



CUENTA PÚBLICA 2014 DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

Desde que asumió el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, en marzo de 2014, al IPS se le plantearon tres grandes desafíos inmediatos: pagar el beneficio del Aporte Familiar Permanente para más de un millón 600 mil familias; preparar el pago del Bono de Invierno a cerca de 1 millón de pensionados y pensionadas, lo que incluyó –gracias a una modificación legal- a cerca de 350 mil nuevos beneficiarios; y restituir la Pensión Básica Solidaria a un conjunto de personas que la habían perdido, sin que su situación socioeconómica hubiese variado sustancialmente.

El pago del Aporte Familiar Permanente fue el primer proyecto de Ley aprobado bajo el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, y nuestra institución dispuso de dos semanas de plazo para implementar esta importante medida. Sin duda, ahí se puso a prueba el sentido de urgencia de los funcionarios y funcionarias del IPS, que en esas dos semanas fueron capaces de implementar diversas tareas asociadas a la entrega de esta ayuda estatal.

Finalmente, el pago de este beneficio se realizó de manera exitosa en todo el país, y se cumplió así en un tiempo inusualmente breve con esta importante medida presidencial. Lo anterior es solo una muestra de las diversas funciones del IPS en beneficio de la comunidad: pensionados, personas de escasos recursos, mujeres, madres, personas en situación de discapacidad y jóvenes, son parte de los grupos a los que atiende la institución, a través de la administración de beneficios sociales y previsionales.

I. QUÉ ES EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

El IPS es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado en el año 2009, con la Reforma al Sistema Previsional (Ley N° 20.255). Actúa a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Su Misión es “Contribuir a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como asimismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Lo anterior, promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones



previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la Institución”.

A quiénes atendemos

- Pensionados del Pilar Solidario.
- Pensionados e imponentes de las ex Cajas de Previsión Social.
- Pensionados de leyes especiales y de reparación.
- Personas que reciben beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (Ministerio de Desarrollo Social y SUSESO).
- Beneficiarias del Bono por Hijo.
- Afiliados a AFPs y compañías de seguro.
- Beneficiarios de Subsidio por Discapacidad Mental.
- Beneficiarios de Subsidio al Trabajador Joven (trabajadores de entre 18 y 35 años y empleadores).
- Beneficiarios de asignación familiar.
- Instituciones del Estado que solicitan información para la elaboración de planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, Ministerio de Desarrollo Social y Dirección de Presupuestos).
- Instituciones a quienes IPS presta servicio de pago (Ministerio de Desarrollo Social, SUSESO y SENCE).
- Instituciones a quienes IPS presta servicio de recaudación (ISL y FONASA).
- Instituciones a quienes IPS presta servicio de atención de público a través de su red de servicios ChileAtiende.

Cómo nos organizamos

Nuestro principal capital son nuestros funcionarios y funcionarias que a lo largo del país llegan a un total de 2.577 (1.628 mujeres y 949 hombres). La estructura organizacional está formada por una Dirección Nacional, dos subdirecciones, seis divisiones, 35 departamentos y 15 direcciones regionales, de las cuales dependen los 205 puntos de atención desplegados en todo el territorio nacional.



II. RED DE ATENCIÓN Y PAGOS DEL IPS

CANALES DE ATENCIÓN PROPIOS DEL INSTITUTO

El IPS cuenta con una amplia red de canales de atención para entregar servicios y beneficios previsionales y de protección social a lo largo de todo el país, incluida Isla de Pascua.

Durante el año pasado, se efectuaron un total de 10 millones de atenciones:

- ✓ Más de 8 millones de atenciones en sucursales, oficinas móviles y módulos Facilit@ (módulos en sucursales para atención en línea).
- ✓ Más de 1 millón 800 mil atenciones telefónicas.
- ✓ Atenciones a través de redes sociales y formularios web.

La red de atención nacional del IPS está integrada por los siguientes canales presenciales:

- ✓ 205 sucursales de atención.
- ✓ 5 Oficinas Móviles.
- ✓ 107 Módulos de AutoAtención Facilit@ en 90 sucursales, instalados el 2014.

Casi el 50% de las atenciones correspondieron a trámites previsionales y de seguridad social, gestionados por el IPS. El porcentaje restante equivale a atenciones de trámites y servicios de otras instituciones públicas en convenio con el instituto.

Los canales de atención no presenciales son los siguientes:

- ✓ Sitios WEB www.ips.gob.cl, www.chileatiende.cl y www.aportefamiliar.cl para la atención digital. El sitio www.chileatiende.cl entrega información sobre más de 2.490 beneficios del Estado.
- ✓ Call Center 600 440 0040 para atenciones IPS, Call Center 101 para consultas sobre otros servicios del Estado y 600 262 05 05 para el Aporte Familiar Permanente.

Calidad de servicio 2014

De acuerdo al Estudio de Satisfacción de Usuarios realizado por el IPS el 2014, el 90,1% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio.

Algunos indicadores relevantes de la atención:

- ✓ 11:13 minutos es el tiempo promedio de espera para la atención de un usuario en sucursal.
- ✓ 01:13 minutos promedio espera un usuario para ser atendido por un ejecutivo telefónico.



- ✓ De los 81.388 casos de mayor complejidad atendidos, el 86,6% se respondieron en menos de 5 días hábiles.

RED DE PAGOS

Para mantener una cobertura adecuada de pagos previsionales, de seguridad social y otros beneficios extraordinarios, el IPS dispone de diversas modalidades de pagos:

- ✓ 213 puntos de pago presenciales en 203 comunas del país, incluida Isla de Pascua.
- ✓ 1.511 puntos de pago móviles en localidades apartadas de centros urbanos.
- ✓ Modalidades de pagos no presenciales como transferencias nacionales, internacionales y órdenes de pago por correo.

En el año 2014 se realizó un total de 28.627.079 pagos por un monto anual de MM\$2.853.538.

III. BENEFICIOS Y SERVICIOS ENTREGADOS DURANTE EL 2014

PRIMERAS MEDIDAS PRESIDENCIALES RELACIONADAS CON EL IPS

En el año 2014 destacaron tres pagos masivos de beneficios que estuvieron dentro de las 50 medidas comprometidas para los primeros 100 días de Gobierno:

Aporte Familiar Permanente

En total, se pagaron Aportes Familiares Permanentes (ex Bono Marzo) a 1.639.463 familias o personas beneficiarias, con un desembolso del Estado superior a los 127 mil 715 millones de pesos.

Bono de Invierno

En total se pagaron 974.758 Bonos de Invierno, con una inversión del Estado de más de 50 mil millones de pesos (MM\$50.663). Cabe destacar que gracias a una modificación legal, del total de beneficiarios, un conjunto de 358.265 recuperó el beneficio gracias a que se amplió la cobertura.

Restitución de pensiones básicas solidarias

Luego de analizados los antecedentes, se registraron 1.760 casos que podrían recuperar la PBS. A fines de diciembre se había restituido el beneficio a 746 personas beneficiarias.



PILAR SOLIDARIO

Pensión Básica Solidaria (PBS)

En el 2014, un promedio mensual de más de 580 mil personas fueron beneficiadas con una PBS en todo el país, con una inversión anual total que superó los 580 mil millones de pesos.

También cabe consignar que ese año se entregaron 33.507 nuevas pensiones básicas solidarias de vejez y 10.298 pensiones básicas solidarias de invalidez.

Aporte Previsional Solidario (APS)

En el 2014, un promedio mensual de más de 671 mil pensionados del IPS, AFP y compañías de seguros fueron beneficiadas con un APS en todo el país, con una inversión anual total que superó los 425 mil millones de pesos.

En el año se entregaron 71.689 nuevos aportes previsionales solidarios de vejez y 6.045 nuevos aportes previsionales solidarios de invalidez.

PAGO DE PRESTACIONES PREVISIONALES

El IPS paga prestaciones previsionales a personas beneficiarias de pensiones previsionales, indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparaciones y pensiones de Exonerados.

En el 2014, se pagó un promedio mensual superior a 836 mil pensiones, con una inversión anual total por MM\$1.883.858 (más de 1,8 billones de pesos).

OTROS BENEFICIOS RELEVANTES

Bono por Hijo

En el 2014 se concedió este beneficio a más de 44 mil mujeres por un monto total de MM\$29.422.

Bono Bodas de Oro

En el 2014 un total de 28.376 cónyuges y personas que habían enviudado se vieron beneficiadas con este bono, lo que significó un gasto de MM\$3.880.

Asignaciones familiares

Un promedio mensual de 310 mil asignaciones familiares se pagaron durante el 2014 por un monto total anual de MM\$30.000.



Subsidios al Trabajador Joven (entre 18 y 35 años de edad)

Subsidio a la Contratación: se benefició a 316 empleadores por un monto de 57 millones de pesos.

Subsidio a la Cotización: Se beneficiaron 227.079 trabajadores por un monto de 2.009 millones de pesos.

PAGO DE PRINCIPALES BENEFICIOS DE OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO:

Programa Chile Solidario

En el año 2014 se pagó un promedio mensual de 180.016 bonos por un monto total anual de MM\$18.888.

Subsidio Familiar (SUF)

Más de 817.874 familias beneficiadas en promedio cada mes.

Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años

Más de 24.054 pagos en promedio cada mes por un monto total anual de M\$16.745.

RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES

En el 2014 el IPS recaudó más de 7 millones de planillas de cotización por un monto total de MM\$ 1.465.710 (más de 1,4 billones de pesos).

IV. SIEMPRE PRESENTES: APOYO EN CATÁSTROFES

El 1 de abril un terremoto remeció parte de la zona norte de nuestro país, en la Región de Tarapacá. El IPS desarrolló un intenso despliegue, especialmente en Alto Hospicio y Pozo Almonte, con el fin de restablecer la entrega de beneficios. Como parte de estas acciones una oficina móvil del IPS se trasladó desde La Araucanía a Pozo Almonte, donde se entregaron 5.940 atenciones a los habitantes de esa localidad.

El IPS también apoyó en otra catástrofe: el incendio de Valparaíso, ocurrido en 12 de abril, que arrasó parte de sus cerros y de las casas que en ellos se encontraban. El IPS colaboró en diversas atenciones a las personas afectadas, como la aplicación de la Encuesta Familiar Única de Emergencia y orientación sobre beneficios del Estado. En total, se realizaron 2.817 trámites.



V. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

El 2014 el IPS creó la Unidad de Participación Ciudadana, para coordinar los mecanismos de participación dispuestos en la Ley. Además, se realizaron consultas ciudadanas en regiones, sobre el modelo de atención del IPS, en las que participaron 323 personas. A lo anterior se sumaron diálogos participativos con dirigentes de pensionados, exonerados y otras organizaciones, y sesiones de consejos de la Sociedad Civil en cinco regiones.

Por otra parte, cabe mencionar un 90% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa.

VI. EQUIDAD DE GÉNERO

Destaca la realización de talleres de promoción de derechos previsionales y laborales para mujeres en territorios de baja conectividad. Se realizaron 15 encuentros en el país con 254 asistentes, en 40 localidades del ámbito rural y 4 sectores urbanos.

VII. GESTIÓN INTERNA

Entre las acciones de gestión interna relevantes, se cuentan:

- Programa de autocuidado para el manejo de las emociones en personas que atienden público en las sucursales.
- Protocolo de acuerdo con la Asociación del Trabajadores del IPS, orientado al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias.
- Inicio de la elaboración de una Política de Personas.
- Desarrollo del programa “Juntos somos equipo”, para fortalecer el clima laboral.
- Inicio del proceso de modernización tecnológica, para dotar al IPS de equipamiento.

También resulta relevante mencionar que el IPS fue uno de los servicios públicos que obtuvieron el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI).

En materia de gestión presupuestaria, cabe mencionar que los gastos ascendieron a M\$ 4.627.006.018 (4,6 billones de pesos). Casi el 90% de ese gasto se destinó al pago de prestaciones de seguridad social.



VIII. DESAFÍOS 2015

Para el año 2015, el IPS se ha propuesto los siguientes desafíos orientados a la atención ciudadana:

- Realizar la licitación (correspondiente a este período) del pago masivo de pensiones y beneficios de seguridad social, de tal manera de asegurar la continuidad del servicio, mejorar las condiciones de atención y aumentar la cobertura de pagos.
- Pagar el Aporte Familiar Permanente, que beneficia en el largo plazo a cerca de 1 millón 700 mil familias.
- Pagar el Bono de Invierno, que beneficia a cerca de 1 millón de pensionados.
- Recorrer 20 mil kilómetros a través de sus oficinas móviles en más de 60 localidades, para atender a personas en lugares más alejados de centros urbanos.
- Otorgar beneficios a más de 100 mil nuevas personas por el Pilar Solidario del Sistema de Pensiones.
- Desarrollar sitios web más robustos con enfoque ciudadano: www.ips.gob.cl, www.aportefamiliar.cl, Portal de pago de beneficios.
- Desarrollar un programa social para atender a mujeres en zonas más desconectadas de centros urbanos. Considera 30 talleres a un total de 300 mujeres.

Desafíos orientados a procesos internos:

- En materia tecnológica, dotar al IPS de un Data Warehouse, plataforma que permitirá procesar información de apoyo a la gestión de manera más ágil para cumplir los objetivos institucionales.
- Implementar un sistema de gestión documental para el seguimiento de toda la documentación del IPS.
- Implementar y difundir la Política de Personas del IPS, con énfasis en mejorar las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias.