

Cuenta Pública

2019



IPS



Chile
Atiende



Índice

	Presentación		7
	Cuenta Pública del IPS: Marco normativo		9
I.	¿Qué es el Instituto de Previsión Social?		11
II.	Principales beneficios y servicios entregados	2.1	Pilar Solidario (PBS y APS) 15
		2.2	Prestaciones previsionales y leyes especiales 18
		2.3	Aporte Familiar Permanente 18
		2.4	Bono Invierno 19
		2.5	Bono por Hijo 19
		2.6	Bono Bodas de Oro 20
		2.7	Subsidio al Trabajador Joven 21
		2.8	Asignaciones familiares 21
		2.9	Atención de trámites de otras instituciones del Estado 22
		2.10	Pagos de otras instituciones a través del IPS 23
		2.11	Recaudación de cotizaciones 25
III.	Red de atención y pagos	3.1	Red de atención ChileAtiende: canales de atención y otros 27
		3.2	Red contratada de pagos 30



IV.	Nuestros logros relevantes del 2019	4.1	Rápida implementación de compromisos de Gobierno Bono Ayuda Familiar (BAF) Incremento Pilar Solidario de los montos de la PBSV y PMAS Pago adelantado del Aporte Familiar Permanente Entrega del remanente por la compensación del papel tissue a las PBS Pago de beneficios y otros servicios a damnificados por incendio en Valparaíso	33
		4.2	Implementación de nuevos servicios masivos en la red ChileAtiende	35
		4.3	Premios y reconocimientos	35
V.	Hitos de la gestión interna	5.1	Proceso de Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal	39
		5.2	Programa Alma	39
		5.3	Consolidación del Modelo de Atención Inclusivo	40
		5.4	Fortalecimiento plataformas y soportes tecnológicos	40
		5.4.1	Implementación de los módulos de ERP SAP - Integrados	40
		5.4.2	Digitalización de Trámites en IPS	41
VI.	Participación Ciudadana	6.1	Consejos de la Sociedad Civil	44
		6.2	Consulta Ciudadana Virtual	51
		6.3	Cuenta Pública Participativa	54
		6.4	Información relevante	54
		6.5	Otras acciones de Participación Ciudadana	55
		6.6	Opinión Consejo de la Sociedad Civil	56
VII.	Cumplimiento de los compromisos 2019	7.1	Transformación Digital	59
		7.2	Red Clase Media Protegida en ChileAtiende	61
		7.3	Proceso de Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal	61
		7.4	Ampliación del Modelo de Atención Inclusivo	61



VIII.	Desafíos propuestos para el 2020-2022	8.1	Certificación "Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal": sostener y, eventualmente, ampliar a regiones	63
		8.2	Continuidad de la Evolución Digital	64
		8.3	Sistema ERP SAP - Integrados	65
		8.4	Consolidación de la Omnicanalidad en la Red de Atención Chileatiende del IPS	65
		8.5	Mejoramiento de la Eficiencia de los Principales Procesos de Tramitación y Pago de Beneficios	66
		8.6	Cobertura del Modelo de Atención Inclusivo	66
Anexo 1	Gestión Financiera 2019			69
Anexo 2	Datos nacionales y regionales			
			TOTAL PAÍS	72
			IPS Arica y Parinacota	73
			IPS Tarapacá	74
			IPS Antofagasta	75
			IPS Atacama	76
			IPS Coquimbo	77
			IPS Valparaíso	78
			IPS Región Metropolitana	79
			IPS O'Higgins	80
			IPS El Maule	81
			IPS Ñuble	82
			IPS Biobío	83
			IPS La Araucanía	84
			Los Ríos	85
			Los Lagos	86
			Aysén	87
			Magallanes y Antártica	88





Presentación

Nuestro quehacer como Instituto de Previsión Social (IPS) tiene como Misión acercar los beneficios previsionales y sociales del Estado a la población más vulnerable, facilitando las condiciones que permitan responder a sus necesidades y mejorar su calidad de vida mediante una atención oportuna, comprometida, cercana y de excelencia. Ese es el espíritu que mueve día a día a nuestros funcionarios y funcionarias, a lo largo del país. Más allá, con mucho orgullo y cariño, podemos afirmar que somos personas al servicio de las personas, en tiempos de normalidad y, muchas veces también, en contingencia. Todo eso nos hace sentirnos muy cerca de nuestros usuarios. Por eso, tenemos claro que para avanzar y fortalecer nuestra labor requerimos, entre otros, escuchar y abordar los desafíos que nos presenta la propia ciudadanía. En esa línea, como IPS, entendemos la participación ciudadana como un proceso continuo de cooperación, mediante el cual las autoridades y la sociedad civil trabajan para construir colaborativamente un mejor país, uno a escala humana que permita a muchos avanzar de la mano de sus seres queridos.

Así, en esta Cuenta Pública 2019 entregamos a la ciudadanía un completo panorama del quehacer del IPS en materia de la seguridad previsional y social, ámbito donde constituye un actor clave por ser la entidad que administra las pensiones y beneficios del Pilar Solidario y del ex Sistema de Reparto, además de una serie de aportes del Estado como asignaciones familiares, subsidios a los trabajadores jóvenes, bonos a diversas personas como adultos mayores, madres, jefes y jefas de hogar y sus familias, entre otros. En el marco de esa labor, podemos informar que en el año 2019 se realizaron más de 57 millones de atenciones a personas usuarias, a través de los canales de atención (presenciales y no presenciales) de nuestra red de atención ChileAtiende y más de 27 millones de pagos (electrónicos y presenciales) por aproximadamente 3,4 billones de pesos (MM\$3.479.917). Un logro

importante fue el despliegue expedito y ágil –en muy breve tiempo–, realizado por la institución para una oportuna entrega de nuevas ayudas, en el marco de diversas campañas impulsadas por las autoridades de Gobierno, en particular, en el marco de la nueva “Agenda Social”: así, constituyendo el mayor esfuerzo fiscal para elevar los beneficios del Pilar Solidario que ayuda a personas adultas mayores de 65 años, se fijaron nuevos montos que comenzaron a regir a contar de diciembre, cuando se efectuó un primer incremento de un total de tres (dependiendo de la edad del beneficiario). La iniciativa favoreció a 1.296.495 personas, correspondientes a 406.526 beneficiarios de PBSV y 889.969 de APSV. También, utilizando el esquema del Bono Marzo, en diciembre se entregó el Bono Ayuda Familiar (BAF), apoyando a un total de 1,3 millones de hogares con un aporte de \$50.000 por carga familiar, lo cual se tradujo en 1.456.134 beneficiarios, por un monto total de \$146.780.650.000.

De igual modo y cumpliendo con el espíritu del Aporte Familiar Permanente (o Bono Marzo) de ir en ayuda de las familias más vulnerables, en una época de fuerte gasto económico, en enero se promulgó la ley que adelantó su entrega a febrero, pagándose un aporte de \$46.374 por cada carga familiar. En otro tema, en agosto comenzó la entrega del remanente del proceso de pago de la compensación del papel higiénico a la ciudadanía –realizado el año anterior–, a personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, alcanzando a un total de 589.151 personas, por un monto total de M\$8.281.696. Meses después, en diciembre, el IPS iría en apoyo de habitantes de Valparaíso, trasladando a funcionarios y funcionarias a terreno para asegurar el pago de beneficios y pensiones a los usuarios y usuarias que resultaron damnificados en el gran incendio que afectó a esa ciudad.



En materia de beneficios sociales y previsionales entregados, el año 2019 se pagaron en promedio más de 589 mil Pensiones Básicas Solidarias (PBS) cada mes (por un monto total anual de MM\$784.218) y más de 958 mil Aportes Previsionales Solidarios (APS), de Vejez e Invalidez, respectivamente (por un monto total anual de MM\$876.014). También se desplegaron equipos en todas las regiones para la entrega a más de 1 millón 600 mil familias de 3 millones de Aportes Familiares Permanentes. Además, en mayo se dispuso el tradicional Bono de Invierno para más de 1 millón de personas pensionadas mayores de 65 años, entre otros pagos masivos realizados.

En el ámbito de la participación ciudadana, el IPS ha seguido avanzando en el fortalecimiento de los mecanismos que dispone la ley para facilitar la contribución de las personas a una mejor gestión del Estado. En ese sentido, los Consejos de la Sociedad Civil regionales y a nivel nacional llevaron a cabo la elección de sus nuevos integrantes para el periodo 2019 - 2021, quedando constituidos con una nutrida agenda de trabajo. Asimismo, se llevó a cabo una nueva Consulta Ciudadana Virtual (con 3.620 participantes, se enfocó en evaluar el conocimiento de las personas usuarias sobre la red ChileAtiende) y la Cuenta Pública Participativa 2018, en la ciudad de Chillán, de la recientemente creada Región de Ñuble. Estas acciones para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana se tradujeron en un reconocimiento por parte de la División de Organizaciones Sociales (DOS) que entregó al IPS un premio por "Liderazgo en Consejos de la Sociedad Civil".

Junto a lo anterior, como cada año, se trabajó en seguir fortaleciendo los canales y el acceso a espacios de información relevante por parte de los usuarios del IPS, como una forma de garantizar el derecho que tienen los ciudadanos de solicitar una respuesta cuando la materia es de interés público. Entre otras iniciativas, y aprovechando las nuevas tecnologías digitales, la Institución presentó el "Programa Evolución Digital", cuyo propósito es entregar un servicio de mayor valor a las personas usuarias mediante ejes definidos de trabajo (Cero Papel, Cero Fila, Identidad Digital-Clave

Única y Optimización de Procesos). También se siguió avanzando en la digitalización de trámites, sumando otros catorce a la plataforma www.ipsenlinea.cl que permite ingresar desde cualquier dispositivo que cuente con acceso a Internet. Además, la red de atención ChileAtiende sumó nuevas instituciones con la suscripción de los convenios con Fundación de Las Familias (FUNFAS) y Registro Civil e Identificación (SRCel). Con ello, la institución aumentó la cobertura a un 67% a nivel comunal, incorporando diversas localidades alejadas como Visviri, Trehuaco o Tortel. En esa misma línea, se completó un total de 40 sucursales inclusivas.

En el IPS creemos que un aspecto central de la modernización del Estado es posicionar al centro a las personas, facilitando su acceso a éste y, por ende, mejorando su calidad de vida. Esto no solo pasa por concentrar esfuerzos, entre otros, en la anhelada transformación digital, sino en el compromiso y vocación de servicio de los hombres y mujeres que trabajan en el servicio público. De ahí que en el 2019 nos esforzáramos por ser el primer servicio público del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, como una forma coherente de avanzar en nuestro desarrollo y madurez institucional, garantizando condiciones de calidad para el quehacer de cada uno de nuestros trabajadores, a lo largo del país. Nos enorgullece, además, que esto fuera reconocido con el Premio "Yo sirvo a mi país" que, a partir de la labor de tres funcionarios, realizara la labor de los más de dos mil que trabajan día a día en esta institución.

Las cifras y acciones que muestra esta Cuenta Pública son el reflejo del esfuerzo de nuestros funcionarios y funcionarias. Tenemos claro que cumplimos con nuestro deber y el compromiso asumido al ingresar a este servicio público. Como muchas veces lo he hecho, hoy quiero reconocer nuevamente a todos ellos porque, gracias a su profunda vocación social, hacen posible que un Estado cercano y atento se haga realidad para tantos chilenos y chilenas.

Patricio Coronado Rojo

Director Nacional Instituto de Previsión Social



Cuenta Pública del IPS: marco normativo

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de participación ciudadana que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 7, la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Norma de Participación Ciudadana del Instituto de Previsión Social, establece el derecho de las personas a participar en las distintas instancias de la gestión pública.

En esta Cuenta Pública comunicamos a la ciudadanía los principales resultados, logros y desafíos de nuestra gestión institucional durante el año 2019, tanto en lo referente a la entrega de beneficios previsionales y sociales como en la atención de diversos trámites del Estado, a través de nuestra red ChileAtiende. De esta forma, esta instancia constituye una oportunidad relevante para someter al escrutinio de la ciudadanía la calidad de nuestro quehacer en distintos ámbitos de acción.





I. ¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

El Instituto de Previsión Social (IPS) es uno de los organismos de mayor envergadura en Chile, orientado a la administración y entrega de beneficios previsionales y de seguridad social del Estado. Fue creado en el año 2009 por la Ley N° 20.255 de la Reforma Previsional, como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

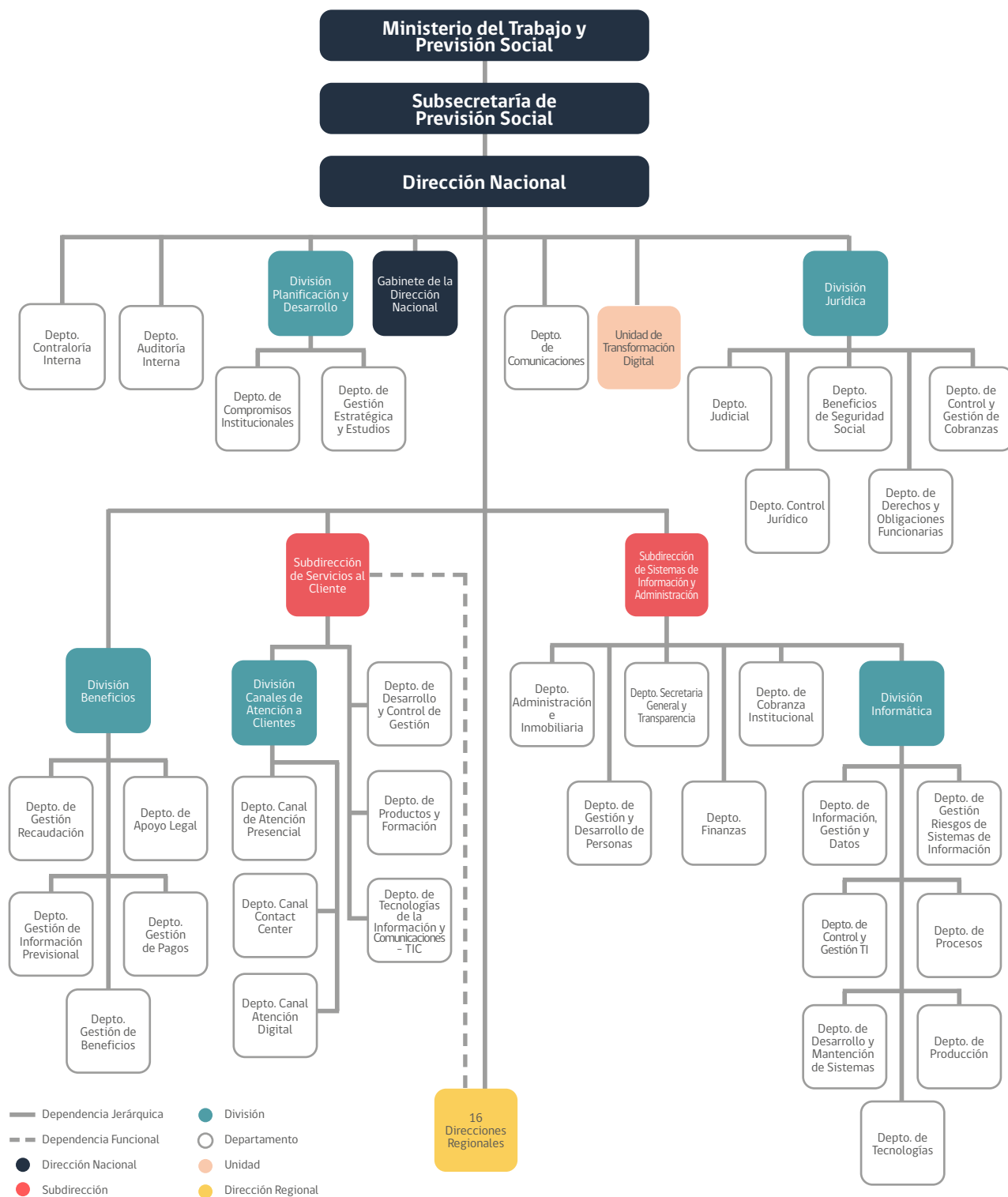
El principal propósito del IPS es contribuir a acercar la seguridad social que brinda el Estado a las personas, especialmente a quienes más apoyo necesitan. Por esa razón, a este Instituto le corresponde, entre sus principales funciones, la administración del llamado Pilar Solidario, creado para apoyar al 60% más vulnerable de la población que no ha podido tener acceso a una pensión o que recibe una de muy bajo monto. También gestiona los beneficios del antiguo Sistema de Reparto Solidario (ex cajas y ex Servicio de Seguro Social) y de las leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig, entre otros).

La Institución administra diversos beneficios previsionales y sociales del Estado como el pago cada año de un subsidio para apoyar a las familias de menores ingresos (Aporte Familiar Permanente

o ex Bono Marzo), un aporte estatal para mejorar el ahorro previsional de las madres (Bono por Hijo), una bonificación para los matrimonios que cumplen 50 años juntos (Bono Bodas de Oro), un subsidio para incrementar el ahorro previsional de los trabajadores y trabajadoras jóvenes de menores ingresos (Subsidio al Trabajador Joven de cotización y contratación), entre otras prestaciones. Pero, además, paga algunos bonos especiales, por encargo de otras instituciones del Estado, para apoyar a diferentes grupos vulnerables de la población (como el Programa Chile Solidario, Ingreso Ético Familiar y Subsidio Familiar). Junto a lo anterior, debe gestionar el proceso de recaudación de cotizaciones (propias y de terceros) previsionales, de salud (planillas manuales) y de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, administrado por el ISL. Esto implica la posterior cobranza de las deudas previsionales respectivas.

Cabe destacar que a través de su red de atención ChileAtiende, el IPS también se ha constituido como una plataforma multicanal-multiservicios, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones públicas, además de orientación sobre distintos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos.

¿Cómo nos organizamos?



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31 de diciembre de 2019

Ver en internet: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama>

Personas a tu servicio

Funcionarios y Funcionarias

2.490



Mujeres
62%



Hombres
38%



La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 33 departamentos y 16 direcciones regionales.





II. Principales beneficios y servicios entregados

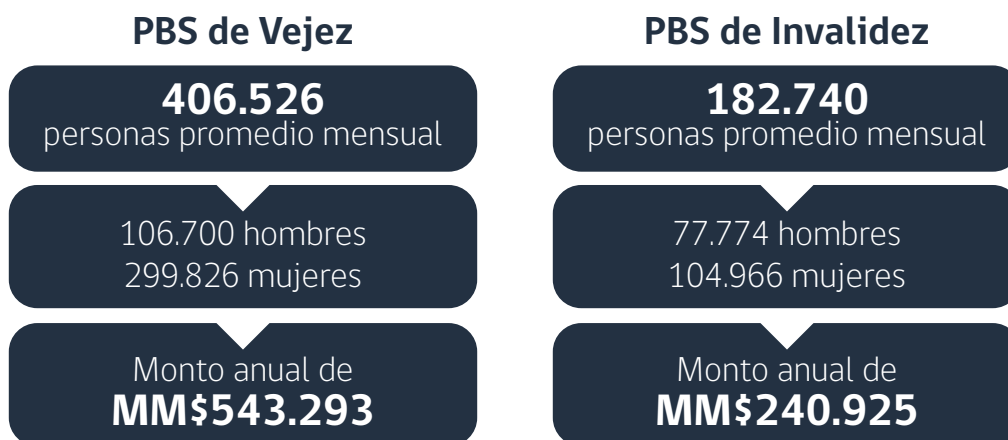
2.1 Pilar Solidario (PBS y APS)

Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios previsionales correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, destinado a personas pertenecientes al 60% de la población más vulnerable del país. Estos beneficios son la Pensión Básica Solidaria (PBS) para personas que no han podido acceder a una pensión, además de otros requisitos; y el Aporte Previsional Solidario (APS), orientado a quienes perciben las pensiones más bajas. Los montos de cada uno de estos beneficios se actualizan en julio de cada año y pueden ser consultados en www.ips.gob.cl.

Pensión Básica Solidaria (PBS)

Beneficios pagados

En el 2019, cada mes se pagó un promedio de 589.266 PBS de Vejez e Invalidez, por un monto total anual de MM\$784.218.



Beneficios concedidos

En 2019 se concedieron en total 36.994 nuevos beneficios de la Pensión Básica Solidaria (PBS), correspondientes a:

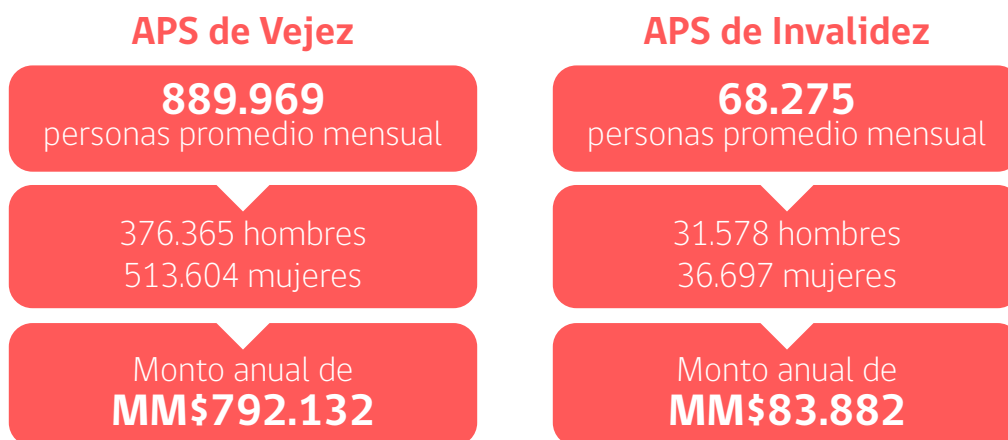


Fuente: BGI IPS 2019

Aporte Previsional Solidario (APS)

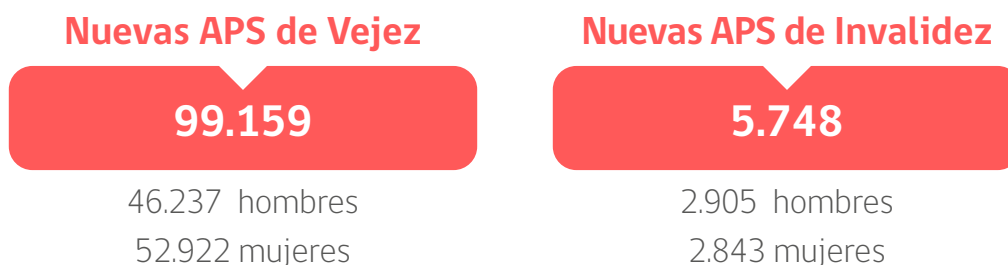
Beneficios pagados

En el 2019, cada mes se pagó un promedio de 958.244 APS de vejez e Invalidez, por un monto total anual de MM\$876.014.



Beneficios concedidos

En 2019 se concedieron en total 104.907 nuevos beneficios del Aporte Previsional Solidario (APS), correspondientes a:



Fuente: BGI IPS 2019

2.2 Prestaciones previsionales y leyes especiales

Una de las funciones tradicionales del IPS es la concesión y pago de pensiones de las ex cajas de previsión y el ex Servicio de Seguro Social, anteriores a la creación del Sistema de AFP. Además, realiza el pago

de beneficios correspondientes a indemnizaciones del carbón, leyes de reparaciones y pensiones de exonerados.

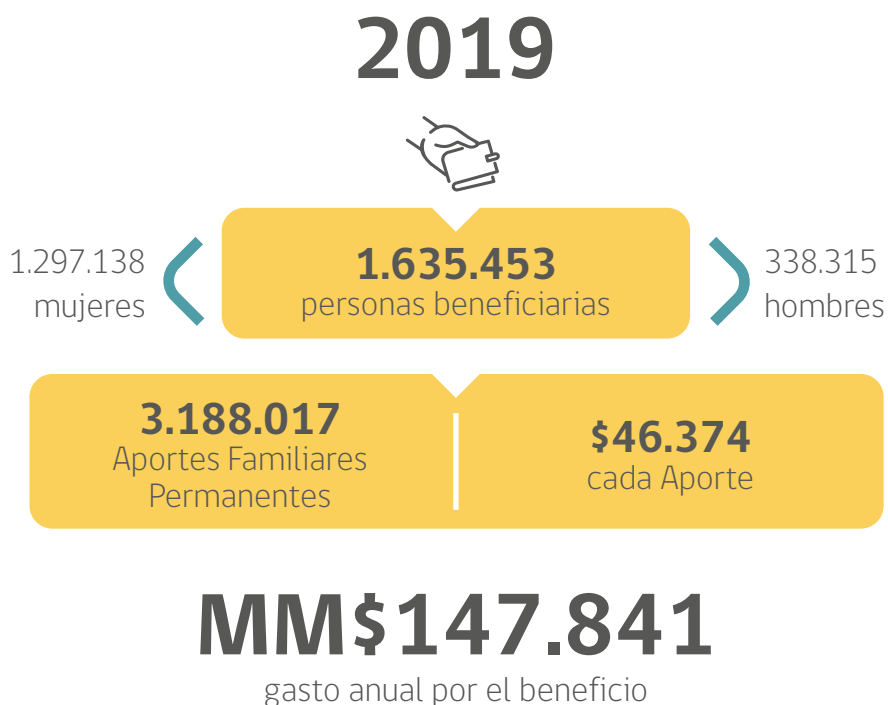


Fuente: BGI IPS 2019

2.3 Aporte Familiar Permanente

Con la nueva Ley N°21.117 -que adelantó el mes de concesión del Aporte Familiar Permanente de marzo a febrero-, en 2019 se pagó a 1.635.453 familias beneficiarias un aporte de \$46.374 por carga

familiar, con un gasto total anual de MM\$147.841, correspondiendo a 3.188.017 de Aportes Familiares Permanentes.



Fuente: BGI IPS 2019

2.4 Bono de Invierno

Uno de los pagos masivos que administra y entrega el IPS es el Bono de Invierno, que en mayo de cada año reciben las personas mayores de 65 años, cuyas

pensiones – o la suma de ellas–, sean de un valor menor o igual al monto de la pensión mínima de jubilación para mayores de 75 años.

2019

1.187.463
personas
beneficiarias



\$62.791
monto por beneficiario



MM\$74.562
pagados

Fuente: BGI IPS 2019

2.5 Bono por hijo

El Bono por Hijo consiste en un aporte económico por cada hija o hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre mayor de 65 años

(entre otros requisitos), con el objetivo de incidir en el monto líquido de su pensión

2019



185.955
madres beneficiarias
(promedio mensual)



MM\$94.070
monto anual total (*)

(*) Según nóminas de pago.

Fuente: BGI IPS 2019

2.6 Bono Bodas de Oro

El IPS administra este beneficio monetario orientado a aquellos matrimonios que, entre otros requisitos, hayan cumplido 50 años casados.



Fuente: BGI IPS 2019

2.7 Subsidio al Trabajador Joven

Dentro del público que el IPS atiende están las personas jóvenes de entre 18 y 35 años, que trabajan y comienzan a participar en actividades laborales

remuneradas, entre otros requisitos. Con el objetivo de promover su cotización previsional y la formalización del empleo, se creó este beneficio.

Beneficios pagados:



Fuente: BGI IPS 2019

2.8 Asignaciones familiares

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas, indemnizadas (del carbón, por ejemplo) o subsidiadas, que se les

entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen los requisitos legales.

Pagos de Asignación Familiar 2019			
Categorías	Promedio mensual (beneficiarios)	Promedio mensual (cargas familiares)	Montos (MM\$)
Imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía	27.974	30.749	3.577
Trabajadores	241.917	354.174	27.879
Beneficiarios del Sistema Solidario (*)	15.564	21.414	3.436
Trabajadores independientes (períodos: 2017, 2018, 2019)	12.205	19.535	1.644

(*) Incluye pagos retroactivos.

Fuente: BGI IPS 2019



2.9 Atención de trámites de otras instituciones del Estado

La red de atención ChileAtiende permite acceder a información y diversos trámites de un conjunto de instituciones del Estado en convenio, en un solo lugar y con un alto estándar de oportunidad y calidad. En efecto, en las sucursales se atienden 118 tipos de productos o servicios, correspondientes a 27 instituciones, incluido el propio Instituto de Previsión Social.

Durante el año 2019 se ampliaron varios convenios existentes para aumentar la oferta de servicios al público, con un positivo impacto en mayor cobertura y más ahorro en traslado para la ciudadanía que requería realizar estos trámites. Destacaron:

- **Departamento de Extranjería y Migración:** apoyo en la atención de la Solicitud de Permanencia Definitiva y proceso de nacionalización. Además, se continuó colaborando con el Plan Humanitario de Regreso Ordenado (con un total de 1.586 atenciones en esta materia).

- **IPS:** Bono Ayuda Familiar (BAF) y pago de Garantía Estatal a beneficiarios de renta vitalicia por quiebra de la Compañía Le Mans.

- **Registro Civil e Identificación:** certificados de nacimiento para todo trámite; de matrimonio para todo trámite con y sin inscripciones; de defunción para todo trámite o con causa de muerte; Acuerdo Unión Civil para todo trámite; de directorio persona jurídica sin fines de lucro y de vigencia persona jurídica sin fines de lucro.

- **Instituto de Seguridad Laboral (ISL):** recepción de licencias médicas.

- **Ministerio de Desarrollo Social y Familia:** Consulta individual (encuesta) y Diálogo Ciudadano.

- **Tesorería general de la República (TGR):** Entrega de cupón de pago de contribuciones, además de certificados de deuda de bienes raíces, pago de bienes raíces y movimiento de bienes raíces.

- **Fonasa:** trámite de afiliación e incorporación de cargas de salud.

Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

2.10 Pagos de otras instituciones del Estado a través del IPS

A través del IPS, durante el 2019, los principales pagos realizados fueron:

Bono Protección IEF



Fuente: BGI IPS 2019

Ingreso Ético Familiar



Fuente: BGI IPS 2019



Subsidio Familiar (SUF)

2019



1.384.684
mujeres



2.054.924
causantes de subsidios,
correspondientes a
831.628
familias



670.240
hombres

MM\$305.807

gasto anual por el beneficio

Fuente: BGI IPS 2019

Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años

2019



8.288
mujeres



20.693
personas pago promedio
mensual de subsidios



12.405
hombres

MM\$17.124

gasto anual por el beneficio

Fuente: BGI IPS 2019

2. 11 Recaudación de cotizaciones

El IPS gestiona la recaudación de cotizaciones previsionales de las ex cajas y presta servicios para la recaudación de cotizaciones de Fonasa y del Instituto

de Seguridad laboral (Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales).

2019



MM\$129.695

monto anual recaudado

Fuente: BGI IPS 2019



III. Red de atención y pagos

3.1 Red de atención ChileAtiende: canales de atención y otros

Satisfacción usuaria

En el 2019, la cantidad porcentual de personas usuarias que se manifestaron satisfechas con el servicio global del IPS fue de 89,2%, a partir de un umbral definido.

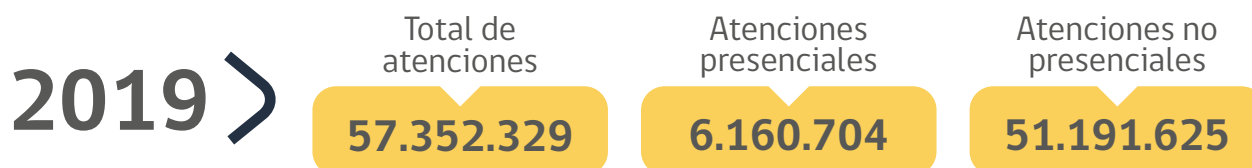


En el año 2019, el indicador de satisfacción se vio comprometido por la contingencia nacional vivida en el periodo en que se realizó el levantamiento en terreno (noviembre-diciembre 2019).

Cabe destacar que el Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda mide el Índice de Satisfacción Neta (ISN), comparando los resultados de los distintos servicios. Durante el 2019, el resultado ISN General del IPS fue de 68 puntos, mientras que el ISN Última Experiencia IPS fue de 71 puntos, siendo una de las instituciones mejor evaluadas en el estudio.

Red de atención ChileAtiende

La red de atención ChileAtiende del IPS es la plataforma multiservicios del Estado que busca facilitar la vida a las personas a través de sus diversos canales de atención y orientación. Lo anterior, en un espacio que brinda un trato inclusivo a los diferentes grupos de la población y sus necesidades, aportando a un ambiente de mutuo respeto, transparente y libre de sesgos.



Atenciones presenciales

Centros de atención y Oficina móvil	5.862.986	Autoatención	297.718
-------------------------------------	------------------	--------------	----------------

Atenciones no presenciales

Formulario Web IPS y Web ChileAtiende	21.608	Call Center (llamadas atendidas)	2.097.489
IPS en línea	3.095.480	Facebook, Twitter, Instagram	77.727
Sitio web ChileAtiende	44.490.917	Chat Bot	99.935
Certificados Descargables	1.308.469		

Canales de atención presenciales

A contar del año 2019, la red de instituciones incorporadas al Modelo de Atención ChileAtiende aumentó con la suscripción de 2 nuevos convenios: Fundación de Las Familias (FUNFAS) y Registro Civil e Identificación (SRCel). Con ello, se aumentó la cobertura a un 67% a nivel comunal con las nuevas localidades: Visviri, Codpa, San Pedro de Atacama, Vichuquén, Llico de Mataquito, San Gregorio de Ñiquén, Trehuaco, Portezuelo, Pinto, Villa O'Higgins y Tortel.

- 192 Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), además de 60 puntos móviles de atención.
- 6 oficinas de atención móvil en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía.
- Acercamientos territoriales como la participación en un Gobierno en Terreno presencial en Argentina, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos.

¿Cuáles fueron nuestros tiempos de atención?

Los centros de atención del IPS registraron un promedio de 9:02 minutos de espera y 7:25 minutos para la atención, de acuerdo a datos del Sistema Administrador de Filas, operativo en 82 instalaciones (*).

Sucursales (*)	Tiempo de espera nacional (minutos)	Tiempo de atención nacional (minutos)
4.346.016	9:02	7:25

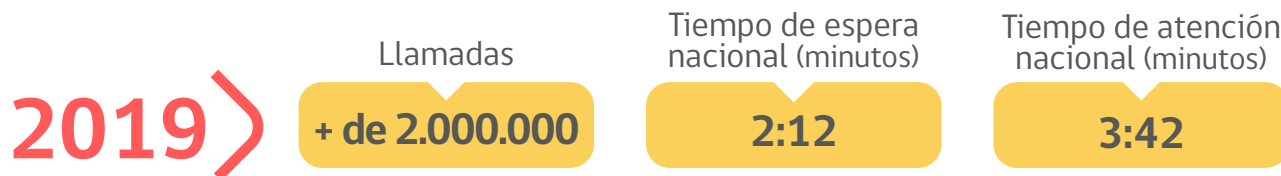
(*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

Canales de atención no presenciales

- Call Center 101 para las atenciones del IPS y de otras instituciones del Estado.
- Portal www.ips.gob.cl para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios previsionales y sociales.
- Portal www.chileatiende.cl para entregar información y orientación en lenguaje simple sobre trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- Portal www.ipsenlinea.cl para realizar trámites en su versión web y módulos de autoatención (como solicitud de beneficios del Pilar Solidario, Bono por Hijo, Subsidio a la Cotización).
- Formularios de contacto web (IPS y ChileAtiende).
- Sitio www.aportefamiliar.cl para consultas sobre el beneficio.
- Redes Sociales ChileAtiende (Facebook, Twitter e Instagram) para difusión de servicios y atención de público.
- Servicio de Correspondencia Ciudadana para atender consultas por correo tradicional, con 1.986 casos atendidos, de los cuales 1.926 casos (98%) fueron respondidos en un plazo menor o igual a siete días hábiles.
- Acercamientos territoriales como la participación en dos Gobiernos en Terreno en modalidad virtual desde Santiago a Estados Unidos (Albuquerque, Dallas y Houston) y Ecuador (Guayaquil y Cuenca), con el objetivo de responder a requerimientos de ciudadanos chilenos.

¿Cuáles fueron nuestros tiempos de atención?

En el 2019 se atendieron más de 2 millones de llamadas, con 2:12 minutos de espera promedio y 3:42 minutos de atención promedio.



(*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

3.2 Red contratada de pagos

A través de la contratación de entidades externas, el IPS canaliza el pago tanto de beneficios administrados directamente (pensiones de ex cajas de previsión, Aporte Familiar Permanente, por ejemplo) así como de otras entidades del Estado (como subsidios familiares). También transfiere los recursos de beneficios que se deben pagar a través de terceros, como los aportes previsionales solidarios para los pensionados de AFP y Compañías de Seguro.

Así, a través de nuestra red contratada de pagos, en el 2019 entregamos más de 27 millones de beneficios previsionales y sociales regulares, por un total de más de 3,4 billones de pesos. Más de 9 millones de esos pagos regulares en el año, se hicieron a través de depósitos en cuentas.

2019



27.291.524
de pagos



MM\$3.479.917
gasto anual total
(más de 3,4 billones de pesos)

Fuente: BGI IPS 2018

Red de pagos presencial

Red de pago provista por BancoEstado, con más de 1 millón de pagos en sucursales y por Caja de Compensación Los Héroes, con casi 17 millones de pagos en locales y más de 1 millón en puntos rurales.



Locales de pago
presenciales

252



Puntos de pagos
rurales

1.379

Red de pagos no presencial

Red de pago provista por BancoEstado, con casi 9 millones de depósitos bancarios y más de 600 mil órdenes de pago por correo:



Transferencia
electrónica
nacional



Envío de
órdenes de
pago por correo

Pagos en el extranjero

Servicio provisto por Scotiabank (ex BBVA), con más de 100 mil pagos en el extranjero.



Transferencia
electrónica
internacional



Giro de
Valores





IV. Nuestros logros

4.1 Rápida implementación de compromisos de Gobierno

Un logro importante durante 2019 fue el despliegue expedito y ágil –en muy breve tiempo–, realizado por la institución para una oportuna entrega de nuevos beneficios, en el marco de diversas campañas impulsadas por las autoridades del Gobierno, en particular, en el marco de la nueva “Agenda Social”, impulsada para ir en ayuda de las familias más vulnerables afectadas por la contingencia nacional vivida a fines del año. Esto implicó la implementación de las condiciones y la preparación de las personas que atienden al público para orientarlos e informarles acerca de la entrega de estos servicios masivos. En el año, destacaron:

Bono Ayuda Familiar (BAF): usando el esquema del Bono Marzo, esta ayuda correspondió a una cantidad de dinero que se entregó, por única vez y durante diciembre de 2019, a las familias más vulnerables, en el marco de la implementación de la nueva agenda social. Se benefició a un total de 1,3 millones de hogares con un aporte de \$50.000 por carga. De esta forma, se dio cumplimiento a la Ley N°21.195 del 20 de diciembre del 2019, a través del BancoEstado, efectuando 1.286.033 depósitos y 170.101 pagos por caja, alcanzando a 1.456.134 beneficiarios, por un monto total de \$146.780.650.000.

Diciembre
2019



1.456.134
personas
beneficiarias



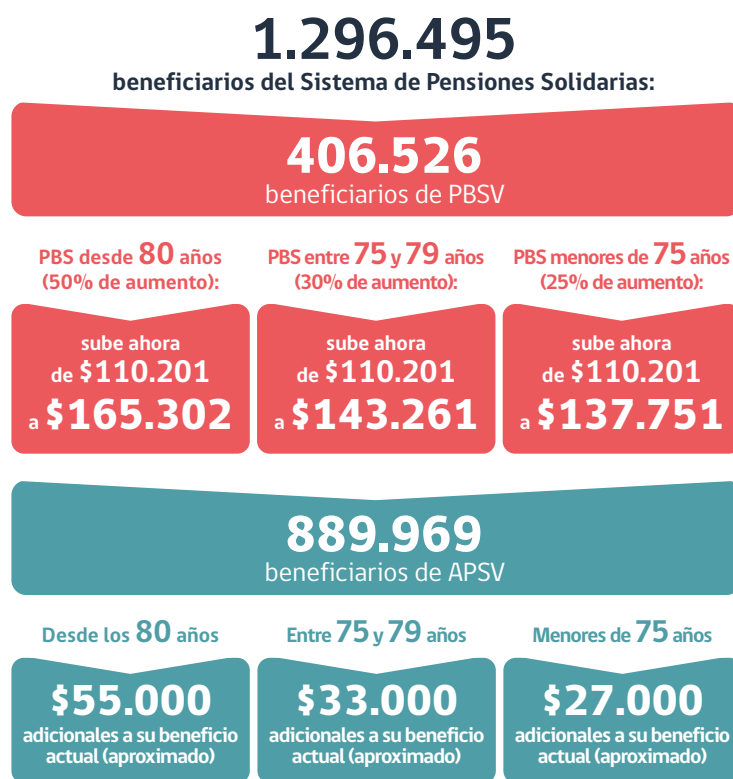
\$50.00
monto por
beneficio



MM\$146.780
pagados

Incremento Pilar Solidario de los montos de la PBSV y la PMAS (ésta última se considera para el cálculo del APS): se trata del mayor esfuerzo fiscal para elevar los beneficios del Pilar Solidario, desde su creación, fijando los nuevos montos en la Ley N°21.190, a contar de diciembre de 2019, cuando

se pagó el primer incremento. La iniciativa favoreció a 1.296.495 beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias, correspondientes a 406.526 PBSV y 889.969 APSV. Este incremento del Pilar Solidario se pagó a través de la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado.



Pago adelantado del Aporte Familiar Permanente: cumpliendo con el espíritu de este beneficio de ir en ayuda de las familias más vulnerables, en una época de fuerte gasto económico, en enero del año 2019 se promulgó la Ley N°21.117, que trasladó el pago del Aporte Familiar Permanente desde marzo a mediados de febrero. De esta forma, en el 2019 se pagó a 1.635.453 familias beneficiarias \$46.374 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$147.841, correspondiendo a 3.188.017 de Aportes Familiares Permanentes.

Entrega del Remanente por la compensación del Papel Tissue a las Pensiones Básicas Solidarias: el 1° de agosto comenzó la entrega del remanente del proceso de pago de la compensación del papel higiénico -realizado el año anterior-, a personas

beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria. Este segundo proceso de pago se llevó a cabo a través de BancoEstado y se materializó junto con la Pensión de Vejez e Invalidez, alcanzando a un total de 589.151 personas, por un monto total de M\$8.281.696.

Pago de beneficios y otros servicios a los afectados por el incendio de Valparaíso: llevar los beneficios del Estado a las personas se vuelve un imperativo para el IPS en momentos de emergencias. Así ocurrió con la rápida concurrencia de las oficinas móviles con ejecutivos y ejecutivas del Instituto para asegurar el pago de beneficios y pensiones a los usuarios y usuarias que fueron damnificados en el último incendio que afectó a la ciudad de Valparaíso, en el mes de diciembre de 2019.

4.2 Implementación de nuevos servicios masivos en la red de atención Chileatiende

Otro logro durante el 2019 fue la ampliación de varios convenios existentes con instituciones para aumentar la oferta de servicios masivos al público. Entre otros, se comenzó a atender el trámite de Afiliación e Incorporación de cargas de Fonasa y, además, se apoyó al Departamento de Extranjería y Migración en la atención de la Solicitud de Permanencia Definitiva.

Lo que se busca es generar un positivo impacto en cobertura, oportunidad y ahorro para las personas usuarias, al abordar diferentes productos de una misma institución. Por ejemplo, en el caso de Fonasa, hoy en ChileAtiende podemos dar respuesta al ciclo completo de los servicios ofrecidos (afiliación, incorporación y venta de bonos, entre otros), con un usuario que sale de nuestra sucursal afiliado y con el bono de atención médica que requiere. Así mismo, en

el caso del Departamento de Extranjería y Migración, con el apoyo de ChileAtiende – que en el trámite Solicitud de Permanencia Definitiva hoy es un canal de atención para 5 países priorizados, como son China, Cuba, Brasil, Haití y Perú–, bajó el tiempo de respuesta.

Entre las otras instituciones que en 2019 ampliaron sus convenios con ChileAtiende para potenciar la cobertura de sus servicios y trámites, destacan el ISL (recepción de licencias médicas por enfermedad profesional o accidente laboral), Tesorería General de la República (emisión cupón de pago de contribuciones) y Servicio de Registro Civil e Identificación (emisión de diversos certificados). Con estas acciones, el IPS, a través de su red de atención ChileAtiende, busca entregar una experiencia más completa e integral a las personas usuarias.

4.3 Premios y reconocimientos

Premios

“Yo sirvo a mi país”

Una vez más fue reconocido el compromiso y vocación de servicio público de los funcionarios y funcionarias del IPS. En esta oportunidad, Pedro Gallardo, jefe del Departamento Gestión de Información Previsional del IPS, recibió el Premio “Yo sirvo a mi país”, en la categoría Alto Directivo Público, impulsado por el Servicio Civil. Además, los funcionarios Alejandra Leiva, ejecutiva de

la oficina móvil de la Dirección Regional del Biobío; Erwin Valdebenito, jefe del IPS Saludable y Yuri Grlica, jefe de la División Planificación y Desarrollo también fueron homenajeados, entre otros, por su entrega, profesionalismo y labor en terreno para facilitar la vida de las personas, a lo largo del país.

“Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”

El IPS recibió el Premio “Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”, en el marco de la Cuenta Pública de la División de Organizaciones Sociales (DOS) 2019. Como Instituto de Previsión Social, entendemos

la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía construyen juntos un mejor país.



Reconocimientos

“Espacio Amigo de la Lactancia Materna

En el marco del cierre de actividades para la promoción de la lactancia materna, las sucursales Antofagasta y Calama de la red ChileAtiende del Instituto de Previsión Social recibieron el reconocimiento como

“Espacio Amigo de la Lactancia Materna”, por parte de la Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS), la Seremía de Salud y el Servicio de Salud de Antofagasta (SSA).

Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud

En el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud, el Centro de Atención Rancagua, de la Dirección Regional del IPS O'Higgins, alcanzó el nivel de 'Excelencia' como Lugar Promotor de Salud. En el año 2019, también se dio inicio a la certificación del Sistema de Reconocimiento de Entornos Saludables de la Dirección Regional del IPS La Araucanía.

Cabe recordar que esta iniciativa tiene como objetivo incentivar la incorporación de instituciones públicas,

entre otras, a un proceso voluntario de diagnóstico de sus entornos, con la posibilidad de desarrollar programas y diseñar acciones de mejoramiento integral y participativo, con asesoría técnica permanente. Esto, para mejorar las condiciones del espacio físico y laboral, además de facilitar hábitos saludables y promover la conciliación de la vida familiar y personal con el trabajo, que favorezcan una mejor calidad de vida para los trabajadores y su familia.

Aceleradora ChileIncluye

En marzo 2019, el Instituto de Previsión Social quedó seleccionado para participar en la Aceleradora ChileIncluye, de la Fundación Price Waterhouse Cooper, con el Proyecto Red Lazo Migrante. Esto, por

haber quedado entre los finalistas en el Concurso Impacta Migraciones de Laboratorio de Gobierno, el año 2018.

Concurso Funciona!

En marzo del año 2019, el Instituto de Previsión Social quedó finalista en el Concurso Funciona! 2018 con el Proyecto Pictograma, que busca explicar a las personas

usuarias los principales beneficios que administra la Institución como el Pilar Solidario, a través de dibujos que expresan conceptos, requisitos y pasos a seguir.





V. Hitos de la gestión interna

5.1 Proceso de Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal

En el 2019, el IPS se convirtió en el primer servicio público del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

Se trata de un instrumento de gestión que establece requisitos que las organizaciones deben cumplir para avanzar en igualdad de género y conciliación, generando equidad en las oportunidades, procesos y un mayor bienestar para las personas que la integran. Se basa en los pilares de igualdad y equidad de género; conciliación de la vida familiar, laboral y personal, que contempla iniciativas para que las funcionarias y funcionarios puedan armonizar sus distintas responsabilidades y ámbitos de vida; y corresponsabilidad, que apunta a que hombres y mujeres se encarguen por igual de las tareas domésticas y de cuidado.

Para certificarse, la institución realizó un intenso trabajo que implicó realizar diagnósticos, procedimientos y planes para eliminar progresivamente las brechas de género y para construir ambientes de trabajo más justos e inclusivos. Asimismo, se estableció una Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, que expresa el compromiso de la institución por asegurar y promover la igualdad de oportunidades para todas las personas que trabajan en IPS, eliminando progresivamente las brechas de género entre hombres y mujeres en todos los procesos y niveles institucionales.

5.2 Programa Alma

En el marco de los esfuerzos institucionales por fortalecer la red de atención ChileAtiende, durante el 2019 se dio continuidad al Programa de Formación de Experto en Atención Ciudadana y Seguridad Social (ALMA), cuya séptima versión tuvo por objeto fortalecer y homologar los conocimientos y habilidades de los ejecutivos y ejecutivas del canal digital, consiguiendo con esto el alcance del programa a toda la red de atención. Cabe destacar que en paralelo se homologaron los protocolos y modelo de

atención en el canal digital con la finalidad de que un usuario, independiente de la plataforma a la que acceda, reciba la misma calidad de atención.

Cabe destacar que en paralelo se homologaron los protocolos y modelo de atención en el canal digital con la finalidad de que un usuario, independiente de la plataforma a la que acceda, reciba la misma calidad de atención.



5.3 Consolidación del Modelo de Atención Inclusivo

Debido a la contingencia por las movilizaciones sociales de octubre en adelante, en el año 2019 el número de centros de atención inclusivos de la red ChileAtiende del IPS llegó a un total de cuarenta. El espíritu de este modelo de atención es acercar la seguridad social a las personas, sin discriminar por condición o características, por lo que a los sistemas de video interpretación que traducen al inglés, creole, francés y mapudungun (permitiendo que las personas puedan acceder a información de seguridad social en su propia lengua), además se han agregado instalaciones como sala de lactancia, mudador y zona

de niños, para que los padres puedan realizar sus trámites con tranquilidad.

Respecto del funcionamiento de la Mesa de Inclusión, el desarrollo de las estrategias para instaurar buenas prácticas al interior del servicio, incluyó la capacitación presencial de 500 personas en lenguaje inclusivo, la elaboración de una cartilla sobre el tema en Sistema Braille, además de acciones de sensibilización de los funcionarios como la aplicación de protectores de pantalla que incorporan el compromiso del IPS en esta materia.

5.4 Fortalecimiento de plataformas y soportes tecnológicos

5.4.1 Implementación de los módulos de ERP SAP – Integrados

Durante el año 2019, se llevó a cabo el diseño, configuración, capacitación e implementación del Proyecto ERP SAP Integrados para los módulos Nómina, Gestión del Tiempo y Bienestar. Este sistema permite interoperabilidad e integración entre las áreas de Gestión de Personas, Desarrollo de Personas y Bienestar, junto con el área Financiero Contable. Lo anterior, permite avanzar en la instalación de una solución moderna, que permite poner a disposición de los funcionarios y funcionarias del Instituto información actualizada en distintas plataformas. Actualmente estos aplicativos se encuentran en paralelo con el actual sistema HRMS.

Además, se llevó a cabo el diseño, configuración, capacitación e implementación del ERP SAP para los módulos Financiero Contables de Presupuesto, Control de Gastos y Pagos en Tesorería, originados de los procesos de Compras, Activo Fijo y Logística, a los cuales se le incorporaron las mejoras resultantes de la marcha blanca ejecutada en abril del 2019. Los beneficios de la puesta en producción de esta primera fase comprenden registro y control presupuestarios para los procesos de compras, automatización de

registros contables, auditoría, trazabilidad de las operaciones y configuración Base del ERP SAP S/4 Hana, para el crecimiento paulatino de este aplicativo en la institución, el cual actualmente se encuentra en paralelo con el sistema FIN 700.

En relación con Pagos de Beneficios y Recaudación, se ha trabajado en la definición del diseño y sus procedimientos contables, además de iniciar un proceso de configuración parcial y desarrollos de integración.

Como parte de las políticas de seguridad de la información que existen en la Institución, se implementaron los controles de acceso, mediante definiciones de roles y perfiles asignados a cada funcionario que interactúa con el ERP.

La incorporación de estas nuevas tecnologías, dan pauta a un proceso de madurez y fortaleza que posibilitará instalar al Instituto de Previsión Social en la vanguardia tecnológica en materia de registro, control, auditoría y trazabilidad de las operaciones financiero contables.

5.4.2 Digitalización de Trámites en IPS

Durante el año 2019, se digitalizaron catorce trámites más para incorporarlos en el sitio web www.ipsenlinea.cl, permitiendo al usuario acceder a la información desde cualquier dispositivo que cuente con acceso a internet.

Se trata de los siguientes trámites:

Nº	TRÁMITES DIGITALIZADOS EN 2019
1	Certificado de imposiciones del ex Régimen de Reparto (sistema antiguo de pensiones)
2	Consulta y cambio de forma de pago de pensiones y beneficios
3	Subsidios/Asignaciones especiales del Sistema de Reparto
4	Seguro de vida/enfermedad en el Sistema de Reparto
5	Rejubilación/Reliquidación/Acrecimiento de pensiones en el Sistema de Reparto
6	Reconocimiento y recuperación de periodos de imposiciones en el Sistema de Reparto
7	Pensión de Viudez/Sobrevivencia en el Sistema de Reparto
8	Pensión de Vejez del Sistema de Reparto
9	Pensión de Vejez anticipada por realizar trabajos pesados
10	Pensión de Orfandad del Sistema de Reparto
11	Montepío en el Sistema de Reparto
12	Indemnizaciones del Sistema de Reparto
13	Bonificación para imponentes de ex cajas de previsión (5% al 25% del sueldo)
14	Dote Matrimonial en el Sistema de Reparto

Fuente: Subdirección de Sistemas de Información y Administración.





VI. Participación Ciudadana

La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Este espíritu recibió el reconocimiento legal en nuestro país, con la entrada en vigencia de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública.

Tal y como lo indica la ley, el Instituto de Previsión Social promueve la participación ciudadana a través de los diferentes mecanismos establecidos: Acceso a la información relevante, Consulta Ciudadana, Cuenta Pública Participativa y Consejos de la Sociedad Civil.

En el año 2019, los esfuerzos de la Unidad de Participación Ciudadana (UPAC) se han centrado en fomentar la participación de las distintas

organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, ligadas a las temáticas de acción de la Institución, a ser parte del Consejo de la Sociedad Civil del IPS en todo el país, promoviendo la inclusión y el respeto a la diversidad social y cultural. Ello, para fortalecer el vínculo entre el IPS y la ciudadanía, de manera que permita mantener un contacto directo y abierto con las personas. Igualmente, y, a pesar de la situación país en el último trimestre, se incentivó el involucramiento de un mayor número de usuarios y usuarias en la Consulta Ciudadana Virtual, que es uno de los mecanismos que permite ampliar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en este ámbito. Así, durante el año 2019, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo los siguientes mecanismos de participación:



6.1 Consejos de la Sociedad Civil

Los Consejos de la Sociedad Civil constituyen un mecanismo de participación ciudadana de carácter consultivo y democrático, que buscan profundizar y fortalecer la relación entre la sociedad civil organizada y los órganos del Estado, además de participar en los procesos de consulta asociados a la toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas.

Como un órgano autónomo constituido sobre la base de la diversidad, pluralidad y representatividad, está integrado por representantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la misión del Instituto de Previsión Social. En esa línea, abordará temas relativos a sus planes, políticas, programas, proyectos y presupuesto.

Funciones del Consejo de la Sociedad Civil:

- Institucionalizar la participación ciudadana en todo el ciclo de las políticas públicas.
- Reforzar las relaciones entre instituciones públicas y la ciudadanía, a través de sus representantes y aportar legitimidad en la toma de decisiones.
- Generar espacios de diálogo y deliberación que busca incidir en la toma de decisiones sobre la generación, implementación, seguimiento y

evaluación de las políticas públicas, otorgándoles validación, legitimidad, eficacia, calidad y sustentabilidad en el tiempo.

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS se encuentran funcionando en todas las regiones del país, mientras que a Nivel Central sesiona el Consejo de la Sociedad Civil Nacional. Como hito relevante, en 2019 se creó el primer Consejo de la Sociedad Civil del Instituto de Previsión Social de la nueva Región de Ñuble.



Consejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS

Durante el año 2019, el Consejo de la Sociedad Civil Nacional sesionó en 10 oportunidades y entre sus principales acciones destacan:

- Revisión y colaboración en el proceso de construcción del documento final de la Cuenta Pública del IPS 2018, sin observaciones sobre dicho documento.
- Colaboración en la modificación al reglamento de elecciones del Consejo de la Sociedad Civil IPS.
- Solicitud de charla informativa sobre los beneficios del Pilar Solidario.
- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil Nacional 2019-2021.
- El nuevo Consejo electo propuso continuar con las siguientes comisiones de trabajo:
 - Comisión de Estudio del Proyecto de Ley del Nuevo Sistema de Pensiones.
 - Comisión de Estudio de la Situación de los Pensionados del Sistema Antiguo.
 - Comisión de Estudio de los Fondos a Terceros y Seguimiento a Fondo Cruz Verde.
 - Comisión de Fortalecimiento de los Derechos de los Adultos Mayores y la Participación Ciudadana.
 - Comisión de Seguimiento de la Gestión del IPS.
- Cooperación en modificación de la Carta de los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias en el IPS.
- Participación en diálogo ciudadano en torno a las demandas sociales.
- Cooperación en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Arica y Parinacota

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil IPS 2019-2020.
- Asistencia a charla informativa "Tips IPS ChileAtiende", relacionada con trámites y servicios de la red ChileAtiende y Bono de Invierno, dirigida a pensionados y pensionadas del Club de Adultos Mayores Amigos y Amigas por Siempre, la cual contó con la participación de más de 30 adultos mayores.
- Participación en charla informativa denominada "Tips IPS ChileAtiende", relacionada trámites y servicios de la red ChileAtiende y Aguinaldo de Fiestas Patrias para pensionados, dirigida a la Asociación Ferrovianos Jubilados, Pensionados, Montepiadas, Indemnizados.
- Asistencia a charla informativa sobre beneficios IPS y trámites en convenio ChileAtiende para la Agrupación de Adultos Mayores Edad sin Fronteras, perteneciente a la Unión Comunal del Adulto Mayor Región Arica.
- Participación en actividad con diversas agrupaciones de clubes de adultos mayores de la ciudad. El objetivo fue recoger opiniones y demandas, en el marco del estallido social, y contar con un registro de todas las agrupaciones de adultos mayores en la región para futuras actividades de difusión de beneficios y trámites, contempladas en la planificación 2020. Contó con la participación de más de 30 representantes.
- Reunión con el director regional, oportunidad en que se conoció la gestión del IPS y su red ChileAtiende en la región.



Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Tarapacá

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.
- Charla informativa a los consejeros y consejeras sobre los nuevos productos implementados en la red ChileAtiende: Permanencia definitiva y Red Clase Media Protegida.
- Colaboraron con la difusión de la gestión regional en beneficios del Pilar Solidario, Aportes Familiares Permanentes pendientes de cobro, productos en convenio con la red Chileatiende para el aumento del número de atenciones, entre otros.
- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Antofagasta

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.
- Difusión del proceso eleccionario del COSOC regional, con el objetivo de ampliar la representatividad del Consejo.
- Apoyo en la aplicación de la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Atacama

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021, quedando conformada con cinco organizaciones, de entre las cuales se destaca la participación de la comunidad TransAtacama.
- Participación en diálogo con profesionales de la I. Municipalidad de Copiapó, quienes informaron sobre dos iniciativas desarrolladas en la comuna y cuyos beneficiarios son los adultos mayores.
- Conversación con los directores de Salud de Atacama y de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Copiapó, respectivamente, donde se abordaron distintas problemáticas presentadas por el Consejo.
- Reunión con el seremi de Salud (S), donde se obtuvieron respuestas a compromisos asumidos por el director de Salud de Atacama, en reunión anterior.
- Conversación con el seremi del Trabajo y Previsión Social, donde se acordó mantener un permanente contacto, en virtud de generar lazos de manera directa con las principales autoridades de la región.
- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Coquimbo

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.
- Supervisión de los Centros de Pago, aportando sugerencias y comentarios para mejorar el servicio.



- Participación, junto a las autoridades regionales, en las actividades de difusión de beneficios, tales como el lanzamiento del Aporte Familiar Permanente, Bono de Invierno, entre otros.

- Difusión del trabajo del Consejo a través de la intranet, publicando periódicamente notas relativas a las sesiones realizadas, el trabajo realizado y las actividades en las que participan sus integrantes.

- El Consejo regional difunde y colabora en la aplicación de forma presencial de la Consulta Ciudadana del IPS, en sus respectivas organizaciones sociales.

- El Consejo organizó diálogo ciudadano en torno a las demandas sociales.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Valparaíso

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.

- Charla informativa sobre beneficios del IPS y el Estado, además de la Cuenta Pública del IPS 2018.

- Evaluación de las políticas sociales del Estado, en materias como: Participación Ciudadana, que los Consejos de la Sociedad Civil sean vinculantes y tengan mayor participación en temas relacionados con pensiones, Ministerio del Adulto Mayor, entre otros.

- Socialización de información sobre Consejo Nacional IPS.

- Elaboración del plan de trabajo 2020, con temas como: extender actividad del Consejo en la región, reformular Ley N°20.500 para que sea vinculante y hacerse parte de las necesidades sociales.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Santiago

Durante el año 2019 se realizaron 6 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.

- Participación en campaña de vacunación en los Centros de Pago.

- Asistencia en charla sobre la Reforma Previsional.

- Organización de actividad del adulto mayor en Pedro Aguirre Cerda.

- Participación en Congreso Metropolitano de dirigentes COSOC, en Nos.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en O'Higgins

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021, donde participaron más de 30 agrupaciones, con una votación de 77 electores, eligiéndose a 14 representantes de la sociedad civil.

- Difusión del proceso eleccionario del Consejo regional, con el objetivo de ampliar la representatividad del Consejo.

- Participación en charla informativa sobre el Aporte Familiar Permanente 2019, Red Clase Media Protegida y otros servicios de la red de atención ChileAtiende.

- Charla informativa de la directora regional sobre la digitalización de trámites en www.ipsenlinea.cl.

- Encuentro con el seremi del Trabajo y Previsión Social de la región, Federico Iglesias.



- Charla de difusión del nuevo convenio piloto Registro Social de Hogares.
- Diálogo entre los consejeros respecto de la situación que vive el país, a contar de octubre de 2019.
- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Maule

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019–2021.
- Participación en charla informativa sobre el Aporte Familiar Permanente 2019, destacando en qué consiste, los beneficiados y cómo se accede a éste.
- Asistencia a exposición del Plan de Beneficios de Fonasa orientado a personas carentes de recursos, Trabajadores Dependientes, Trabajadores Independientes, Préstamos Médicos, Plan AUGE, Ley de Urgencias, Página web de FONASA y los servicios en línea, Beneficios Dirigentes Sociales y Examen Médico Preventivo. Esta actividad fue realizada por Andrea Eunice Rodríguez Araya, jefa (s) de la sucursal FONASA.
- Charla informativa sobre la “Red Clase Media Protegida-RCMP”, destacando sus alcances, la coordinación que requiere con diversos ministerios y sus servicios, además de ejes principales; usuarios, roles y permisos, relación entre RCM y ChileAtiende o la Clave Única. La presentación fue realizada por María Jacinta Correa Lira, profesional de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social.
- Asistencia a charla informativa del “Aguinaldo de Fiestas Patrias 2019”, donde se abordan sus requisitos, monto y cómo se paga. Además, se dieron a conocer número de beneficiados y montos involucrados, a nivel nacional y regional. La información fue entregada por Luis Maximiliano Martínez Villa, coordinador de Servicios al Cliente del IPS Maule.

- Participación en exposición del Fosis en la Región del Maule, respecto de líneas programáticas y emprendimientos. Se destaca la transferencia de oportunidades para el año 2020, a través del emprendimiento, desde el Capital Semilla Adulto Mayor. Actividad realizada por María José Astaburuaga, profesional de Fosis.

- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Ñuble

Durante el año 2019 se realizaron 7 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019–2021 para la nueva Región de Ñuble.
- Participación en charla informativa sobre la misión del IPS y su red de atención ChileAtiende.
- Asistencia a charla informativa sobre Gestión y Cobertura Territorial, Seguridad Social-Territorial en Ñuble.
- Participación en charla informativa sobre “Monitoreo de compromisos institucionales y Encuesta de Satisfacción de Usuarios”.
- Apoyo en la Consulta Ciudadana Virtual 2019.
- Participación en dialogo ciudadano: “El Chile que queremos”, con la participación de autoridades regionales de la Seremía del Trabajo y el director del IPS Ñuble.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Biobío

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019–2029.



- Actividades territoriales como capacitaciones para obtener documentos en la web www.ipsenlinea.gob.cl, con la activación de su Clave Única. Actividades realizadas en Talcahuano, en abril y en Chiguayante, en julio.

- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en La Araucanía

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019–2021.

- Elaboración de un documento que da cuenta de las principales inquietudes del Consejo de la Sociedad Civil.

- Participación en diálogo ciudadano regional con el IPS, realizado el 15 de octubre de 2019.

- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Ríos

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019–2021.

- El Consejo recibió la visita de la Subsecretaria de Previsión Social, oportunidad en que se trataron temas como la Reforma al Sistema de Pensiones, recalando que se pretende hacer un sistema mixto, con un fuerte componente de aporte tanto del Estado como del empleador.

- Asistencia a diálogo ciudadano con funcionarios de la Seremía del Trabajo y Previsión Social sobre la contingencia social y las reformas anunciadas.

- Participación en inauguración de sucursal inclusiva,

en Paillaco.

- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Lagos

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019–2021.

- Supervisión de los pagos presenciales que realiza la Caja Los Héroes en Puerto Montt, Osorno y Castro.

- Participación en el diálogo ciudadano por parte de las organizaciones de adultos mayores UCAM de Puerto Montt (que es parte del Consejo), junto al ministro del Trabajo y Previsión Social.

- Difusión, mediante boletín informativo y publicaciones en medios periodísticos locales, sobre el nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019–2021, sus funciones y objetivos, además de las principales actividades realizadas en el año por cada una de las organizaciones integrantes.

- Gestión de charlas informativas en las siguientes temáticas: atenciones presenciales y remotas de los convenios con múltiples reparticiones públicas; bajo el alero de ChileAtiende, programa “El Chile que queremos”, cotizaciones obligatorias a honorarios, solicitud de visa permanente, entre otros.

- Durante el año, el Consejo se fue informando sobre los avances en la gestión estratégica regional del IPS, a través del seguimiento de los diferentes compromisos que tiene la región en materia de gestión interna.

- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil



del IPS en Aysén

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del nuevo Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.
- Reunión con la seremi del Trabajo y Previsión Social, oportunidad en que la autoridad destacó la labor del Consejo de la Sociedad Civil.
- Apoyo Consulta Ciudadana 2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Magallanes

Durante el año 2019 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Elección y constitución del Consejo de la Sociedad Civil 2019-2021.
- Se realizó actividad consistente en una visita y once ofrecida a los adultos mayores del Hogar Cavarata

para conmemorar el Día de la Mujer Indígena. Esta acción surge desde la Agrupación Ñuke Ruca, cuya representante, Mónica Cabezas Quinchen, es la presidenta del Consejo Magallanes. Estuvieron presentes, además, la directora del Cesfam Carlos Ibáñez y la presidenta de la Fundación Cavarata.

- Organización de muestra de medicina ancestral, con el objetivo de mostrar y compartir esta práctica, a través de las monitoras del programa Pespi del Cesfam Carlos Ibáñez. Esta actividad se realizó en el hall del de la sucursal Punta Arenas del IPS. En la ocasión se entregaron muestras de medicina al público que se encontraba realizando sus trámites y también a los funcionarios de los servicios públicos que desarrollan su labor en el edificio.

- Asistencia a charla de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. La actividad fue solicitada expresamente por los consejeros. Estuvo a cargo de la profesional Claudia Téllez.

- Apoyo en la Consulta Ciudadana 2019.

6.2 Consulta Ciudadana Virtual

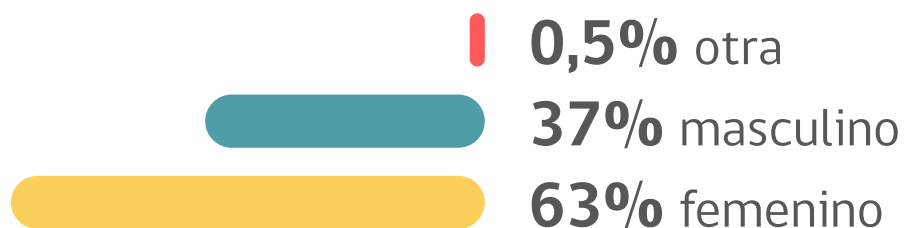
La Consulta Ciudadana es un mecanismo que sirve para fomentar la participación de la ciudadanía en temas de interés público, de acuerdo a la norma vigente en el artículo 73 de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación y el Instructivo Presidencial N°7, de agosto de 2014. Es un proceso que puede ser realizado a través de Diálogos Participativos y/o Consultas Ciudadanas Virtuales, mecanismos que permiten someter a consideración de la ciudadanía temas de interés público.

Para el IPS, que constantemente fomenta los mecanismos de Participación Ciudadana en la gestión pública, la Consulta Ciudadana Virtual es un espacio que busca incorporar la opinión de las personas participantes, con el objetivo de considerarlas en el proceso de formulación del objetivo estratégico institucional para el análisis de una política sectorial. Lo anterior va en línea con el continuo interés de

fortalecer los canales y espacios de información hacia la comunidad y, en particular, orientar sobre la red de atención ChileAtiende y los beneficios asociados, enmarcado en la estrategia global.

Esta consulta, en particular, estuvo orientada a conocer la opinión de las personas usuarias respecto de "ChileAtiende", la red directa de atención a la ciudadanía del Instituto de Previsión Social, su portal web y sucursales, así como la forma en que se enteran sobre sus servicios.

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre los días 15 de octubre y el 29 de noviembre de 2019 y contó con la participación de un total de 3.620 personas. De ellas, un 63% correspondió al género femenino, un 37% al género masculino y con un 0,5% a la opción otros.



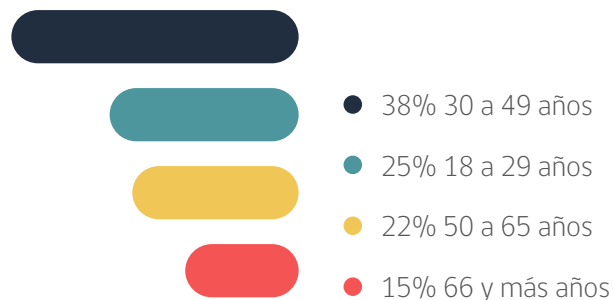
Fuente: Consulta Ciudadana Virtual 2019 - Unidad de Participación Ciudadana IPS.



Con el objetivo de seguir avanzando en la entrega de un servicio de calidad a las personas usuarias, este año la Consulta Ciudadana institucional abordó el nivel de conocimiento de la ciudadanía respecto de la red ChileAtiende del IPS y sus canales de atención, ya sea presencial – a través de las más de 190 sucursales– o electrónica, con su portal web del mismo nombre.

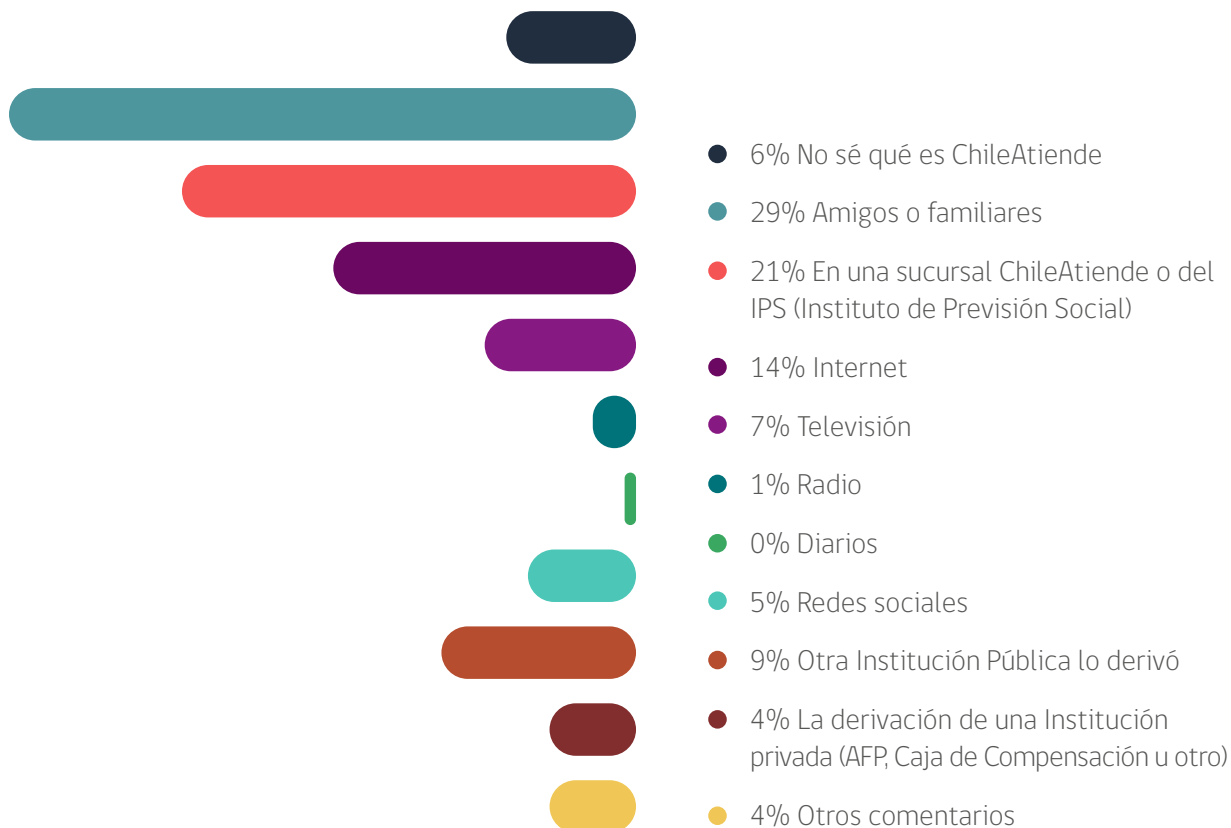
La Consulta Ciudadana contó con 3.620 participantes. Más de un tercio de las respuestas (37%) provino de personas que se identificaron con una edad de entre

30 a 49 años; mientras que un 25% se ubicó entre 18 a 29 años; el 21%, entre 50 a 65 y otro 15% entre 66 años o más.



Fuente: Consulta Ciudadana Virtual 2019 – Unidad de Participación Ciudadana IPS.

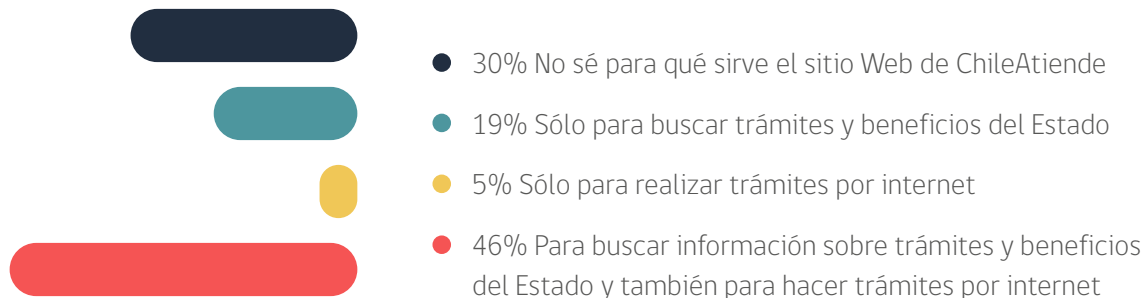
Sobre la pregunta de cómo se enteró acerca de ChileAtiende y sus servicios, el 29% respondió que con amigos y familiares; mientras que el 21%, en los mismos centros de atención; el 14%, en internet o bien, otra institución pública lo derivó (9%).



Fuente: Consulta Ciudadana Virtual 2019 – Unidad de Participación Ciudadana IPS.



En la misma línea, respecto de si sabe para qué sirve el sitio web ChileAtiende, casi un 70% de los participantes concordó en que para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado y también para hacer trámites por Internet. Otro 30% declaró desconocerlo.



Fuente: Consulta Ciudadana Virtual 2019 - Unidad de Participación Ciudadana IPS.

En ese sentido, el 69% de los participantes declaró saber que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado, contra un 31% que informó que lo desconoce.



Fuente: Consulta Ciudadana Virtual 2019 - Unidad de Participación Ciudadana IPS.

En tanto, el 41% estuvo de acuerdo en que las sucursales ChileAtiende y del Instituto de Previsión Social son lo mismo; mientras que el 44% declaró no saberlo y el 15% que eran diferentes.



Fuente: Consulta Ciudadana Virtual 2019 - Unidad de Participación Ciudadana IPS.



6.3 Cuenta Pública Participativa

Es un mecanismo de participación a través del cual, se generan espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre las instituciones, sus respectivas autoridades y la comunidad, con el propósito de dar a conocer la gestión, para posteriormente evaluarla, promover transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la Administración Pública.

La Cuenta Pública Participativa 2018 se realizó en la ciudad de Chillán, Región de Ñuble en el mes de abril y la metodología empleada fue la de Diálogo Participativo.

Luego de la exposición del director nacional, se organizaron grupos de trabajo que posteriormente, en un plenario, dieron a conocer sus conclusiones. Cerró la actividad el director regional de Ñuble, quien abordó las temáticas expuestas por los grupos de trabajo.

El proceso de Cuenta Pública 2018 se cerró con la publicación de las respuestas del IPS a las consultas realizadas durante la exposición, el día 9 de julio de 2018.

6.4 Información relevante

Una de las bases que sustentan el derecho a la participación ciudadana corresponde al acceso expedito a información pertinente sobre la gestión pública. Tal precepto se consagra legalmente en nuestro país a través de la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que señala en su art. 71 que “cada Órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en los medios electrónicos u otros”.

El acceso amplio y abierto a la información relevante es un requisito fundamental para el ejercicio del derecho de la ciudadanía a una participación informada y, por consecuencia, con posibilidades reales de incidir en la gestión pública y en los temas de interés público que les afectan. Por otra parte, permite controlar el cumplimiento de los compromisos de las autoridades y el resultado de la gestión pública, además de facilitar que los usuarios de servicios públicos puedan acceder a los programas, beneficios sociales y, en general, ejercer sus derechos sociales que garantiza el Estado.

En esta línea, el IPS constantemente está buscando la manera de fortalecer los canales y espacios de información. Es por ello que la institución, aprovechando las nuevas tecnologías digitales, durante el 2019 presentó el “Programa Evolución Digital”, cuyo propósito es entregar un servicio de mayor valor a las personas usuarias.

El IPS entrega información de sus beneficios a través de los siguientes canales:

Teléfono

- Nacional: Línea 101 ChileAtiende
- Extranjero: +56 2 29654000

IRS/ Oficina Presencial

- 192 oficinas de atención presencial (166 Centro de Atención Presencial Integral y 26 CAPRI auxiliares).

Buzón Virtual

- <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/contactenos>



Redes Sociales IPS

- Twitter
- Facebook
- Chatbot IPS en Línea

Redes Sociales ChileAtiende

- www.chileatiende.cl
- Twitter
- Facebook
- Instagram

Información Itinerante (Infobus, Plaza Ciudadana, módulos de atención):

- 6 oficinas móviles, equipadas para entregar las atenciones propias de una sucursal. (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y La Araucanía).

Otro:

- Dispensadores de folletería en 192 puntos de atención ámbito Nacional.
- 80 Módulos de auto atención.

Red de Canales de Atención Externa:

- 330 municipalidades.
- 19 Compañías de Seguros de Vida (CSV).
- 7 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Red de Atención de Instituciones Adheridas:

- Fundación de las Familias (FUNFAS).
- Registro Civil e Identificación (SRCel).

6.5 Otras acciones de Participación Ciudadana

Durante el 2019, la Unidad de Participación Ciudadana del IPS asistió a los conversatorios y debates organizados por la Unidad de Estudios y Desarrollo de la División de las Organizaciones Sociales (DOS) en temas que tuvieron como eje fundamental conversar sobre el estado de la participación ciudadana en la gestión pública, enfoque de género y diálogos ciudadanos, entre otros.

Se continuó el trabajo en conjunto con los distintos encargados de participación ciudadana de los servicios dependientes del Ministerio del Trabajo y

Previsión Social, cuyo énfasis fue el trabajo en terreno, a través de las ferias ciudadanas para, así, recoger las demandas de la ciudadanía y hacer llegar información de los beneficios que otorga el Instituto.

También es importante destacar que la División de Organizaciones Sociales (DOS) premió al IPS por "Liderazgo en Consejos de la Sociedad Civil", reconocimiento que refleja el trabajo que ha realizado la institución en fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.



6.6 Observaciones del COSOC nacional a Cuenta Pública 2019

En sesión ordinaria, realizada el día 17 de marzo de 2020, se presentó el resumen ejecutivo de la Cuenta Pública IPS 2019 ante el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), con el fin de que emitiera una opinión respecto del contenido. En la oportunidad, este Consejo planteó varias preguntas, cuyas respuestas serán incorporadas en el informe final, el cual se publicará después de 30 días hábiles de publicada la Cuenta Pública del Director Nacional del Instituto de Previsión Social (IPS), Patricio Coronado Rojo.







VII. Cumplimiento de los compromisos 2019

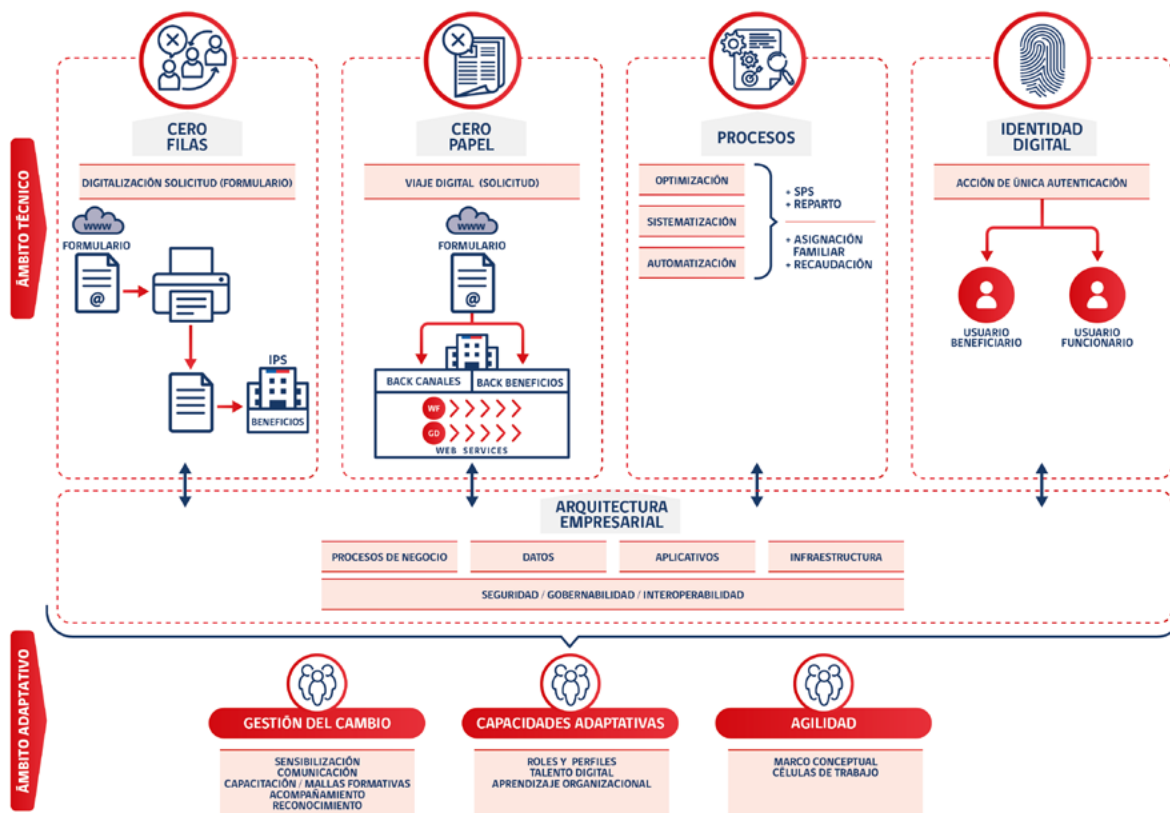
7.1 Transformación Digital

Un aspecto central de la modernización del Estado es posicionar al centro a las personas, facilitando su acceso a éste y, por ende, mejorando su calidad de vida; donde innovación y digitalización resultan clave. En el IPS, entendemos la transformación digital como una constante evolución, cuya estrategia contempla varios ámbitos y ejes de trabajo.

En el marco del Instructivo Presidencial en Transformación Digital de enero de 2019, el IPS

comprometió cuatro ejes de trabajo para alcanzar, paulatinamente, la transformación en esta materia: Cero Fila, Identidad Digital (Clave Única), Cero Papel y Optimización de Procesos, todos los cuales buscan facilitar el acceso de las personas a los beneficios sociales y previsionales que administra el IPS. Para llevar a cabo esto, se incluyó, además, un ámbito de trabajo asociado con componentes de adaptabilidad de la cultura organizacional. Estos son: Gestión del Cambio, Gestión Adaptativa y Gestión Ágil de proyectos.

Transformación Digital en el IPS



Fuente: Subdirección de Sistemas de Información y Administración.

En el marco del eje Cero Fila, en el 2019 el IPS centró parte importante de sus esfuerzos en la implementación de una estrategia para seguir potenciando el canal digital de la institución. Entre otros, y gracias al esfuerzo de diferentes áreas de trabajo, se avanzó en agregar catorce nuevos trámites en la plataforma www.ipsenlinea.cl, llegando a un 68% de la meta total. De esta manera, las personas usuarias pueden acceder a estos servicios desde cualquier dispositivo, sin tener que acudir a una sucursal.

En el eje Cero Papel, se trabajó en la implementación del sistema "DocDigital" para las comunicaciones oficiales del Estado. Esto posibilitará la tramitación en línea de todos los documentos oficiales que deban ser firmados por autoridades o jefaturas públicas. Con ello, se contribuirá a agilizar las tramitaciones y reducir el uso del papel, con el positivo impacto en ahorro del

tiempo y recursos para las personas usuarias, además del cuidado del medioambiente.

En línea con la optimización de procesos, el IPS impulsó mejoras en materia de diseño, principalmente, en lo que se refiere a los beneficios del Pilar Solidario y los procesos de elegibilidad de estos.

Finalmente, en cuanto a la Identidad Digital, cabe destacar que el IPS ha dispuesto de todos los centros de atención de su red presencial ChileAtiende, a lo largo del país para facilitar que las personas puedan obtener su ClaveÚnica. De esta forma se busca permitir que todos los trámites digitales de las instituciones en convenio se efectúen utilizando esta contraseña electrónica, haciendo más fácil y accesible la interacción entre el Estado y las personas.



7.2 Red clase media protegida en Chileatiende

Con el objetivo de impulsar el sistema de apoyo conocido como “Red Clase Media Protegida”, que busca apoyar a las familias que se encuentran en situaciones adversas, en el Plan de Formación Técnica 2019, dirigido a los ejecutivos de atención de público

de los centros de atención previsional integral del país, se realizó un plan de capacitación virtual, entre los que destacó este programa. La actividad contó con la participación de 398 ejecutivos y ejecutivas de atención.

7.3 Proceso de Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal

En el 2019, el IPS asumió el desafío de avanzar en igualdad de género y conciliación, generando equidad en las oportunidades, procesos y un mayor bienestar para las personas que la integran. Como resultado, en

diciembre – y luego de un arduo trabajo –, se convirtió en el primer servicio público del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

7.4 Ampliación del modelo de atención inclusivo

Debido a la contingencia por las movilizaciones sociales de octubre en adelante, en el año 2019 el número de Centros de Atención Inclusivos de la red ChileAtiende del IPS llegó a un total de cuarenta. Respecto de la Mesa de Inclusión, el desarrollo de

las estrategias para instaurar buenas prácticas al interior del servicio, incluyó la capacitación presencial de 500 personas en lenguaje inclusivo y acciones de sensibilización, entre otros.





VIII. Desafíos propuestos para el 2020–2022

8.1 Certificación “Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal”: sostener y, eventualmente, ampliar a regiones

La Política de Igualdad de Género y Conciliación del IPS plantea el objetivo de eliminar y/o reducir progresivamente las brechas entre hombres y mujeres en todos los procesos internos. En esa línea, para el 2020, el IPS se compromete en materia de gestión y desarrollo de personas a seguir consolidando la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal a partir de la Certificación de la NCh3262, obtenida en diciembre del año 2019.

Para ello, se han establecido planes de acción asociados a cada dimensión del ciclo de vida laboral, así como otras acciones vinculadas al desarrollo laboral y

personal de funcionarios y funcionarias en base a la corresponsabilidad. Con ello, se asume el compromiso institucional de garantizar igualdad de oportunidades; prevención de prácticas discriminatorias; prevención y tratamiento del acoso laboral y/o sexual; medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, además de ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y libres de discriminación. Entre otros, los nuevos procedimientos desarrollados, como: Remuneraciones, Compensaciones, Movilidad Funcionaria y, sobre todo, el de Denuncia de Conductas de Maltrato y Acoso Laboral y Sexual, requieren un profundo proceso de sensibilización, capacitación y difusión.



Adicionalmente, en el 2020 se espera generar mecanismos e instrumentos que permitan abordar las inequidades en las remuneraciones a través de continuos diagnósticos, monitoreos y correcciones del Modelo de Movilidad, que recoge variables de la carrera funcionaria, para establecer un criterio

técnico que permita contar con mejor información a la hora de otorgar ascensos, cambios de cargos, traslados, y contrataciones. Este desafío no significará desembolsos adicionales ya que será desarrollado con recursos propios.

8.2 Continuidad de la evolución digital

En el IPS, entendemos la transformación digital como una constante evolución, cuya estrategia contempla varios ámbitos y ejes de trabajo en los que se ha trabajado en los últimos años.

La estrategia contempla los siguientes ámbitos:

1. TÉCNICO: este apunta a considerar elementos básicos para generar un buen servicio al usuario del IPS, es decir, responde el “para qué” a través de los siguientes cuatro ejes de trabajo:

a. Cero Fila: digitalización de ocho nuevos trámites, completando el 85% de la meta total en el 2020. Esto, en línea con el cumplimiento del desafío del gobierno de contar con el 80% de los trámites del Estado digitalizados y accesibles, incluso desde cualquier teléfono móvil, al año 2021.

b. Cero Papel: puesta en marcha de la operación de Docdigital, a partir del segundo semestre de 2020 y optimización de procesos asociados a la custodia y distribución (externa e interna) de documentación del IPS.

c. Identidad Digital (ClaveÚnica): lograr que todos los trámites digitales del IPS se efectúen utilizando la ClaveÚnica, haciendo más fácil y accesible la interacción entre el Estado y las personas.

d. Optimización de Procesos: implementar mejoras en los procesos de backoffice (por ejemplo, la concesión de un beneficio), de manera que el usuario del IPS no requiera ir a una sucursal para solicitarlo y/o gestionarlo, haciendo uso de los canales disponibles, donde se encuentran los trámites en formato digital. De esta manera, se busca que el ciudadano alcance una mejor experiencia en la interacción con la Institución y obtenga, finalmente, un “viaje digital” satisfactorio.

2. ADAPTATIVO: este ámbito se orienta a los ejes propios del proceso de transformación, dados por metodologías de gestión que permiten, a partir de la realidad del IPS, obtener los resultados trazados en el ámbito técnico, respondiendo al “cómo” mediante las siguientes herramientas:

- a. Gestión del cambio.
- b. Gestión de capacidades adaptativas.
- c. Gestión ágil de proyectos.



8.3 Sistema ERP SAP – Integrados

De aquí al año 2022 se espera concluir la implementación del sistema integrado SAP. Ello permitirá aumentar la eficiencia en las operaciones administrativas y de soporte, mejorar la información de gestión, así como los reportes a entidades fiscalizadoras.

Este 2020 se espera finalizar la Fase I, que comprende el despliegue de los módulos de Nómina, Gestión de Tiempo, Autoservicio y Bienestar, con foco principal en el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas e impacto en los casi 2.500 funcionarios de la Institución. También se contempla el despliegue de las operaciones financiero-contables asociadas a Compras y Activo Fijo, Gestión Presupuestaria, Tesorería, Pagos y Gestión de Gastos.

En una Fase II, hacia el segundo semestre 2021 y año 2022, se desarrollará la implementación y despliegue del módulo de Gestión de Cuentas Corrientes Masivas, lo cual considera la conciliación de pagos de beneficios y la recaudación previsional. Esta segunda fase aún no cuenta con presupuesto aprobado para su realización. Adicionalmente, para lograr este desafío, en 2020 se concluirán los procesos de revisión de las funcionalidades del sistema Integrados, con servicio de apoyo externo especializado en ERP SAP. Se capacitará a todos los funcionarios y funcionarias que deben ingresar información y obtener informes del sistema, ejecutando actividades para facilitar dicha implementación y una rápida adaptación a esta forma de operar.

8.4 Consolidación de la omnicanalidad en la red de atención ChileAtiende del IPS

Este importante desafío aspira a que el acceso de la ciudadanía a los trámites del Estado cuente con altos estándares de calidad, garantizando que se cuente con la misma información, independiente del canal utilizado. Para el año 2020, se proyecta avanzar en la digitalización de 26 servicios, el desarrollo del proyecto MiChileAtiende y en la habilitación de nuevos Módulos de Autoatención en 83 sucursales a lo largo del país, ampliando la cobertura.

Los 26 nuevos servicios digitales estarán dispuestos en la página web, en el espacio MiChileAtiende y en los módulos de Autoatención, considerando consultas, servicios de información y productos integrados.

Cabe señalar que el proyecto MiChileAtiende busca desarrollar un espacio personalizado en la web que permita acceder a información de servicios y beneficios del Estado disponibles para cada persona, según un perfil usuario predeterminado. Este desafío tiene presupuesto asignado para el 2020.



8.5 Mejoramiento de la eficiencia de los principales procesos de tramitación y pago de beneficios

La Institución se abocará durante el año 2020 a las siguientes iniciativas:

- **Reforzamiento y renovación de plataformas tecnológicas que soportan los procesos centrales del Instituto:** en especial, las del Pilar Solidario, mejorando los actuales y acogiendo las nuevas necesidades que se planteen (proyectos de ley, integración de procesos, niveles de servicio, entre otros).

- **Gestión del conocimiento para asegurar la continuidad y desempeño de los procesos operativos:** esto, frente al egreso de funcionarios con experiencia (jubilaciones), incluyendo documentación

y rediseño de procesos, así como preparación de nuevos funcionarios.

Reforzamiento del uso de plataformas digitales: en el caso de beneficiarios, en temas de solicitud de beneficios y medios de pago y, por parte de empleadores, en los procesos de recaudación.

- **Promoción del análisis masivo de datos (data analytics):** la idea es mejorar la gestión y la toma de decisiones desde la perspectiva del negocio, con foco en las necesidades de los ciudadanos y el manejo eficiente de los recursos. Este desafío no significará desembolsos adicionales, ya que será desarrollado con recursos propios.

8.6 Cobertura del modelo de atención inclusivo

Se espera que durante el año 2020 se implementen ocho nuevas sucursales inclusivas (bajo el supuesto que la rebaja presupuestaria indicada por la Circular N°15 del Ministerio de Hacienda no afecte la ejecución de dichas implementaciones), completando un total de 48 centros de atención con estas características.

En el año 2021 se espera sumar otras dos, llegando a 50 sucursales inclusivas a lo largo del país. Consecuentemente, se seguirán desarrollando estándares de servicios inclusivos, según el tamaño de los centros de atención.

(*): es importante señalar que los desafíos planteados para el año 2020 pudieran ver postergados sus plazos de materialización, por la actual emergencia sanitaria producida por el COVID-19. Esto, pues el IPS deberá enfocar sus esfuerzos, principalmente, en asegurar la continuidad operativa de sus principales procesos.





Anexo 1

Gestión financiera 2019

Denominación	Monto Año 2018 M\$	Monto Año 2019 M\$
INGRESOS	5.301.944.356	5.439.883.578
Imposiciones Previsionales	92.706.304	81.969.580
Transferencias Corrientes	409.142.247	437.166.396
Rentas de la Propiedad	152.108	166.886
Ingresos de Operación	229.317	309.169
Otros Ingresos Corrientes	32.928.311	31.843.776
Aporte Fiscal	4.710.011.017	4.831.938.103
Venta de Activos no Financieros	3.165	2.891
Venta de Activos Financieros	56.591.384	56.346.939
Recuperación de Préstamos	180.503	139.838
GASTOS	5.303.277.274	5.423.682.204
Gastos en Personal	61.677.362	59.533.991
Bienes y Servicios de Consumo	71.227.208	76.116.846
Prestaciones de Seguridad Social	4.488.871.656	4.364.808.438
Transferencias Corrientes	622.015.533	864.320.955
Otros Gastos Corrientes	282.295	515.559
Adquisición de Activos no Financieros	917.213	336.740
Adquisición de Activos Financieros	57.932.172	58.041.164
Préstamos	10.982	8.511
Servicio de la Deuda	342.853	0
RESULTADO	-1.332.918	16.201.374

"Las cifras están expresadas en M\$ del año 2019. El factor de actualización de las cifras del año 2018 a 2019 es 1,022541. Fuente DIPRES"





Anexo 2

Datos nacionales y regionales

TOTAL PAÍS

Red de atención y pagos

- Más de 6.160.704 atenciones presenciales en 192 CAPRI, 6 oficinas móviles y 80 módulos de autoatención durante el 2019.
- Centros de atención inclusivos habilitados al 2019: 40
- Una red contratada de pagos integrada por 252 locales presenciales y 1.379 puntos rurales que en 2019 entregaron más de MM\$ 289.993 en beneficios (promedio mensual).
- Tiempo promedio de espera a nivel país: 9:02 minutos.
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 8 ejecutivos del canal de atención capacitados en la séptima versión realizada en 2019.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 89,2
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención ChileAtiende del IPS: 84 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende y 11 oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), a lo largo del país.

CUADRO RESUMEN DE BENEFICIOS 2019 - TOTAL NACIONAL (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 406.526	PBS de Vejez: M\$543.293.004
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 182.740	PBS de Invalidez: M\$240.924.343
	Total:	M\$784.217.347
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 345.763	APS de Vejez: M\$231.301.171
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.280	APS de Invalidez: M\$949.619
	Total:	M\$232.250.790
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 544.206	APS de Vejez: M\$560.830.942
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 66.995	APS de Invalidez: M\$82.932.353
	Total:	M\$643.763.295
Bono por Hijo	185.955	M\$94.070.306
Bono Bodas de Oro	34.057	M\$5.505.546
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 3.188.017 Beneficiarios: 1.635.453	M\$147.841.100
Bono de Invierno	1.187.463	MM\$74.562
Subsidio Familiar (SUF)	831.628 familias 2.054.924 causantes de SUF	M\$305.807.363
Pensiones previsionales	740.166	MM\$ 2.007.796

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS).

TOTAL REGION XV, ARICA Y PARINACOTA

Red de atención Chileatiende y pagos

- ▮ 85.964 atenciones durante el 2019 en 2 Centros de Atención y 1 módulo de autoatención durante el 2019.
- ▮ Una red contratada de pagos integrada por 2 locales de pago y 29 puntos rurales.
- ▮ Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:58 minutos.
- ▮ Satisfacción de personas usuarias (%): 96,0
- ▮ Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 1 Centro de Familia Digital (CFD) que opera como Punto Vecino ChileAtiende y 1 oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) en Visviri.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XV, ARICA Y PARINACOTA (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.209	PBS de Vejez: M\$5.637.945
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.985	PBS de Invalidez: M\$2.622.996
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 4.699	APS de Vejez: M\$3.136.823
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 40	APS de Invalidez: M\$28.234
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 6.954	APS de Vejez: M\$6.965.308
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 610	APS de Invalidez: M\$739.167
Bono por Hijo	1.782	M\$199.375
Bono Bodas de Oro	354	M\$57.262
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 42.151 Beneficiarios: 20.415	M\$1.954.710
Bono de Invierno	14.096	M\$885.102
Subsidio Familiar (SUF)	11.686 familias 29.552 causantes de SUF	M\$4.402.982
Pensiones previsionales	10.285	M\$27.350.702

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION I, TARAPACÁ

Red de atención Chileatiende y pagos

- ▮ 168.292 atenciones durante el 2019 en 3 Centros de Atención y 2 módulos de autoatención durante el 2019.
- ▮ Una red contratada de pagos integrada por 4 locales y 43 puntos rurales.
- ▮ Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:25 minutos.
- ▮ Satisfacción de personas usuarias (%): 98,8
- ▮ Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 1 Centro de Familia Digital (CFD) que opera como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION I, TARAPACÁ (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.323	PBS de Vejez: M\$5.779.042
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.386	PBS de Invalidez: M\$3.143.889
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 3.931	APS de Vejez: M\$2.565.216
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 21	APS de Invalidez: M\$13.077
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 7.797	APS de Vejez: M\$7.848.872
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 960	APS de Invalidez: M\$1.168.949
Bono por Hijo	1.872	M\$219.931
Bono Bodas de Oro	335	M\$52.567
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 52.659 Beneficiarios: 24.209	M\$2.442.008
Bono de Invierno	14.016	M\$880.079
Subsidio Familiar (SUF)	14.090 familias 37.404 causantes de SUF	M\$5.560.185
Pensiones previsionales	9.126	M\$27.932.719

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION II, ANTOFAGASTA

Red de atención Chileatiende y pagos

- 178.682 atenciones durante el 2019 en 5 Centros de Atención y 1 módulo de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 7 locales y 16 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 9:14 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 94,5
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 2 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende y 1 oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) en San Pedro de Atacama.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION II, ANTOFAGASTA (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 6.689	PBS de Vejez: M\$8.952.105
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 3.267	PBS de Invalidez: M\$4.284.711
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 6.722	APS de Vejez: M\$4.384.714
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 37	APS de Invalidez: M\$28.225
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 12.198	APS de Vejez: M\$12.083.400
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.169	APS de Invalidez: M\$1.385.140
Bono por Hijo	3.425	M\$403.393
Bono Bodas de Oro	641	M\$103.646
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 46.097 Beneficiarios: 24.174	M\$2.137.702
Bono de Invierno	22.217	M\$1.395.028
Subsidio Familiar (SUF)	9.789 familias 25.362 causantes de SUF	M\$3.791.440
Pensiones previsionales	15.063	M\$47.358.346

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION III, ATACAMA

Red de atención Chileatiende y pagos

- ▮ 110.332 atenciones durante el 2019 en 10 Centros de Atención y 3 módulos de autoatención durante el 2019.
- ▮ Una red contratada de pagos integrada por 7 locales y 36 puntos rurales.
- ▮ Tiempo promedio de espera a nivel regional: 5:38 minutos.
- ▮ Satisfacción de personas usuarias (%): 98,7
- ▮ Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 3 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION III, ATACAMA (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 5.761	PBS de Vejez: M\$7.697.556
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.546	PBS de Invalidez: M\$3.345.316
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 4.992	APS de Vejez: M\$3.338.138
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 12	APS de Invalidez: M\$7.322
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 8.680	APS de Vejez: M\$8.870.826
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 950	APS de Invalidez: M\$1.151.834
Bono por Hijo	2.561	M\$310.712
Bono Bodas de Oro	475	M\$76.756
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 50.491 Beneficiarios: 23.909	M\$2.341.470
Bono de Invierno	16.198	M\$1.078.121
Subsidio Familiar (SUF)	14.825 familias 38.162 causantes de SUF	M\$5.678.868
Pensiones previsionales	9.656	M\$25.406.563

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION IV, COQUIMBO

Red de atención Chileatiende y pagos

- 378.732 atenciones durante el 2019 en 12 Centros de Atención, 1 oficina móvil y 6 módulos de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 12 locales y 279 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 9:13 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 96,6
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 4 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION IV, COQUIMBO (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 19.730	PBS de Vejez: M\$26.324.568
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.886	PBS de Invalidez: M\$10.404.700
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 17.187	APS de Vejez: M\$11.517.366
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 43	APS de Invalidez: M\$31.262
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 23.559	APS de Vejez: M\$24.672.786
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.701	APS de Invalidez: M\$3.359.627
Bono por Hijo	7.934	M\$1.004.076
Bono Bodas de Oro	1.549	M\$250.616
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 144.346 Beneficiarios: 69.864	M\$6.693.901
Bono de Invierno	54.743	M\$3.437.368
Subsidio Familiar (SUF)	40.081 familias 101.480 causantes de SUF	M\$15.072.238
Pensiones previsionales	32.013	M\$83.186.227

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION V, VALPARAÍSO

Red de atención Chileatiende y pagos

- 737.484 atenciones durante el 2019 en 12 Centros de Atención, 1 oficina móvil y 11 módulos de autoatención durante el 2019.
- Centros de atención inclusivos inaugurados en 2019: San Antonio
- Una red contratada de pagos integrada por 23 locales y 31 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 9:03 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 91,0
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención IPS Antofagasta: 12 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION V, VALPARAÍSO (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 38.622	PBS de Vejez: M\$51.727.487
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 18.375	PBS de Invalidez: M\$24.288.062
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 44.499	APS de Vejez: M\$29.440.633
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 283	APS de Invalidez: M\$202.472
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 62.224	APS de Vejez: M\$63.944.797
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.173	APS de Invalidez: M\$8.880.959
Bono por Hijo	17.012	M\$1.860.945
Bono Bodas de Oro	4.057	M\$655.967
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 311.147 Beneficiarios: 159.677	M\$14.429.131
Bono de Invierno	130.331	M\$8.183.614
Subsidio Familiar (SUF)	81.790 familias 200.296 causantes de SUF	M\$29.853.532
Pensiones previsionales	94.745	M\$280.633.334

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION XIII, METROPOLITANA

Red de atención Chileatiende y pagos

- 1.530.800 atenciones durante el 2019 en 27 Centros de Atención, 1 oficina móvil y 16 módulos de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 46 locales y 45 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 10:48 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 90,0
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención IPS Metropolitana: 34 Centros de Familia Digital CFD que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XIII, METROPOLITANA (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 122.965	PBS de Vejez: M\$164.585.114
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 52.752	PBS de Invalidez: M\$69.477.381
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 130.339	APS de Vejez: M\$86.279.246
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 450	APS de Invalidez: M\$342.513
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 202.916	APS de Vejez: M\$203.761.313
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 19.251	APS de Invalidez: M\$23.454.171
Bono por Hijo	56.775	M\$6.064.811
Bono Bodas de Oro	12.391	M\$2.003.133
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 1.041.120 Beneficiarios: 562.857	M\$48.280.899
Bono de Invierno	419.899	M\$26.365.878
Subsidio Familiar (SUF)	232.734 familias 580.620 causantes de SUF	M\$86.586.396
Pensiones previsionales	285.207	M\$823.488.809

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION VI, O'HIGGINS

Red de atención Chileatiende y pagos

- 408.617 atenciones durante el 2019 en 14 Centros de Atención, 1 oficina móvil y 6 módulos de autoatención durante el 2019.
- Centro de atención inclusivo inaugurado en 2019: San Fernando
- Una red contratada de pagos integrada 22 locales y 65 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 6:47 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 95,9
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 4 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION VI, O'HIGGINS (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 20.456	PBS de Vejez: M\$27.266.234
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 9.426	PBS de Invalidez: M\$12.429.697
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 21.524	APS de Vejez: M\$14.678.197
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 65	APS de Invalidez: M\$52.300
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 30.952	APS de Vejez: M\$32.874.864
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.780	APS de Invalidez: M\$5.984.450
Bono por Hijo	8.890	M\$1.095.381
Bono Bodas de Oro	2.182	M\$352.831
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 182.902 Beneficiarios: 93.241	M\$8.481.897
Bono de Invierno	67.612	M\$4.245.425
Subsidio Familiar (SUF)	46.932 familias 116.288 causantes de SUF	M\$17.278.474
Pensiones previsionales	39.808	M\$103.851.203

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION VII, MAULE

Red de atención Chileatiende y pagos

- 425.044 atenciones durante el 2019 en 16 Centros de Atención y 7 módulos de autoatención durante el 2019.
- Centros de atención inclusivos inaugurados en 2019: Curicó y Linares.
- Una red contratada de pagos integrada por 19 locales y 296 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:51 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 83,7
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 6 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende y 2 oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) en Vichuquén y Llico de Mataquito.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION VII MAULE (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 30.461	PBS de Vejez: M\$40.536.972
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 13.403	PBS de Invalidez: M\$17.699.036
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 25.161	APS de Vejez: M\$17.284.416
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 76	APS de Invalidez: M\$62.382
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 38.046	APS de Vejez: M\$41.191.401
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.950	APS de Invalidez: M\$6.248.670
Bono por Hijo	12.635	M\$1.590.550
Bono Bodas de Oro	2.554	M\$412.782
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 259.663 Beneficiarios: 129.600	M\$12.041.612
Bono de Invierno	87.952	M\$5.522.594
Subsidio Familiar (SUF)	72.845 familias 178.670 causantes de SUF	M\$26.521.783
Pensiones previsionales	44.850	M\$103.111.220

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION XVI, ÑUBLE

Red de atención Chileatiende y pagos

- 180.537 atenciones durante el 2019 en 7 Centros de Atención y 2 módulos de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 10 locales y 84 puntos rurales contratados por el IPS.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:50 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 3 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Puntos Vecinos ChileAtiende y 4 oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) en San Gregorio de Ñiquén, Trehuaco, Portezuelo y Pinto.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XVI, ÑUBLE (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 18.893	PBS de Vejez: M\$25.123.765
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 12.192	PBS de Invalidez: M\$16.032.820
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 13.842	APS de Vejez: M\$9.517.266
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 40	APS de Invalidez: M\$27.816
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 15.839	APS de Vejez: M\$16.825.746
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.371	APS de Invalidez: M\$5.570.433
Bono por Hijo	7.362	M\$954.798
Bono Bodas de Oro	1.220	M\$197.219
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 121.636 Beneficiarios: 61.163	M\$5.640.748
Bono de Invierno	45.347	M\$2.847.383
Subsidio Familiar (SUF)	35.042 familias 84.846 causantes de SUF	M\$12.642.956
Pensiones previsionales	24.344	M\$53.758.514

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION VIII, BIOBÍO

Red de atención Chileatiende y pagos

- 672.665 atenciones durante el 2019 en 16 Centros de Atención, 1 oficina móvil y 6 módulos de autoatención durante el 2019.
- Centros de atención inclusivos inaugurados en 2019: Talcahuano
- Una red contratada de pagos integrada por 27 locales y 51 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 9:43 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 92,9
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 5 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION VIII, BIOBÍO (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 41.292	PBS de Vejez: M\$55.201.379
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 22.155	PBS de Invalidez: M\$29.212.002
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 31.873	APS de Vejez: M\$21.156.253
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 108	APS de Invalidez: M\$77.204
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 51.455	APS de Vejez: M\$50.766.307
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 6.971	APS de Invalidez: M\$8.611.104
Bono por Hijo	19.191	M\$2.392.771
Bono Bodas de Oro	3.456	M\$558.667
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 340.371 Beneficiarios: 172.719	M\$15.784.365
Bono de Invierno	109.240	M\$6.859.289
Subsidio Familiar (SUF)	91.604 familias 224.490 causantes de SUF	M\$33.406.461
Pensiones previsionales	64.443	M\$172.031.808

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGIÓN IX, DE LA ARAUCANÍA

Red de atención Chileatiende y pagos

- 330.713 atenciones durante el 2019 en 18 Centros de Atención, 1 oficina móvil y 6 módulos de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 29 locales y 71 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 6:20 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 92,2
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 3 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Puntos Vecinos ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION IX, DE LA ARAUCANÍA (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 43.098	PBS de Vejez: M\$57.655.648
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 15.663	PBS de Invalidez: M\$20.693.376
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 17.345	APS de Vejez: M\$11.887.440
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 46	APS de Invalidez: M\$34.536
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 32.866	APS de Vejez: M\$35.958.066
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.866	APS de Invalidez: M\$6.090.034
Bono por Hijo	14.144	M\$1.797.594
Bono Bodas de Oro	1.987	M\$320.989
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 267.986 Beneficiarios: 128.117	M\$12.427.583
Bono de Invierno	87.913	M\$5.520.145
Subsidio Familiar (SUF)	81.838 familias 203.540 causantes de SUF	M\$30.214.866
Pensiones previsionales	34.872	M\$82.328.731

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION XIV DE LOS RÍOS

Red de atención Chileatiende y pagos

- 162.544 atenciones durante el 2019 en 13 Centros de Atención y 2 módulos de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 10 locales y 49 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:29 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XIV, DE LOS RÍOS (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 13.430	PBS de Vejez: M\$17.930.265
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.821	PBS de Invalidez: M\$7.703.635
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 7.132	APS de Vejez: M\$4.862.774
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 22	APS de Invalidez: M\$18.215
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 14.619	APS de Vejez: M\$15.381.601
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.326	APS de Invalidez: M\$2.937.319
Bono por Hijo	4.857	M\$580.395
Bono Bodas de Oro	802	M\$129.558
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 94.500 Beneficiarios: 45.900	M\$4.382.343
Bono de Invierno	32.433	M\$2.036.501
Subsidio Familiar (SUF)	29.475 familias 71.623 causantes de SUF	M\$10.625.808
Pensiones previsionales	13.951	M\$32.599.210

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION X, DE LOS LAGOS

Red de atención Chileatiende y pagos

- 358.360 atenciones durante el 2019 en 21 Centros de Atención y 6 módulos de autoatención durante el 2019.
- Centros de atención inclusivos inaugurados en 2019: Castro y Puerto Montt.
- Una red contratada de pagos integrada 25 locales y 250 puntos rurales.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 8:29 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 93,3
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 4 Centros de Familia Digital (CFD) que operan como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION X, DE LOS LAGOS (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 31.146	PBS de Vejez: M\$41.579.652
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 12.974	PBS de Invalidez: M\$17.076.158
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 12.824	APS de Vejez: M\$8.779.884
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 22	APS de Invalidez: M\$13.014
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 27.189	APS de Vejez: M\$29.986.244
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.907	APS de Invalidez: M\$6.131.881
Bono por Hijo	9.936	M\$1.165.436
Bono Bodas de Oro	1.669	M\$269.726
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 192.307 Beneficiarios: 98.921	M\$8.918.045
Bono de Invierno	67.346	M\$4.228.723
Subsidio Familiar (SUF)	56.696 familias 133.176 causantes de SUF	M\$19.790.606
Pensiones previsionales	25.532	M\$62.751.694

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION XI, AYSÉN

Red de atención Chileatiende y pagos

- ▮ 70.452 atenciones durante el 2019 en 5 Centros de Atención y 2 módulos de autoatención durante el 2019.
- ▮ Una red contratada de pagos integrada por 4 locales y 29 puntos rurales.
- ▮ Centro de atención inclusivo inaugurado en 2019: Cochrane
- ▮ Tiempo promedio de espera a nivel regional: 2:21 minutos.
- ▮ Satisfacción de personas usuarias (%): 97,1
- ▮ Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 1 Centro de Familia Digital (CFD) que opera como Punto Vecino ChileAtiende y 2 oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) en Villa O'Higgins y Tortel.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XI, AYSÉN (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.697	PBS de Vejez: M\$3.602.331
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 921	PBS de Invalidez: M\$1.209.082
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 1.126	APS de Vejez: M\$765.753
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 3	APS de Invalidez: M\$1.383
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 3.572	APS de Vejez: M\$4.089.548
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 555	APS de Invalidez: M\$669.104
Bono por Hijo	752	M\$91.686
Bono Bodas de Oro	151	M\$24.421
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 22.955 Beneficiarios: 11.074	M\$1.064.515
Bono de Invierno	6.926	M\$434.890
Subsidio Familiar (SUF)	7.785 familias 18.795 causantes de SUF	M\$2.798.412
Pensiones previsionales	2.296	M\$6.159.601

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

TOTAL REGION XII, MAGALLANES

Red de atención Chileatiende y pagos

- 63.768 atenciones durante el 2019 en 4 Centros de Atención y 2 módulos de autoatención durante el 2019.
- Una red contratada de pagos integrada por 3 locales contratados por el IPS.
- Centro de atención inclusivo inaugurado en 2019: Punta Arenas
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:14 minutos.
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100
- Cobertura de nuevas instituciones adheridas a la red de atención: 1 Centro de Familia Digital (CFD) que opera como Punto Vecino ChileAtiende.

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XII, MAGALLANES (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.754	PBS de Vejez: M\$3.692.941
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 988	PBS de Invalidez: M\$1.301.482
Aporte Previsional Solidario (Interno)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 2.567	APS de Vejez: M\$1.707.052
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 12	APS de Invalidez: M\$9.664
Aporte Previsional Solidario (Externo)	APS de Vejez (Promedio/Mes): 5.340	APS de Vejez: M\$5.609.863
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 455	APS de Invalidez: M\$549.511
Bono por Hijo	1.049	M\$104.295
Bono Bodas de Oro	244	M\$39.406
Aporte Familiar Permanente	Aportes: 17.686 Beneficiarios: 9.613	M\$820.171
Bono de Invierno	9.931	M\$623.577
Subsidio Familiar (SUF)	4.416 familias 10.630 causantes de SUF	M\$1.582.356
Pensiones previsionales	6.203	M\$18.490.473

(*) Estos corresponden a una selección de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS). En algunos casos, los datos no están regionalizados.

Cuenta Pública

2019



IPS



Chile
Atiende