

Estimadas usuarias y usuarios,

Agradecemos a usted haber participado en nuestra primera Cuenta Pública Participativa 2014, tanto en su versión virtual como presencial.

A continuación, publicamos sus intervenciones y las correspondientes respuestas entregadas por este Instituto.

CUENTA PÚBLICA VIRTUAL IPS AÑO 2014: CONSULTAS FORMULADAS (Recibidas desde el 01.05.2015 al 07.06.2015)

1. ***“Como Confederación del Transporte Menor CONTTRAMEN, echamos de menos la preocupación por los trabajadores independientes que no tienen ningún resguardo y seguridad social. Desde nuestro punto de vista, se debiera crear un programa especial orientado a incentivar la afiliación y seguridad”.***

Respuesta: En relación a su sugerencia de considerar la posibilidad de **“crear un programa especial, orientado a incentivar la afiliación y seguridad social en los trabajadores independientes”**, le contamos que la Superintendencia de Pensiones (organismo contralor que lidera las temáticas de afiliación y cotización previsional) ha dispuesto en los últimos años de varias medidas orientadas a incentivar la afiliación de los trabajadores independientes. Para su conocimiento y tranquilidad, además, su planteamiento será incluido dentro del informe de consultas recibidas y que será a dicha Superintendencia.

Existe también, en la actualidad, un Fondo para la Educación Previsional, que administra la Subsecretaría de Previsión Social. Este tiene por objeto apoyar financieramente la realización de programas, proyectos, actividades y medidas de promoción, educación y difusión del Sistema de Pensiones, que presenten distintas organizaciones a los Concursos FEP.

Para obtener mayor información al respecto, sugerimos consulte la página web de la Subsecretaría de Previsión Social, www.previsionsocial.gob.cl.

2. ***“Felicitamos al IPS por el trabajo realizado el año 2014 y manifestamos que la CUPENCHI siempre ha estado preocupada de nuestros asociados y, en general, de los adultos mayores, lo que nos hace sentirnos involucrados con el accionar de este Instituto. Aprovechamos esta instancia para solicitar que en los desafíos 2015 existan actividades***

orientadas a nuestro sector, por ejemplo, capacitaciones para superar la brecha digital, administración básica para socios y dirigentes”.

R.: Agradecemos su reconocimiento. Nos alienta a continuar fortaleciendo la relación del instituto con sus usuarias y usuarios.

Con respecto a su sugerencia, le informamos que la Unidad de Participación Ciudadana ha iniciado la indagación respecto a organismos con los que se puedan complementar esfuerzos, con el objetivo de responder a las necesidades de capacitación y fortalecimiento organizacional planteados por la Central Nacional de Pensionados de Chile. Los resultados de dichas gestiones serán comunicados oportunamente a través de todos los medios disponibles y en la CPP 2015.

CONCLUSIONES GRUPALES PRESENTADAS EN CUENTA PÚBLICA PRESENCIAL IPS AÑO 2014

(Temuco, 10 de junio de 2015)

1.- “No hay claridad en cuanto a los beneficios previsionales de Sobrevivencia”

“Espera innecesaria por falta de documentación”

R.: En el contexto de la atención que entregan los ejecutivos de atención del IPS, tanto a través de los canales presenciales como no presenciales, ellos disponen de material educativo y de consulta sobre los diversos beneficios que entrega el Instituto. Para ello, asisten en forma permanente a capacitaciones (presenciales y virtuales) y las consultas las abordan a través del apoyo documental disponible. Las inquietudes y casos más complejos son atendidos por expertos en las diferentes materias mediante una línea de escalamiento. En el año 2014, el 86% de esos casos se respondieron en menos de 5 días hábiles.

No obstante lo anterior, si la ciudadanía o las organizaciones requieren información sobre beneficios, trámites y requisitos, pueden acceder directamente a los portales www.ips.gob.cl o al teléfono 101 o el call center 600 4400040. También se puede acercarse a las direcciones regionales o a las sucursales del IPS a solicitar charlas en torno a las materias de interés que estén dentro del ámbito de las competencias del IPS.

Todas las sucursales del IPS cuentan con folletería sobre los principales beneficios entregados, material que cada año se revisa y renueva, introduciendo nuevos

temas. En esa línea, en el curso de este segundo semestre se revisará la disponibilidad de folletería sobre el tema mencionado, y el Departamento de Comunicaciones del IPS se asegurará de que el material mencionado esté disponible para todas las sucursales del país.

2.- “Mayor coordinación con las municipalidades en relación a la Ficha de Protección, ya que se han perdido beneficios del Pilar Solidario”

“Eliminación 7% de la cotización de Salud”

R.: La Ficha de Protección Social es un instrumento que permite identificar a personas y familias vulnerables o que viven en situación de pobreza, con el fin de que puedan acceder a los beneficios que el Estado dispone para ellas. El instrumento es aplicado por los municipios y el puntaje se calcula sobre la base de la información que entrega cada familia al momento de ser encuestados (número de integrantes, edades, ingresos, nivel educacional, entre otros). Este puntaje puede variar si se produce algún cambio en el núcleo familiar, situación que debe plantearse en la municipalidad que corresponda al domicilio del ciudadano.

En el ámbito de los beneficios del Pilar Solidario, se aplica el instrumento técnico denominado Puntaje de Focalización Previsional, el que se calcula utilizando la información proveniente de las siguientes entidades:

- Ministerio de Desarrollo Social.
- Administradora del Fondo de Pensiones (AFP).
- Compañías de Seguro.
- Servicio de Impuestos Internos.
- CAPREDENA Y DIPRECA.
- Mutualidad de Empleadores.
- Tesorería General de la República.

Los beneficios del Pilar Solidario y otros beneficios de carácter social, se otorgan en cumplimiento con las disposiciones que establece la ley. Por tanto, el IPS para conceder los beneficios debe ajustarse a ella.

La aplicación de la Ficha de Protección Social es materia del Ministerio de Desarrollo Social y a través de los municipios se podrán modificar los puntajes, en

los casos en que la situación socioeconómica o la conformación del grupo familiar haya experimentado alguna variación, situación que debe ser informada al por los propios interesados.

Respecto de la exención del 7% de salud, es un beneficio que se otorga a los beneficiarios de Pensión Básica Solidaria y jubilados con Aporte Previsional Solidario. Esta exención se realiza en forma automática a los beneficiarios que cumplen con los requisitos establecidos en la ley. Cualquier cambio en torno a hacer extensivo el beneficio a otro universo de personas, es materia de modificaciones a la ley.

3.- “Acceso a la sucursal IPS Temuco (con escaleras) dificulta acceso de Adultos Mayores y necesidad de aumentar espacio disponible para la atención de público”

“Debiera existir atención preferencial para las personas de la tercera edad o de zonas rurales”

R.:

En su constante preocupación por disponer de las mejores condiciones de acceso y de espacios para la atención de los ciudadanos y facilitar la entrega de los beneficios que otorga el Estado, el Instituto de Previsión Social cuenta con un presupuesto anual para responder a las principales necesidades que se vayan detectando para mejorar la calidad de la atención a nuestros usuarios.

En el caso específico de las mejoras a los inmuebles, estas son parte de un proceso gradual donde la opinión de los usuarios es importante. En relación a la sucursal de Temuco, podemos informar que ésta cuenta con un ascensor que ha facilitado el acceso a las personas que concurren, en especial adultos mayores.

En el ámbito de la atención preferencial, en las sucursales del IPS los adultos mayores o personas con capacidades diferentes pueden atenderse de urgencia, de acuerdo al actual Modelo de Atención.

Respecto de la atención en zonas rurales, el IPS cuenta con Oficinas Móviles en cuyo programa de trabajo se incluye en forma preferencial estas zonas, además de contar con una amplia red de atención de pagos de los beneficios a las personas que residen en los lugares más apartados.

4.-“Ampliar red de atención de oficinas IPS en sectores vulnerables”

R.: El IPS cuenta con 206 puntos de atención presencial, 213 locales de pago de beneficios y 1511 localidades de pagos móviles. La amplia cobertura de atención con que cuenta el IPS está pensada para acercar cada vez más a la ciudadanía los beneficios y servicios del Estado, utilizando para ello criterios objetivos como densidad poblacional, estudios de caracterización y demanda, entre otros criterios.

Además se cuenta con Atención virtual a través de los canales no presenciales (sitios web de IPS y ChileAtiende), el teléfono 101 y el Call Center 600 440 0040.

5.- “Disponer de mayores ejecutivos para las plataformas de atención”.

R.: En el marco del constante esfuerzo de las autoridades institucionales por contar con el recurso humano idóneo y suficiente para atender a la ciudadanía, el IPS orienta importantes recursos para formar ejecutivos que desempeñen eficientemente su función.

La asignación del capital humano depende de políticas y presupuestos nacionales. Con todo, los jefes de cada punto de atención del IPS monitorean en forma permanente, adecuan y distribuyen el personal de acuerdo a las demandas locales, siendo siempre del mayor interés brindar una atención oportuna y eficiente.

6.- “Espera de pensionados con movilidad reducida en filas de plazas de pago”

R.: Si bien las plazas de pago no cuentan con una caja especial para atención de personas con alguna dificultad para desplazarse u otra situación que amerite una rápida atención, la mayoría de ellas cuenta con un gestor de filas que deriva a la persona para una atención preferencial. En aquellas sucursales de pago donde no existe el gestor, la persona puede solicitar directamente al Jefe del local, este tipo de atención.

Con el objetivo de entregar una atención oportuna y de calidad a todos sus usuarios, es importante señalar que el Instituto ofrece otras formas de pago que no son presenciales, como depósito en cuenta corriente o cuenta Rut, además de la posibilidad de entregar un Poder a un tercero para autorizar el cobro de los beneficios.

7.- “Falta vigilancia en plazas de pago Los Héroes”

R.: Las sucursales de pago de Caja Los Héroes cuentan con guardias de seguridad durante todo el horario de atención de público y con un protocolo de seguridad de pago. Además, estas medidas se complementan con sistemas de alarmas y pulsadores de pánico, circuito cerrado de TV, sala de monitoreo, vidrios de blindaje y otros dispositivos de protección y prevención que resguardan la integridad del local y del público.

Es importante señalar que en épocas de mayor afluencia de público, se gestiona el resguardo en el exterior de los locales con rondas periódicas por parte de Carabineros de Chile.

8.- “Algunas Oficinas del IPS pagan arriendo para la atención de público y no ocupan dependencias de las ex cajas.”

R.: En la constante preocupación por brindar una atención de calidad a los ciudadanos, el IPS debe adecuar los inmuebles, mejorando las condiciones de infraestructura y espacios físicos que garanticen y contribuyan a mantener altos estándares de calidad en la atención.

Constantemente el IPS evalúa el uso de inmuebles en arrendamiento con el fin de establecer si responden a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, poniendo término a los contratos cuando se estima que no se cumplen los términos acordados de calidad y seguridad.

9. “Se perdieron los beneficios sociales para viajes y sugieren retomar función”.

R.: En 2011 el IPS dejó de entregar beneficios complementarios por recomendación de la Dirección de Presupuestos.

Además, en el año 2009, el ex INP como parte del modelamiento del Instituto de Previsión Social como su continuador, debía dejar de entregar beneficios complementarios a sus pensionadas y pensionados y encargar estas labores a otros servicios.

Con respecto a su sugerencia, le informamos que la Unidad de Participación Ciudadana ha iniciado la indagación para evaluar la posibilidad de concretar convenios de colaboración que favorezcan el acceso a viajes por parte de la población mayor. Los resultados de dichas gestiones serán comunicados oportunamente a través de todos los medios disponibles y en la CPP 2015.

10. “Las invitaciones para este tipo de eventos debieran llegar a la Unión Comunal del Adulto Mayor, para garantizar que se acceda de mejor manera a estos eventos”.

R.: Para las próximas Cuentas Públicas presenciales se considerará vuestra sugerencia. Además, se les invita a participar de los espacios formales de participación que el Instituto de Previsión Social ha desarrollado para facilitar el diálogo con las organizaciones de la Sociedad Civil, entre otros:

- Cuenta Pública Virtual: Además de colocar a su disposición los resultados de la gestión del Instituto, le permite ingresar comentarios, sugerencias u otros, los que serán respondidos a más tardar 45 días de cerrada la Cuenta. Cabe señalar que en la Cuenta Pública Virtual 2014 (cerrada el 10 de junio) no se registraron intervenciones de representantes de UCAMs.
- Consejo de la Sociedad Civil: Es una instancia de acompañamiento a la Dirección Nacional del IPS y a cada una de las direcciones regionales que, sobre la base de aspectos como su representatividad y diversidad, aportan al diseño, ejecución y evaluación de los planes y programas del Instituto. El Consejo de la Sociedad Civil de IPS está en proceso de elecciones y con fecha 30 de julio se desarrollará la votación para elegir democráticamente a las Consejeras y Consejeros que formarán parte del mismo y proceso al que ya se han postulado algunas UCAMs.

11. “Conocer los resultados de la mesa de trabajo en Cuenta Pública de la forma que más nos acomode: Internet, oficinas de IPS, entre otros”.

R.: Según lo establecido en la metodología Cuenta Pública, la respuesta institucional a la ciudadanía, tanto en su versión virtual como presencial, será publicada en la Web Institucional y, con el fin de responder a las necesidades individuales de las personas que asistieron a la Cuenta Pública, muchas de ellas provenientes de zonas rurales, la respuesta institucional se les hará llegar diferenciadamente por el medio que más le acomode.

12. “Extender más invitaciones a la participación ciudadana”

R.: El Instituto de Previsión Social, con el fin de estrechar la relación con las personas, ha difundido de forma creciente los espacios de participación invitando a la ciudadanía organizada a conocerlos e integrarse. Del mismo modo, los canales por los que se concretan estas invitaciones se han ampliado día con día.

El año 2014 se inició con la visita de las funcionarias y funcionarios encargados de la Unidad de Participación Ciudadana a las organizaciones de la sociedad civil contactadas. Progresivamente, además, se han sumado otros medios como la web www.ips.gob.cl, redes sociales y material gráfico.

13. Aspectos en que las usuarias y usuarios destacan como positivos por parte de IPS.

Grupo 1:

- La Cuenta Pública *“fue muy clara”*.
- *“Agradecemos la invitación a participar, nos incentivó a seguir asistiendo a todas las instancias de participación”*.
- *“Se agradece que se haya considerado a personas de sectores rurales y poblacionales”*.

Grupo 2:

- *“Destacamos la buena atención”*.
- *“Se agradecen las charlas previsionales”*.
- *“Los tiempos de espera han mejorado bastante, ya no esperamos tanto como antes”*.
- *“Se reconoce la rapidez en la atención en las plazas de pago y que se cuente con servicios higiénicos”*.
- *“Hay una cercanía con la gente por parte de la Dirección Nacional”*.
- *“En las sucursales nos sentimos como en casa”*.

Grupo 3:

- *“Es positivo que la Cuenta Pública se realice en regiones puesto que hay veces en que uno no tiene acceso a los medios de comunicación, por ende, no se entera de los beneficios a los que uno pudiera acceder. Se elimina la centralización de la información, haciendo partícipe a los dirigentes sociales de las distintas organizaciones de la región, en cuanto a que se puede opinar respecto de los temas que se tratan”*.
- *“El trato de los funcionarios es bueno, ha mejorado con el tiempo, hay más amabilidad por parte de ellos”*.

Grupo 4:

- *“Una buena iniciativa es el pago del Bono por Hijo”*.

- *“Es positivo el acercamiento de IPS con la ciudadanía, como las visitas en terreno”.*
- *“Buena atención en la Caja de Compensación Los Héroes”.*
- *“Es muy bueno el Bono Bodas de Oro”.*
- *“Muy buena la iniciativa de una participación ciudadana en una Cuenta Pública”.*
- *“Reuniones permanentes entre IPS y las organizaciones”.*
- *“Buena atención en oficinas del IPS”.*

Sugerencias:

- *“Ampliar la red de atención de oficinas IPS en sectores vulnerables”.*
- *“Extender más invitaciones para participación ciudadana”.*
- *“Disponer de más ejecutivos para la atención de plataforma Chileatiende en oficinas IPS”.*

14. Conclusiones grupales que son materia de modificación legislativa y que serán comunicados a las autoridades correspondientes.

Grupo 1:

- *“Que la viuda perciba el 100% de la pensión” (actualmente corresponde alrededor del 60% del sueldo del cónyuge).*
- *“Que bonos que entrega el Estado se otorguen a pensionados a partir de los 60 años” (hoy se otorga “a pensionados mayores de 65 años).*
- *“Que no se pierda el derecho a la Asignación por Muerte de las pensionadas de Viudez del sistema antiguo, al percibir Bono por Hijo”.*

Grupo 4:

- *“Los beneficios que se otorgan a los pensionados, como el Bono por Hijo, en algunos casos hacen que se deje de recibir la cuota mortuoria”.*

Sugieren:

“Que no se pierdan o limiten otros beneficios”.

- *“El sistema de pensiones está en deuda con los pensionados con el cambio obligado a las AFP en el año 81”.*

Sugieren:

“Crear un nuevo sistema de reparto estatal solidario y equitativo”.



“Flexibilizar los requisitos para los beneficios, como el Bono de Invierno, para que el beneficio lo reciban más personas”.

Saluda atentamente a usted,

Comisión Cuenta Pública IPS 2014

Santiago, julio de 2015