.- En visitas a las sucursales donde se fortalecerá los protocolos de atención por parte de los coordinadores zonales en cada una de sus regiones asignadas.

2.- En reuniones periódicas a distancia que los coordinadores realizan con sus sucursales en las 5 macrozonas en las cuáles se dividen para efectos de gestión operativa por parte de los coordinadores zonales.

3.- En encuentro de Jefes de Sucursales, a realizarse los días 18 y 19 de junio, donde uno de los puntos a tratar será el reforzamiento de los protocolos de atención.

Adicionalmente, cabe consignar que el Modelo de Atención Inclusivo considera una atención preferente a adultos mayores que dada su situación particular así lo requieran.

Por último, es dable mencionar que nuestros/as ejecutivos/as de atención han sido certificado por una universidad estatal como Expertos en Atención Ciudadana, en donde, entre otras cosas fueron capacitados respecto a escucha activa, empatía elementos esenciales a considerar para la atención que se entrega a este grupo de la población.

19. Mantener a los funcionarios/as contentos con buenos sueldos, ya que así se atiende de mejor calidad.

R: En relación con lo enunciado, si bien esta materia es menester del Departamento de Personas, se le requerirá a dicha dependencia un estudio de brechas, a fin visibilizar y resolver posibles situaciones de inequidades, relacionadas con el indicador de justicia organizacional, factor propio de las mediciones de clima laboral.

20. Falta información de beneficios de los distintos servicios del Estado, a los que pueden acceder los usuarios y usuarias.

R: Ante el planteamiento de esta necesidad ciudadana, se propone fortalecer las existencias de la folletería de los productos IPS y de la red de atención ChileAtiende, así como su promoción y difusión. Adicionalmente, se reitera lo planteado en el punto dos, en que se indica que se utilizará folletería basada en pictogramas para facilitar el entendimiento de los beneficios del Estado.

21. Se pierde el foco de IPS: falta mayor capacitación a los funcionarios y funcionaras en los beneficios que otorgan las antiguas cajas de previsión del Sistema de Reparto para entregar una buena orientación a los usuarios/as al momento de jubilar.

R: En cuanto a este requerimiento, se propone gestionar con el Departamento de Productos una capacitación de la materia para la región del Ñuble, la cual puede realizarse a través de Videoconferencia y, de resultar exitosa, podría replicarse en otras regiones, según necesidad.

22. Mayor información de algunos requisitos que se necesitan para obtener beneficios del Estado, por ejemplo, el Registro Social de Hogares y el Puntaje de Focalización Previsional. Esto, debido a que los adultos mayores perciben que los beneficios no llegan a los que realmente lo necesitan.

R: Como se señaló en el punto siete, se fortalecerán las existencias de la folletería, así como su promoción y difusión, tanto de los productos IPS como de los pertenecientes a la red de atención ChileAtiende, como es el caso del Registro Social de Hogares.

23. Hace un tiempo vi en Facebook IPS la utilización del término “todes”. Como institución pública, ¿está permitido referirse a la ciudadanía de esa forma? lo pregunto porque la RAE, aún no clasifica ese término como expresión autorizada.

R: Por último, cabe señalar que, efectivamente, se utilizó el término “todes” en una publicación de Facebook institucional, la cual incurrió en un error, por lo cual se extremaron los protocolos y se resolvió su no utilización en el futuro, velando siempre por el uso de lenguaje inclusivo en la comunicación con los usuarios.