

# **Informe final**

# **Consulta Ciudadana Virtual**

## **2020**



# **IPS**

## **INTRODUCCIÓN**

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación establecido en el artículo 73 de la Ley N°20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, donde figura como la instancia que invita a la ciudadanía a participar, dando su opinión respecto al mejoramiento de la gestión pública.

Se configura como una herramienta que busca recabar la opinión de las personas en temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los diferentes puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser consideradas en los distintos momentos del ciclo de vida de las políticas públicas.

En ese sentido, la Consulta Ciudadana es una instancia fundamental para el IPS, no sólo para el cumplimiento de la normativa vigente, sino como una herramienta crucial para el desarrollo de diversas temáticas abordadas, guiando y permitiendo a la autoridad entender las necesidades de la ciudadanía y los aspectos a mejorar por el Servicio.

## **ANTECEDENTES GENERALES**

El propósito de esta Consulta Ciudadana Virtual fue conocer cómo se relacionan las y los usuarios con los trámites digitales que pueden realizar en los portales institucionales, de modo de recabar información que nos permita mejorar la calidad del servicio entregado a las personas.

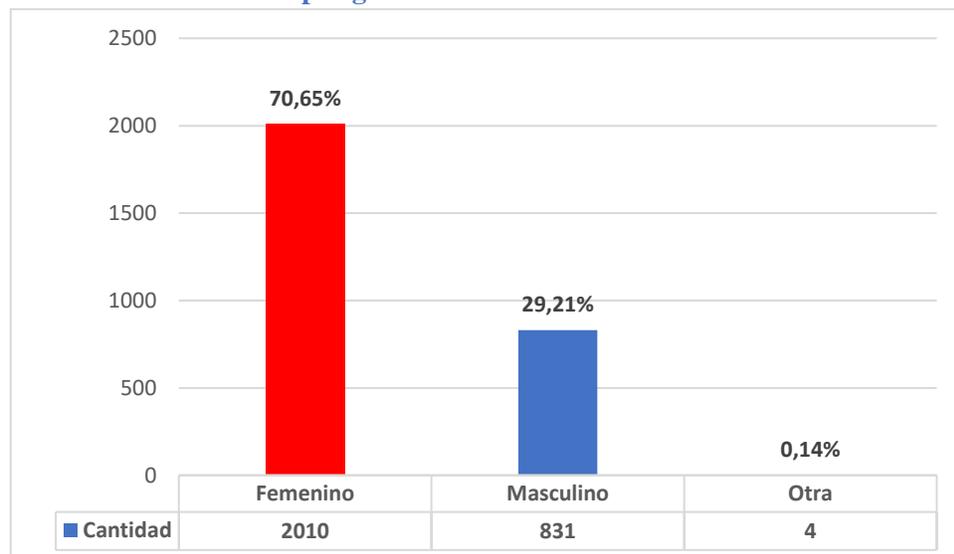
La Consulta Ciudadana fue desarrollada de manera virtual y fue publicada en el sitio web del Instituto de Previsión Social, cuyo acceso fue a través de un banner que dirigía a la ciudadanía directamente a la consulta.

Para el análisis se tomaron los datos a nivel nacional y las siete regiones, con la totalidad de sus comunas, que concentraron la más alta participación (Metropolitana, Antofagasta, Valparaíso, Atacama, Tarapacá, Coquimbo y Maule).

- **TOTAL NACIONAL**

Lo datos muestran, en materia de género, de un total de 2.845 encuestados, un 70,65% declara ser del género femenino, versus un 29,21% que señala pertenecer al género masculino.

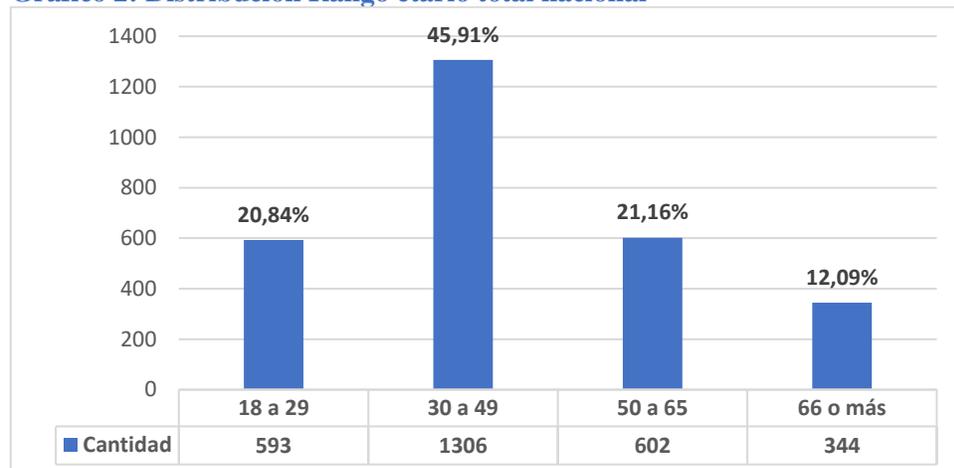
**Gráfico1: Distribución por género total nacional**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto a la edad de las personas encuestadas, es posible apreciar que, del total de 2.845 participantes, el cuestionario es respondido principalmente por personas entre 30 a 49 años, cifra que representa un 45,91%, seguido por los rangos de 18 a 29 y 50 a 65, ambos con un 21%. Finalmente, un 12% de los encuestados corresponde a personas con más de 66 años.

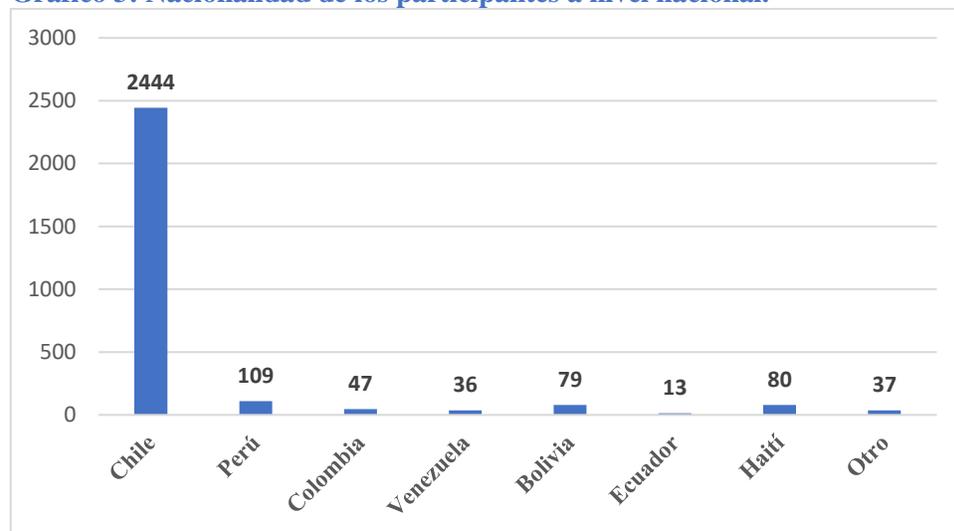
**Gráfico 2: Distribución Rango etario total nacional**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto a la nacionalidad de quienes respondieron la consulta, de un total de 2.845 participantes el 86% declaró ser de nacionalidad chilena y un 14% corresponde a extranjeros, principalmente peruanos y bolivianos.

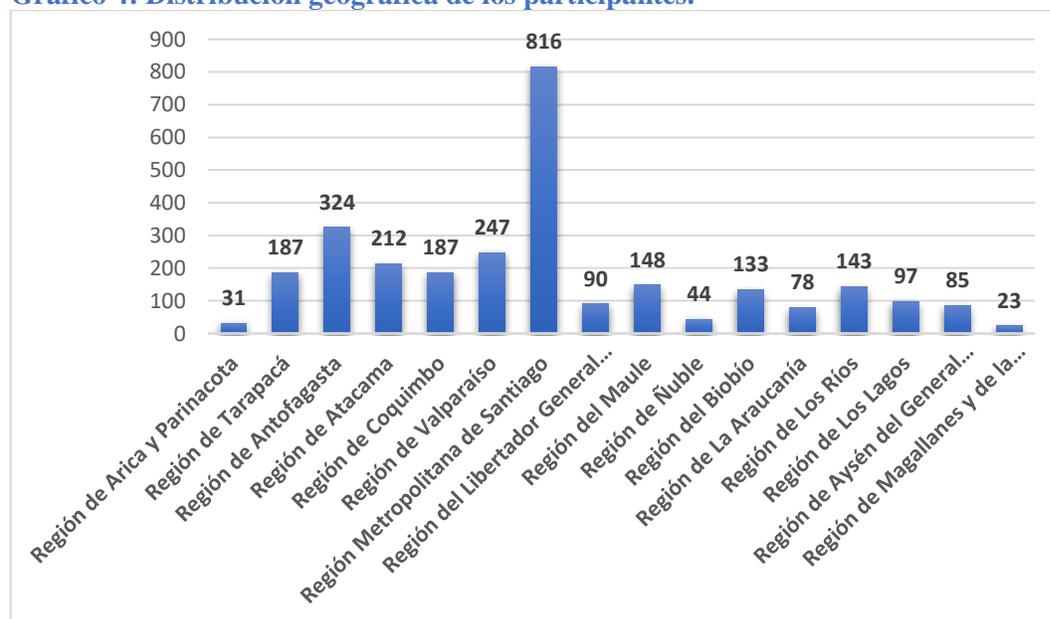
**Gráfico 3: Nacionalidad de los participantes a nivel nacional.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

De las 2.845 respuestas recibidas en este ítem, y las más representativas, el 29% de los participantes reside en la Región Metropolitana, un 11% en la Región de Antofagasta, luego un 9% en la Región de Valparaíso y un 8% en la Región de Atacama. Por su parte un 7% en la Región de Tarapacá y el mismo porcentaje en la Región de Coquimbo, finalmente, la Región del Maule con un 5%.

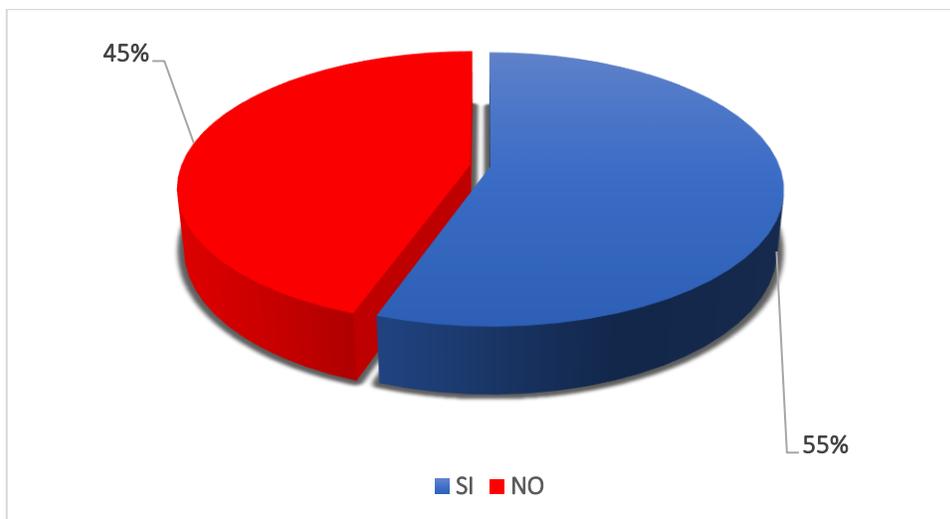
**Gráfico 4: Distribución geográfica de los participantes.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?**

De quienes responden la pregunta (n=2.737), un 55% señala que ha realizado o intentado realizar algún trámite a través de los sitios web, mientras que un 45% manifiesta no haber realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por nuestros sitios.



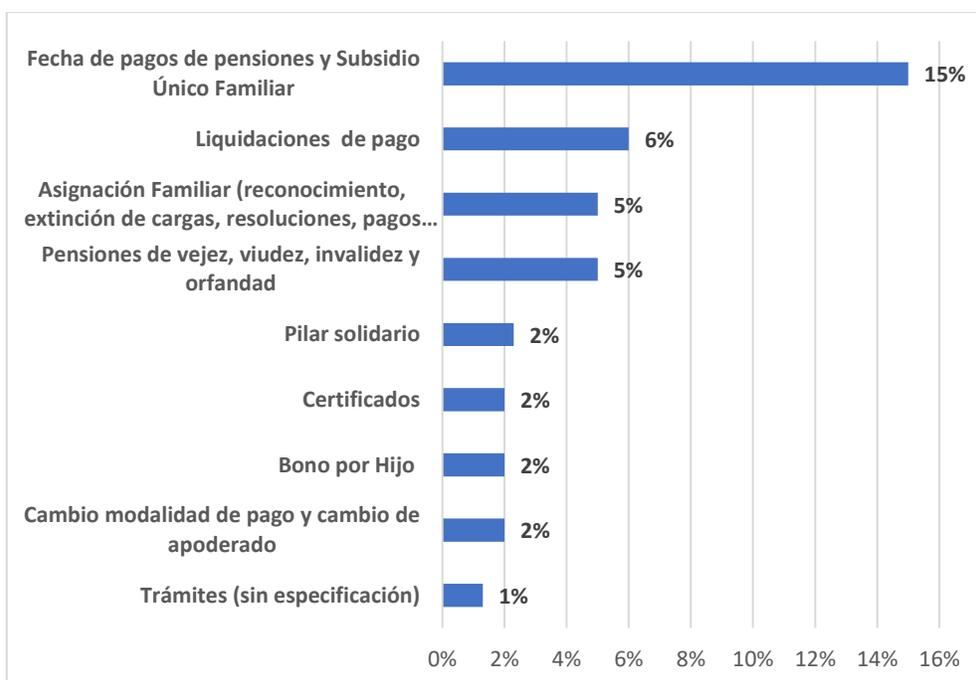
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	55.%	1517
No	45%	1220
<b>Total de respuestas</b>		<b>2737</b>

**Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?**

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

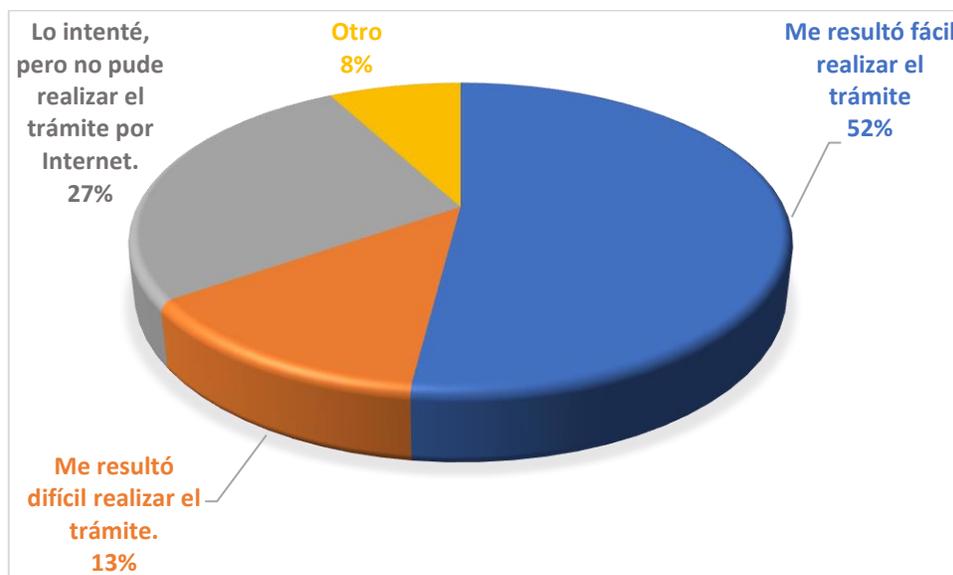
De un total de 1.383 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 549 respuestas que corresponden a los trámites realizados en nuestros sitios web. Las personas encuestadas señalaron como trámite las “Fechas de pagos de pensión y Subsidio Único Familiar” con un 15%, seguido por las “Liquidaciones de pago” con un 6%. Por otra parte, están los trámites de “Asignación Familiar y Pensiones”, ambas con un 5%, luego señalan como trámite el “Pilar Solidario, Bono por Hijo y los Certificados”, todos con un 2%. Finalmente, están los “Trámites sin especificación” con un 1%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?**

Respecto a la experiencia de realizar o intentar realizar el trámite a través de los sitios web IPS, se puede observar que, del total de personas encuestadas, un 52% expresa que les resultó fácil realizar el trámite, seguido con un 27% que manifiesta que lo intentó, pero finalmente no pudo realizar el trámite, luego un 13% señala que le resultó difícil realizar el trámite, por último, un 8% indica la opción “Otro”.

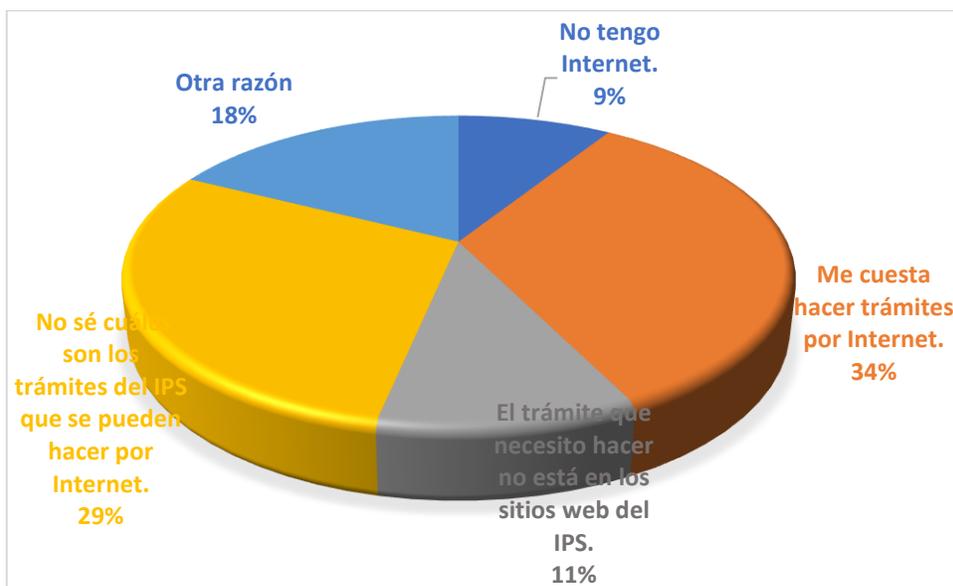


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Me resultó fácil realizar el trámite.	52%	789
Me resultó difícil realizar el trámite.	13%	202
Lo intenté, pero no pude realizar el trámite por Internet.	27%	407
Otro	8%	119
<b>Total de respuestas</b>		<b>1517</b>

**Gráfico 4: Pregunta 4 ¿Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl)?**

Respecto de por qué no han realizado trámites o consultas en los sitios web del IPS, un 34% de los encuestados reconoce que le cuesta hacer trámites por Internet, seguida con un 29% que declara no saber cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet. Por otra parte, un 18% hace referencia a otra razón. Un 11% expresa que el trámite que necesita no se encuentra en los sitios web del IPS, finalmente un 9% manifiesta no tener Internet.

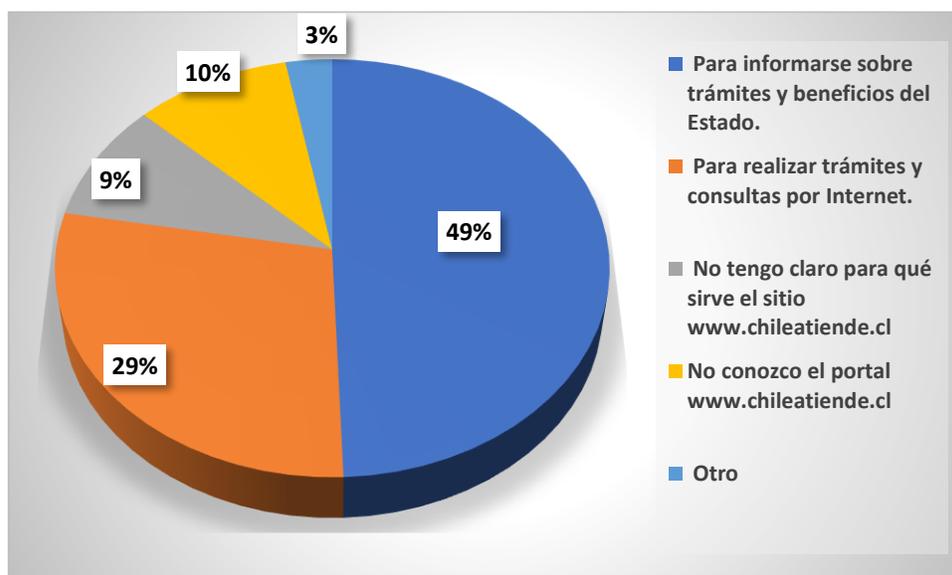


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No tengo Internet.	9%	106
Me cuesta hacer trámites por Internet.	34%	400
El trámite que necesito hacer no está en los sitios web del IPS.	11%	126
No sé cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet.	29%	346
Otra razón	18%	208
<b>Total de respuestas</b>		<b>1186</b>

Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende, un 49% indicó que “Para buscar información, trámites y beneficios del Estado”, mientras que un 29% señala que “Para realizar trámites y consultas por Internet”, seguido con un 10% que declara no conocer el portal, luego un 9% señala no tener claro para qué sirve el portal. Por último, un 3% indica otra razón. Es importante señalar que, en esta pregunta, los encuestados podían marcar más de una opción, por eso el total de respuesta es mayor al total nacional.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

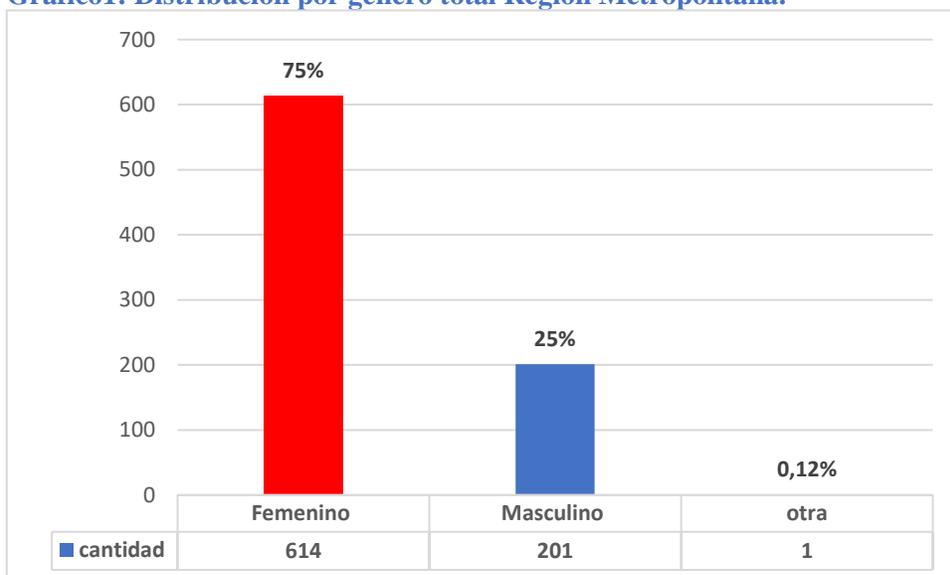
Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado.	49%	1655
Para realizar trámites y consultas por Internet.	28%	953
No tengo claro para qué sirve el sitio www.chileatiende.cl	9%	310
No conozco el portal www.chileatiende.cl	10%	333
Otro	3%	99
<b>Total de respuestas</b>		<b>3350</b>

- **RESULTADOS POR REGIÓN.**

- 1. REGIÓN METROPOLITANA**

Como muestra el gráfico, de un total de 816 encuestados, el género femenino tuvo una mayor inclinación a responder dicho instrumento, resultado que representa el 75% de participación, versus un 25% el género masculino, y, de manera menos significativa, la opción “otra” con un 0,12%

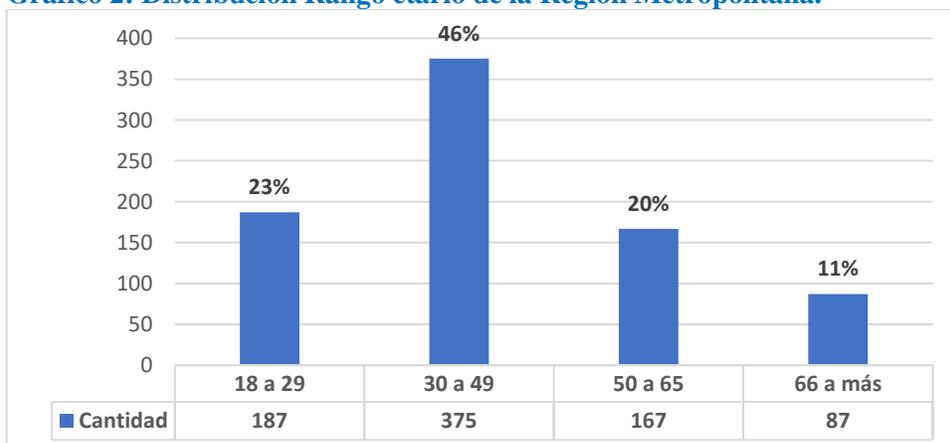
**Gráfico1: Distribución por género total Región Metropolitana.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Respecto a los rangos etarios, es posible apreciar que del total 816 personas encuestadas, la mayor cantidad de interacciones se concentra en edades que oscilan entre 30 a 49 años, cifra que representa un 46%, seguido por un 23% entre los 18 a 29 años. Un 20% entre 50 a 65 años y finalmente un 11% con más de 66 años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la Región Metropolitana.**

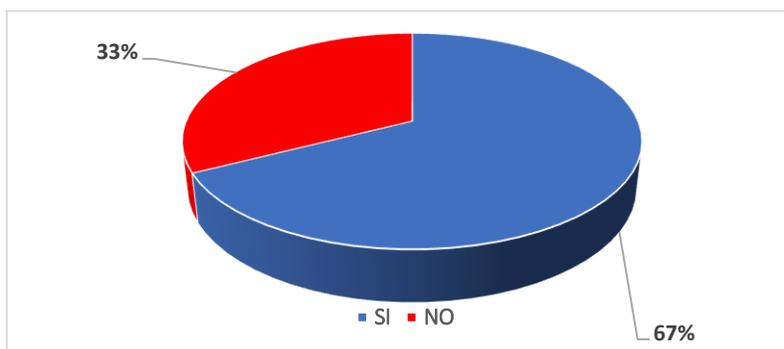


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 1.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

### Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gov.cl](http://www.ips.gov.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?

De quienes responden la pregunta (n=774), un 67% señaló que ha realizado o intentado realizar algún trámite por Internet, a través de nuestros sitios, mientras que un 33% indicó que no ha realizado trámite o consultas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría, corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

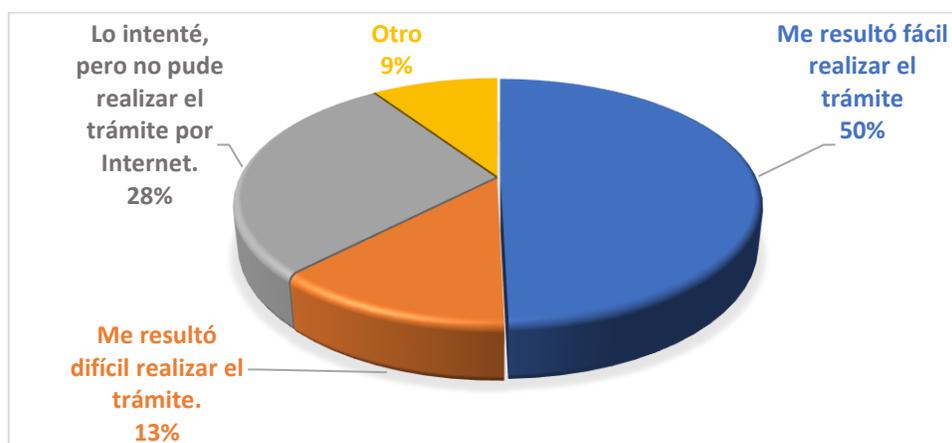
De un total de 468 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 125 respuestas que corresponden a los trámites que realizaron en nuestros sitios web. Las personas encuestadas señalaron, en primer lugar, “Fechas y forma de pagos de pensión y de Subsidio Único Familiar” con un 9%; en segundo lugar, las “Asignaciones Familiares” y las “Liquidaciones de pago”, ambos con un 6%; y, en tercer lugar, el “Pilar Solidario” con un 3,4%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?

Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=522), podemos observar que al 50% declara que le resultó fácil realizar el trámite, seguido con un 28% que lo intentó, pero finalmente no pudo realizar el trámite, luego un 13% indicó que le resultó difícil realizar el trámite, por último, un 9% indicó “Otro”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 4: Pregunta 4 ¿Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl)?

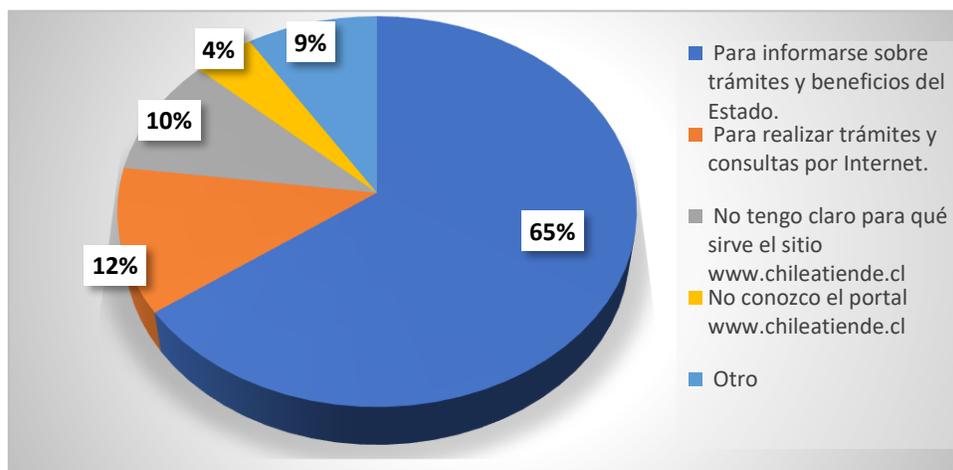
En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=242), un 36% señaló que le cuesta hacer trámites por Internet, seguida con un 32% que señala no saber cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet. Un 17% hace referencia a otra razón, otro 8% indica no tener Internet, seguido por 7% que señala que el trámite que necesita no se encuentra en los sitios web del IPS y finalmente un 2% no da respuesta.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

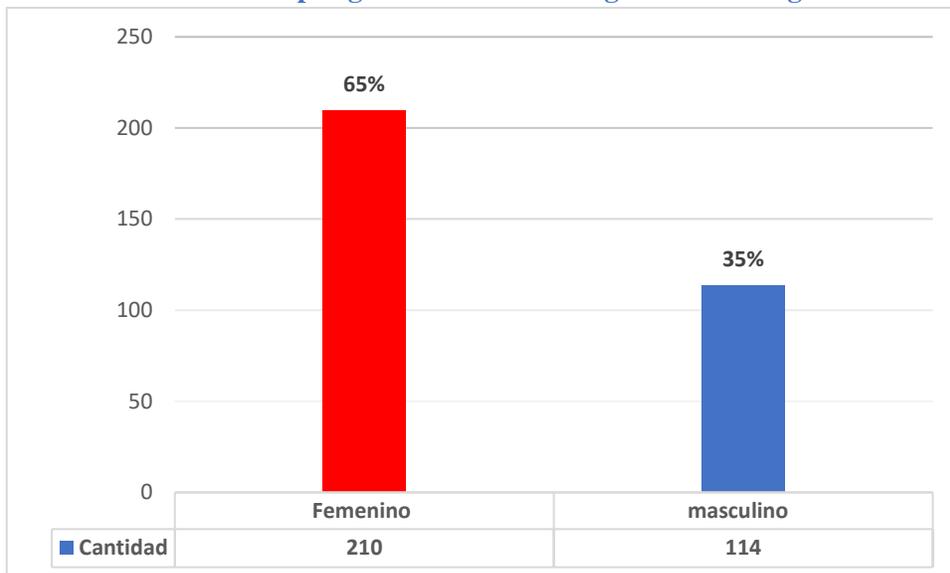
En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=816), un 65% indicó que “Para buscar información trámite y beneficios del Estado”, mientras que un 12% señala que “Para realizar trámites y consultas por Internet”, seguido con un 10% que marcó “No tiene claro para qué sirve el sitio”. Un 9% indica la opción “Otro”. Por último, y de manera menos significativa, se encuentra la opción “No conozco el portal de Chileatiende” con un 4%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

El gráfico muestra, en materia de género, de un total de 324 personas encuestadas, un 65% declara ser del género femenino, versus un 35% que declara pertenecer al género masculino.

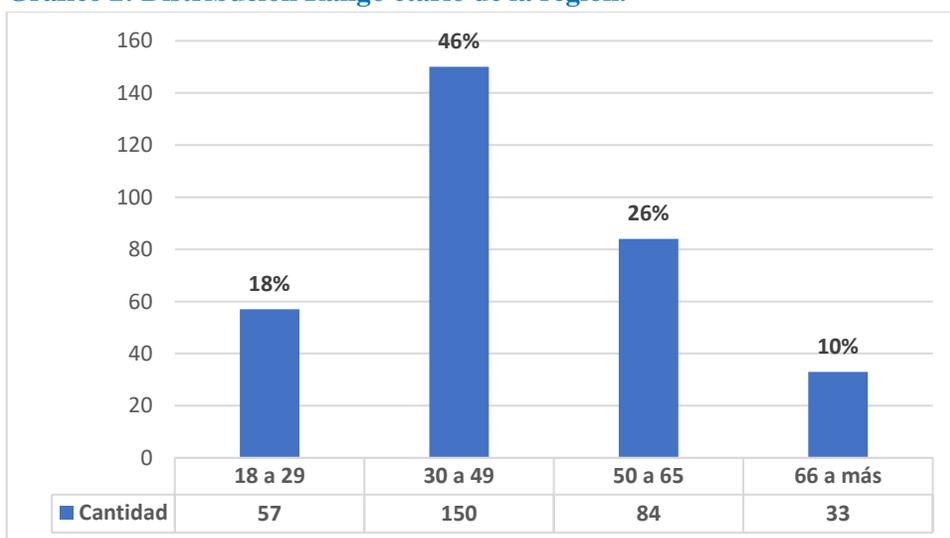
**Gráfico1: Distribución por género total de la Región de Antofagasta.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto a las edades de quienes respondieron la encuesta, es posible apreciar que del total de 324 personas encuestadas, se encuentra principalmente el rango de entre 30 a 49 años, cifra que representa el 46%, seguido por la población de 50 a 65 años, representando a un 26% de los encuestados, con un 18% las personas entre 18 a 29 años. De manera menos significativa, con un 10% se ubica el rango de 66 a más años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la región.**

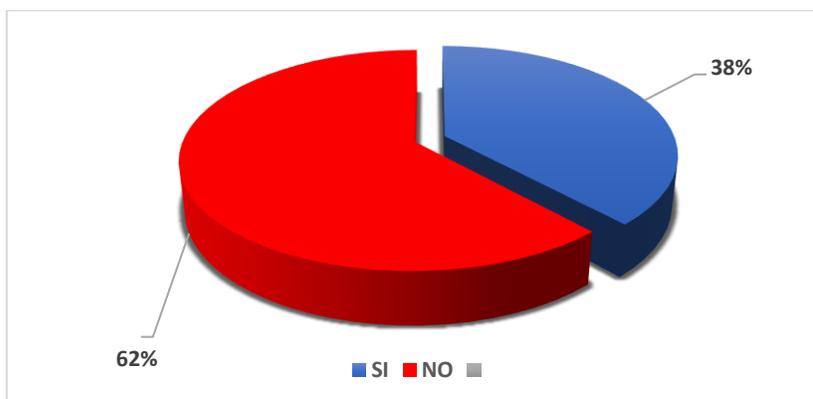


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 2.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

### Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?

De quienes responden la pregunta (n=320), un 62% señaló la opción no haber realizado algún trámite o consulta por Internet, a través de los sitios web del IPS, mientras que un 38% señala haber realizado trámite o consulta.

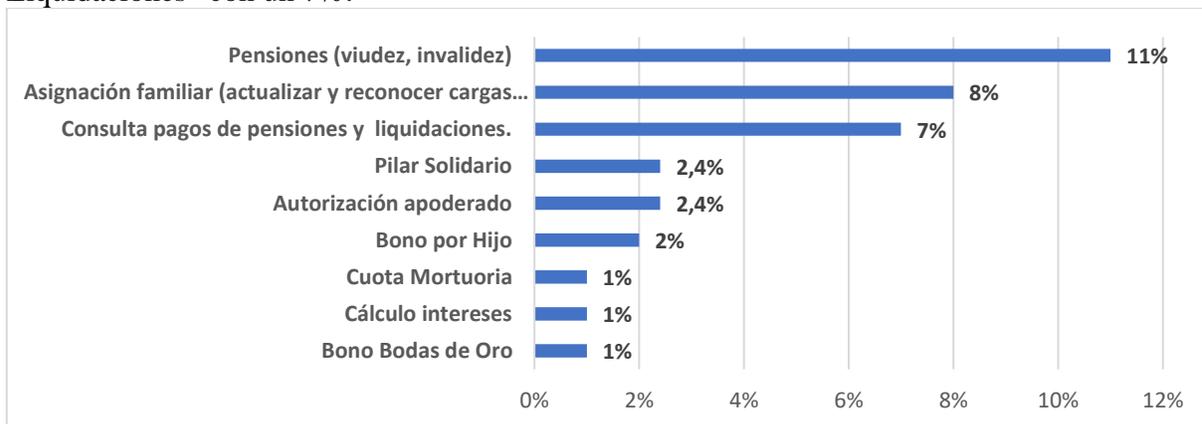


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la respuesta.

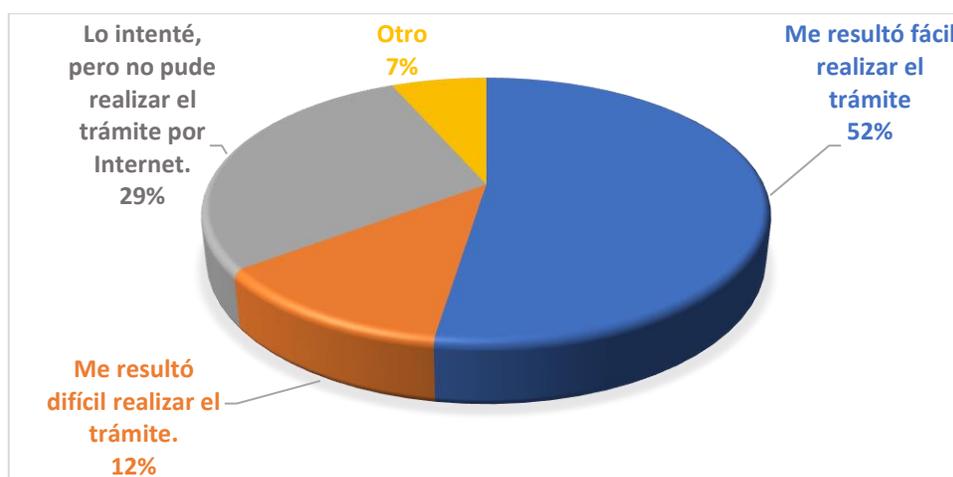
De un total de 121 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 42 respuestas que corresponden a los trámites que tienen que ver con nuestros sitios web, donde las personas encuestadas declaran, en primer lugar, “Pensiones” con un 11%; en segundo lugar, las “Asignaciones familiares” con un 8%; y, En tercer lugar, “Consulta pagos de pensiones y Liquidaciones” con un 7%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?

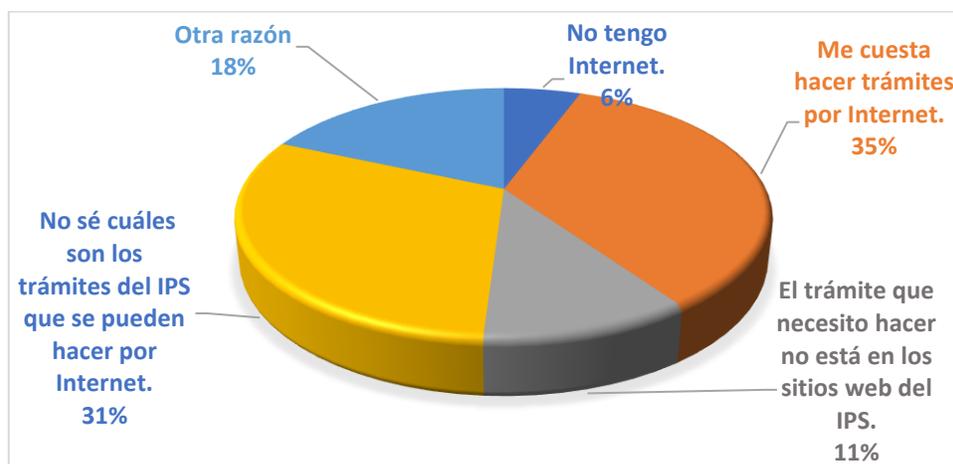
Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=122), podemos observar que, al 52% de las personas les resultó fácil realizar el trámite, seguido con un 29% que lo intentó, pero finalmente no pudo realizar el trámite. Luego un 12% indicó que le resultó difícil realizar el trámite, por último, un 9% indicó “Otro”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 4: Pregunta 4 ¿Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl)?

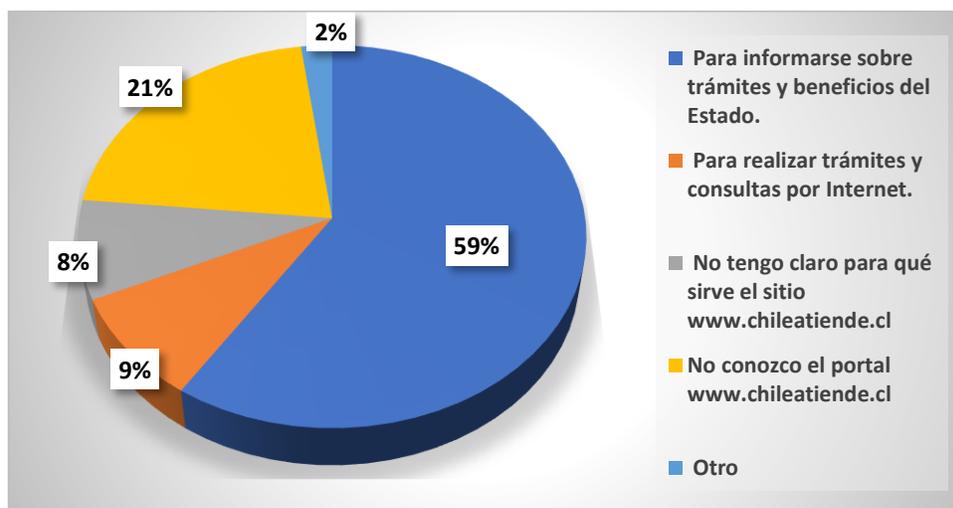
En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=196), un 35% señaló que le cuesta hacer trámites por Internet, seguida con un 30% que señala no saber cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet. Un 18% hace referencia a la opción “otra razón”, otro 11% indica que el trámite que necesita no se encuentra en los sitios web del IPS. Por último, de manera menos significativa, un 6% señaló no tener Internet.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=324), un 59% declara que “Para buscar información trámite y beneficios del Estado”, mientras que un 21% manifiesta no conocer el portal, seguido con un 9% con la opción “Para realizar trámites y consultas por Internet”. Un 8% indica no tener claro para qué sirve el sitio. Por último, y de manera menos significativa, se encuentra la opción “otro” con un 2%.

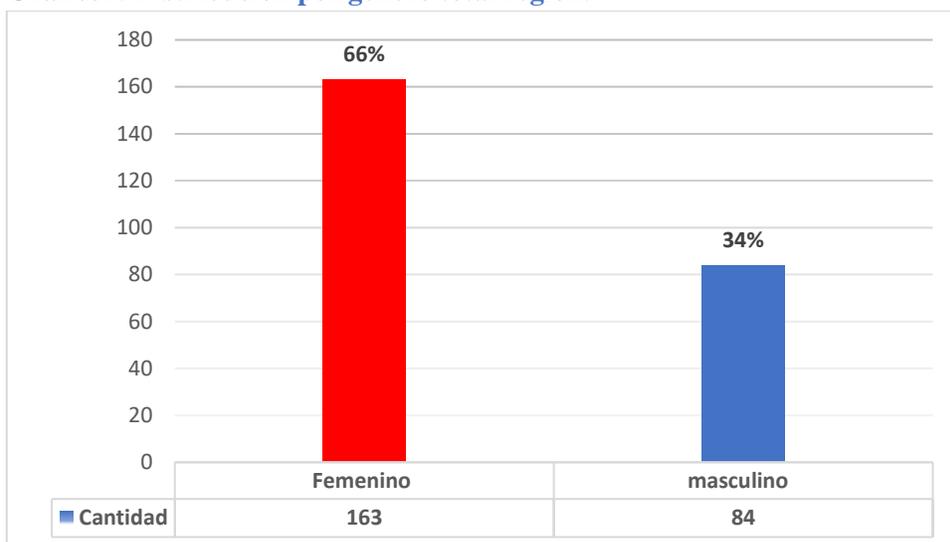


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### 3. REGIÓN DE VALPARAISO

En este gráfico, se puede apreciar que, de un total 247 encuestados, el mayor porcentaje corresponde al género femenino con un 66% de participación, versus con un 34% perteneciente al género masculino.

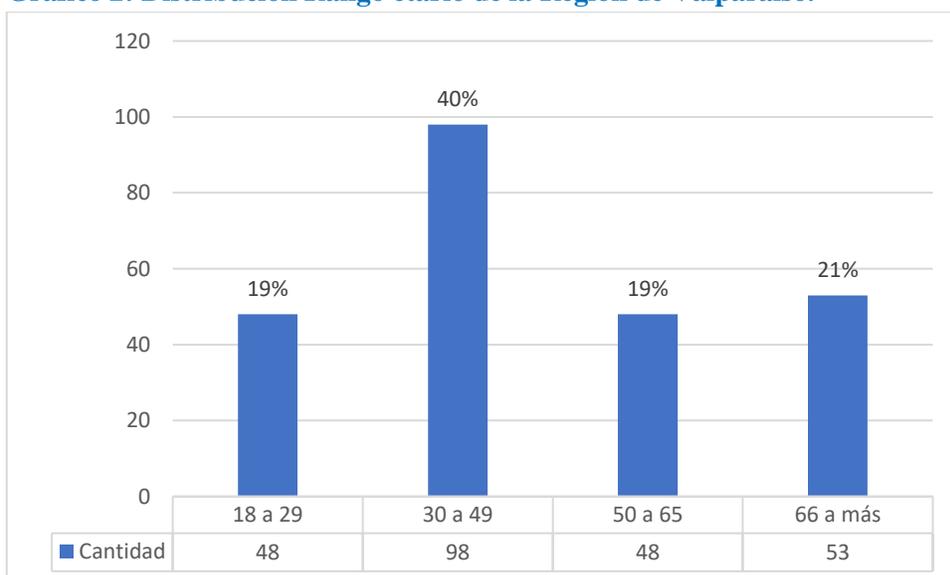
**Gráfico1: Distribución por género total región.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto a las edades de quienes respondieron la encuesta, es posible observar que de un total de 247 personas encuestadas, la mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 30 a 49 años, cifra que representa el 40%, seguido por la población de 66 a más años, representando a un 21% de los encuestados, por último, con un 19% los rangos etarios entre 18 a 29 y de 50 a 65 años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la Región de Valparaíso.**



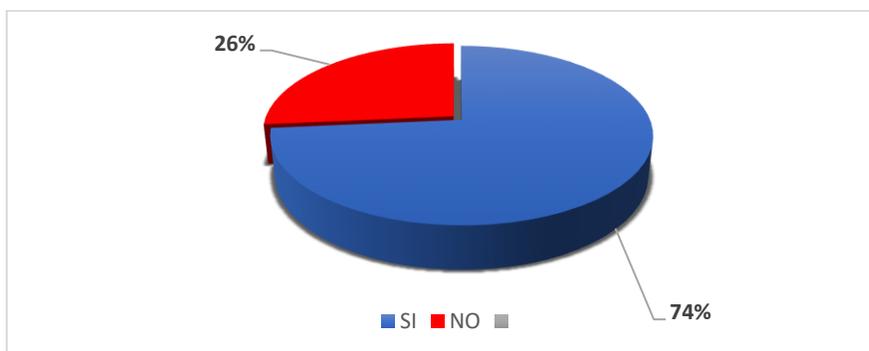
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.



### 3.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

#### Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?

De quienes responden la pregunta (n=238), un 74% declara haber realizado o intentado realizar algún trámite o consulta, a través de los sitios web de IPS, mientras que un 26% señala no haber realizado trámites o consultas por nuestros sitios web.

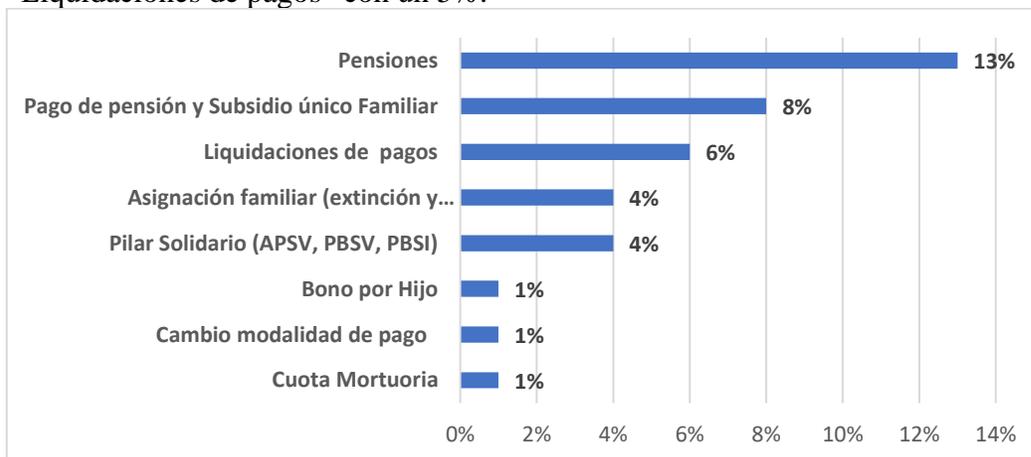


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

#### Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

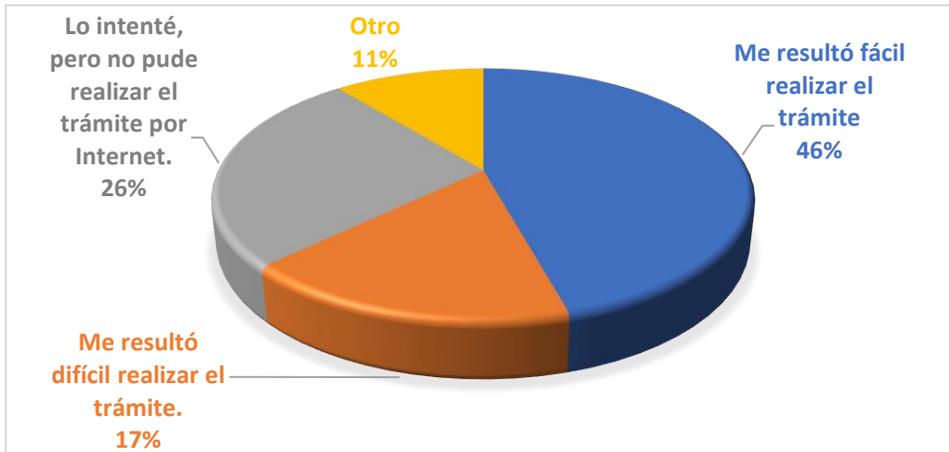
De un total de 175 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 155 respuestas que corresponden a los trámites que tienen que ver con nuestros sitios web, donde las personas encuestadas declaran, en primer lugar, trámites de “Pensiones” con un 13%; en segundo lugar, “Pagos de pensiones y Subsidio Único Familiar” con un 12%; y, en tercer lugar, “Liquidaciones de pagos” con un 5%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?

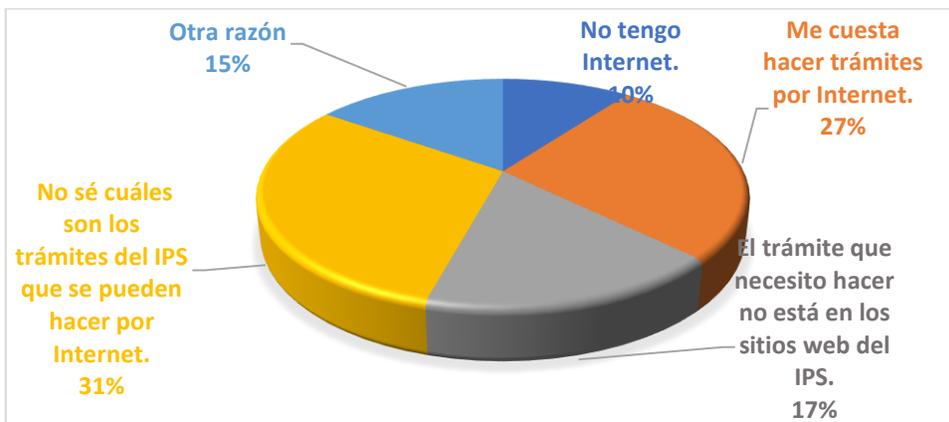
Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=175), podemos observar que, al 46% de las personas les resultó fácil realizar el trámite, seguido con un 26% que lo intentó, pero finalmente no pudo realizar el trámite. Luego un 17% indicó que le resultó difícil realizar el trámite, por último, un 11% indicó “Otro”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 4: Pregunta 4 Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl).

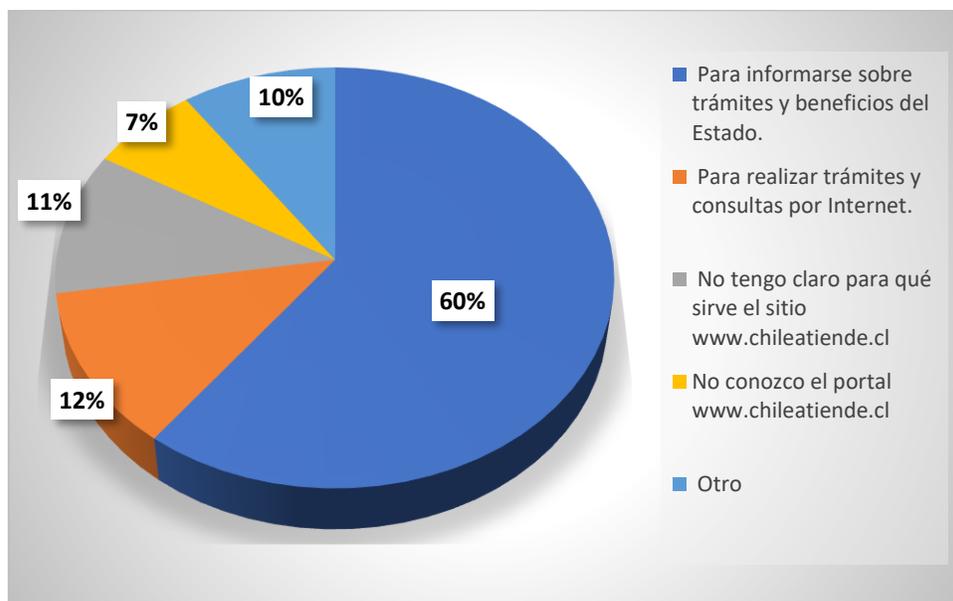
En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=59), un 31% expresa no saber cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet, seguida con un 27% que señala que le cuesta hacer trámites por Internet. Un 17% hace referencia a que el trámite que necesita no se encuentra en los sitios web del IPS, con un 15% la opción “otra razón”. Por último, de manera menos significativa, un 10% señaló no tener Internet.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 5: Pregunta 5. ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?**

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=247), un 60% indicó que “Para buscar información trámite y beneficios del Estado”, mientras que un 12% señala la opción “Para realizar trámites y consultas por Internet”, seguido con un 11% que no tiene claro para qué sirve el portal de Chileatiende. Un 10% marca la opción “otro” Finalmente, y de manera menos significativa, con un 7% dice no conocer el portal.

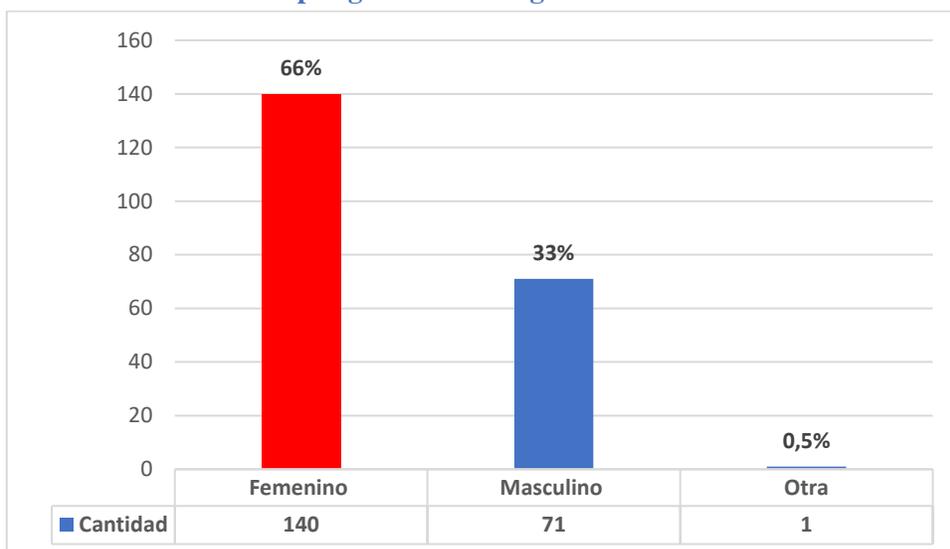


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

#### 4. REGION DE ATACAMA

Los datos muestran, en materia de género, de un total de 212 personas encuestadas, un 66% declara pertenecer al género femenino, seguido con un 33% que señala pertenecer al género masculino, y por último, un 0,5% señala otra.

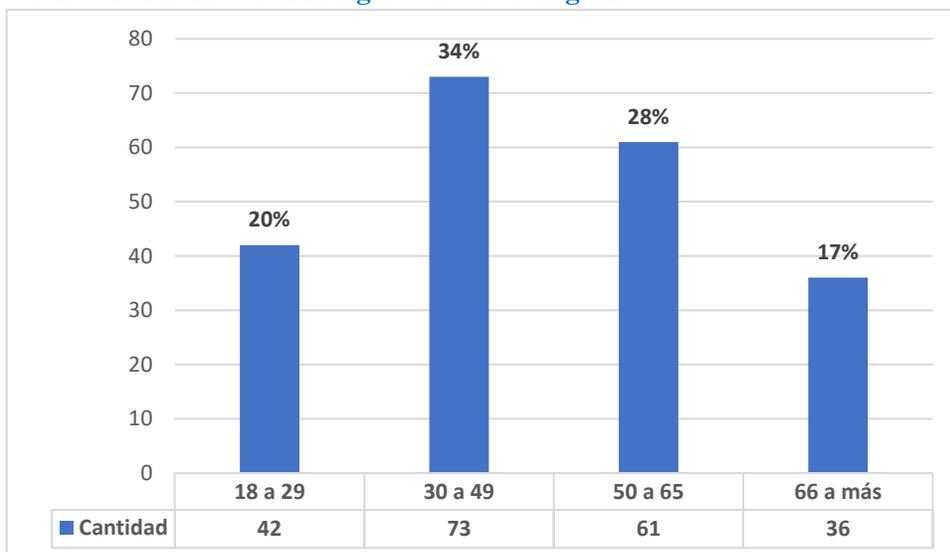
**Gráfico1: Distribución por género total región.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Respecto de los rangos etarios, se puede apreciar que del total de 212 personas encuestadas, la mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 30 a 65 años, cifra que representa el 62%, seguido por la población joven de 18 a 29 años, representando a un 20% de los encuestados y con un 17% se ubica el rango de 66 a más años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la región.**

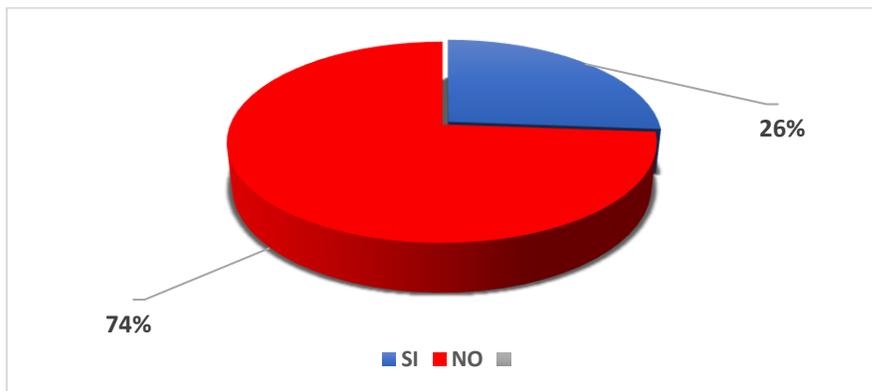


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

#### 4.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

**Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?**

De quienes responden la pregunta (n=210), un 74% declara que no ha realizado o intentado realizar algún trámite, a través de nuestros sitios, mientras que un 26% indicó que “sí”.

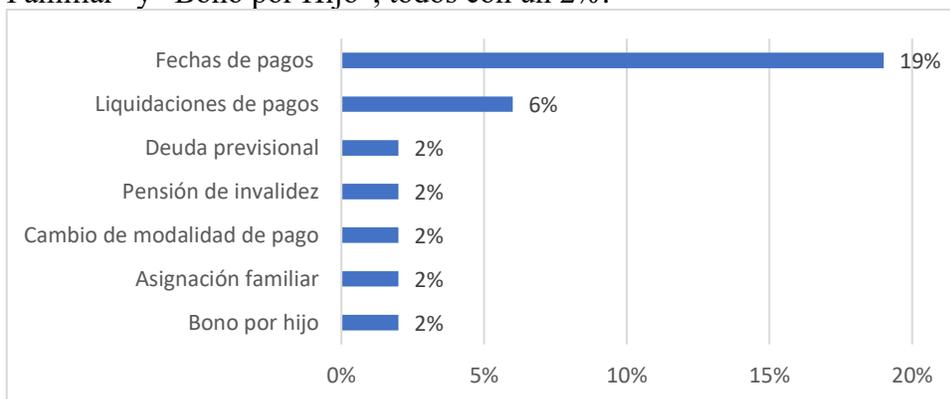


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.**

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

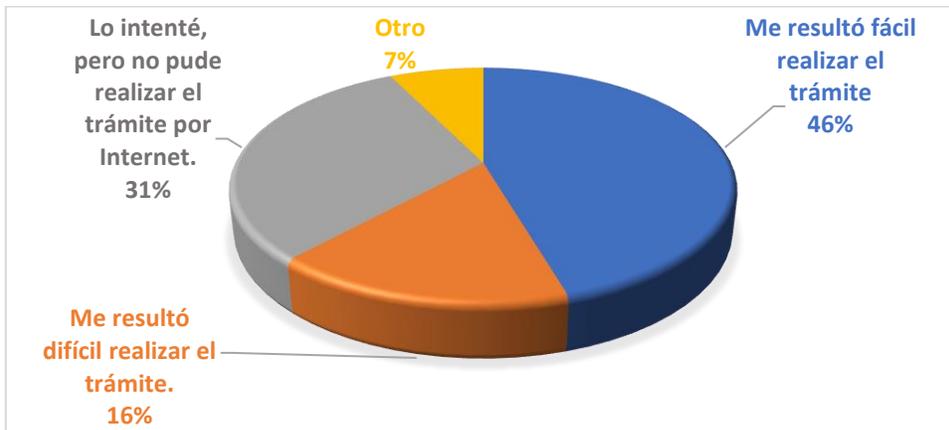
De un total de 55 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 52 respuestas que corresponden a los trámites que tienen que ver con nuestros sitios web, donde las personas encuestadas declaran, en primer lugar, con un 19% señala como trámite “Fechas de pagos”, seguido por un 6% las “Liquidaciones de pagos”. Por otra parte, están los trámites de “Deuda Previsional”; “Pensión de invalidez”; “Cambio de modalidad de pago”; “Asignación Familiar” y “Bono por Hijo”, todos con un 2%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?**

Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=55), podemos observar que, al 46% de las personas les resultó fácil realizar el trámite, seguido con un 31% que lo intentó, pero finalmente no pudo realizar el trámite. Luego un 16% indicó que le resultó difícil realizar el trámite, por último, un 7% indicó la opción “Otro”.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 4: Pregunta 4 Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl).**

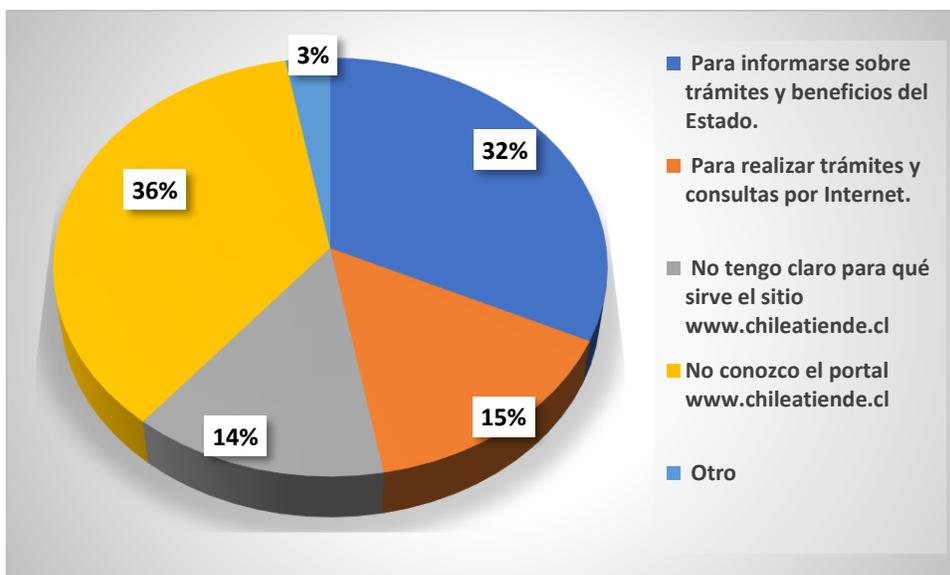
En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=154), un 50% le cuesta hacer trámites por Internet, seguido de un 17% que señala no conocer los trámites que se pueden hacer estos sitios. Un 14% indica la opción “Otra razón”, también un 10% no cuenta con Internet, y finalmente, el 9% señala que el trámite que necesita no está en los sitios del IPS.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=212), un 36% no conoce el portal, seguido por un 32% que señala la opción “Para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado”, mientras que un 15% señala la opción “Para realizar trámites y consultas por Internet”. Con un 14% que no tiene claro para qué sirve el portal, y de manera menos significativa, un 3% marca la opción “otro”

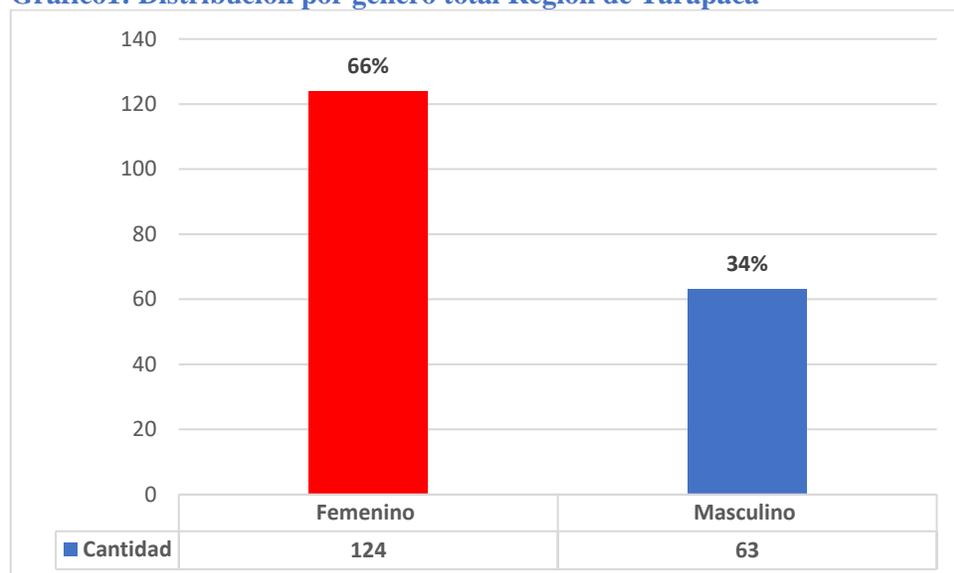


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 5. REGION DE TARAPACÁ

En este gráfico, en materia de género, de un total de 187 encuestados, la mayor parte corresponde al género femenino con un 66% de participación, versus un 34% perteneciente al género masculino.

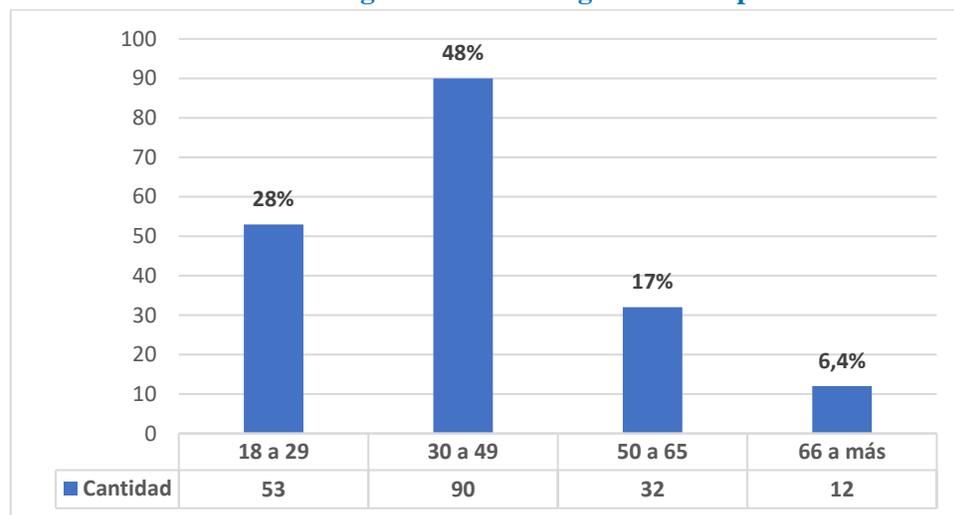
**Gráfico1: Distribución por género total Región de Tarapacá**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto a las edades, se puede apreciar que de un total de 187 personas encuestadas, la mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 30 a 49 años, cifra que representa el 48%, seguido por la población joven de 18 a 29 años, representando a un 29% de los encuestados, por otro lado, con un 17% se ubica el rango de 50 a 65 años, y finalmente, con un 6,4% que corresponde a 66 a más años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la Región de Tarapacá**

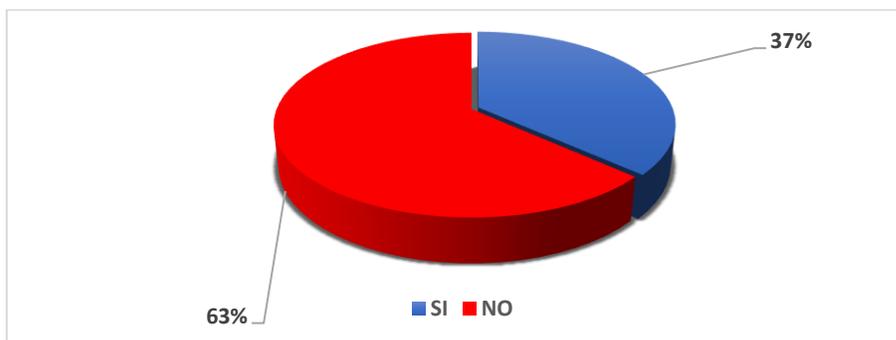


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 5.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

### Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?

De quienes responden la pregunta (n=180), un 63% señala no haber realizado o intentado realizar algún trámite, mientras que un 37% indicó que “sí”.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

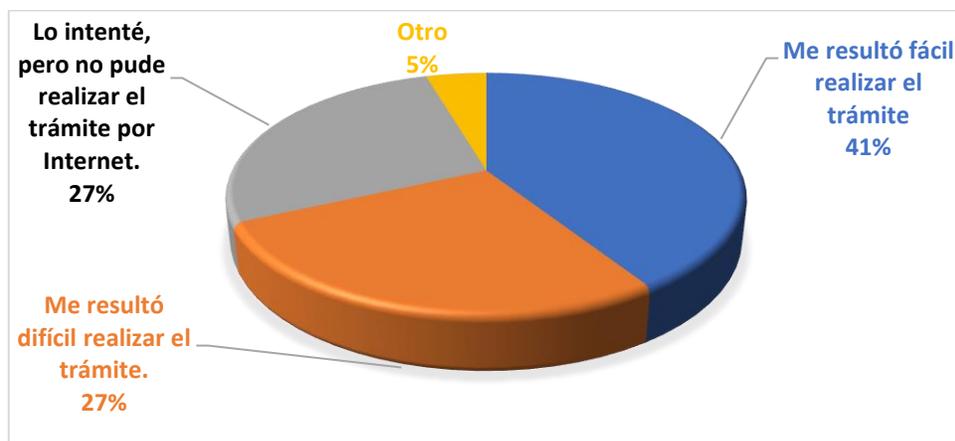
De un total de 55 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 55 respuestas que corresponden a los trámites que tienen que ver con nuestros sitios web, donde las personas encuestadas declaran, con un 13% el trámite de “Fechas de pagos de pensiones y Subsidio Único Familiar”, seguido por “Cambio de forma de pago”; “Liquidaciones de pagos”; “Trámites de pensión de viudez” y “Asignación Familiar”, todos con un 4%, finalmente, el trámite del “Pilar Solidario” y “Autorización de apoderado”, ambos con un 2%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?

Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=66), podemos observar que, al 41% de las personas les resultó fácil realizar el trámite, por otro lado, las opciones “lo intenté, pero finalmente no pudo realizar el trámite por internet” y “me resultó difícil el trámite, ambas tuvieron un 27%, por último, un 5% indica la opción “Otro”.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 4: Pregunta 4 Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl).

En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=103), un 37% le cuesta hacer trámites por Internet, seguido por las opciones “no sé cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet” y “Otra razón”, ambos con un 22%, también un 10% dice no tener Internet, y finalmente, el 9% señala que el trámite que necesita hacer no está en los sitios web del IPS.

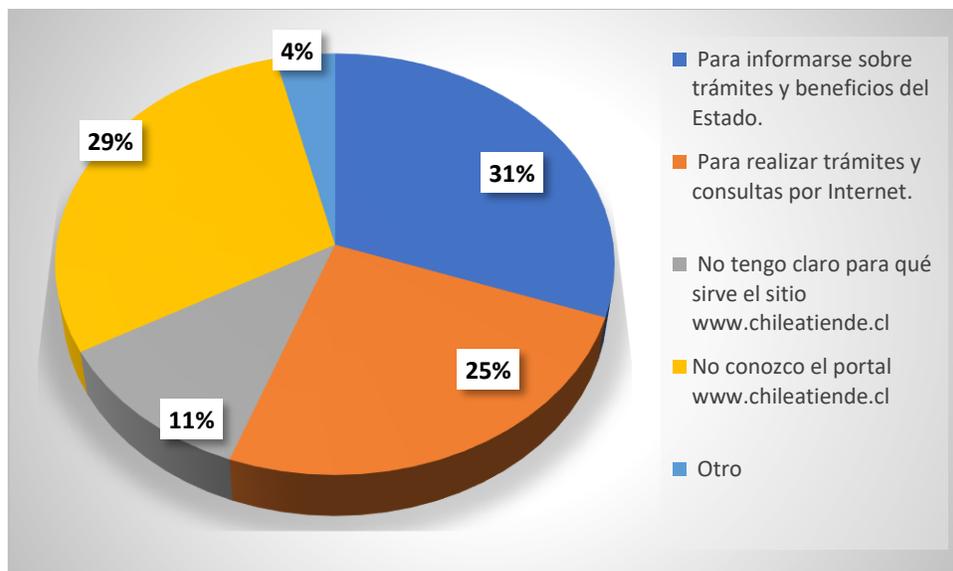


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.



### Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=187), un 31% señala “Para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado”, otro 29% indica que no conoce el portal, seguido por un 25% que señala la opción “Para realizar trámites y consultas por Internet”. Un 11% no tiene claro para qué sirve el portal, y de manera menos significativa, un 4% señala la opción “Otro”.

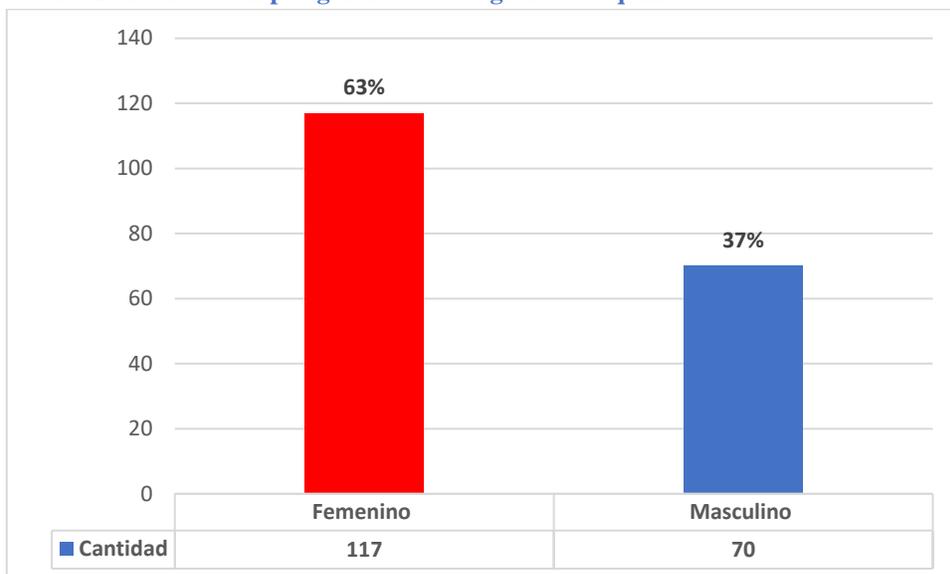


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 6. REGIÓN DE COQUIMBO

El gráfico muestra, en materia de género, de un total de 187 encuestados, un 63% declara pertenecer al género femenino, versus un 37% perteneciente al género masculino.

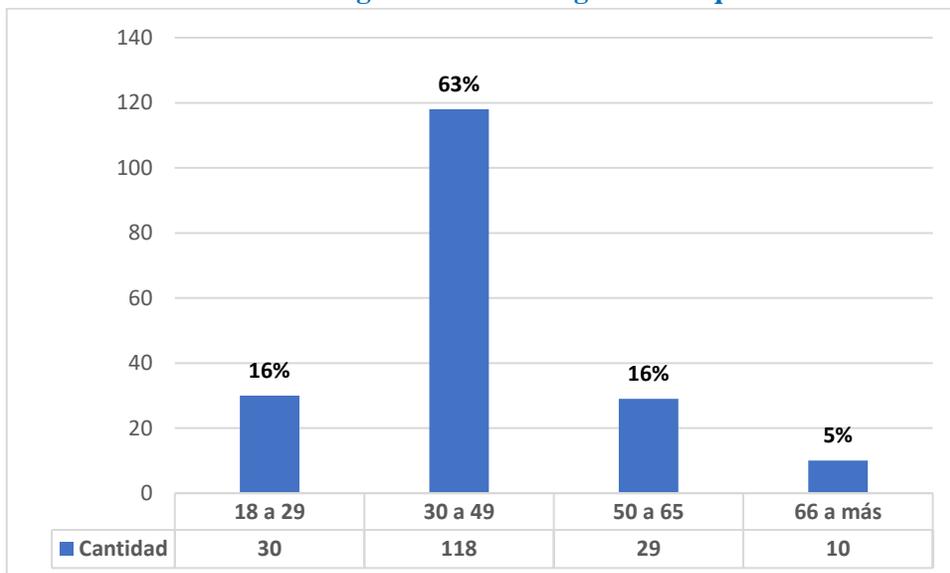
**Gráfico1: Distribución por género total Región de Coquimbo**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto al rango etario, es posible apreciar que del total de 187 personas encuestadas, la mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 30 a 49 años, cifra que representa el 63%, seguido por la población joven de 18 a 29 años y de 50 a 65 años, ambos con un 16%, y finalmente, con un 5% que corresponde a 66 a más años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la Región de Coquimbo**

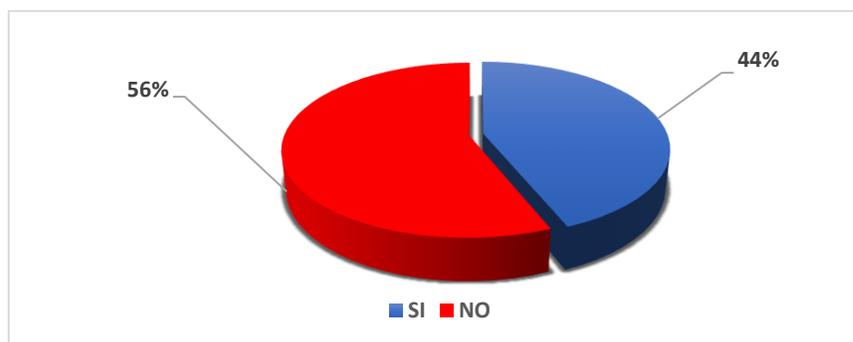


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 6.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

### Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?

De quienes responden la pregunta (n=178), un 56% señala no haber realizado o intentado realizar algún trámite, mientras que un 44% señala haber realizado o intentado realizar algún trámite.

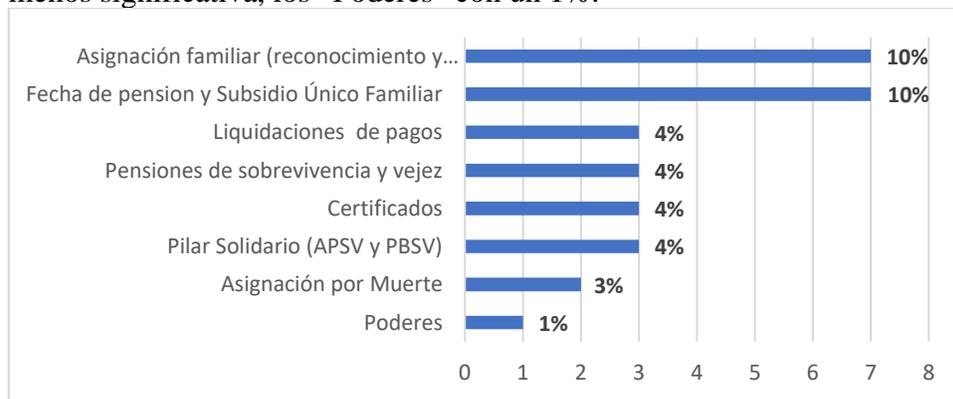


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

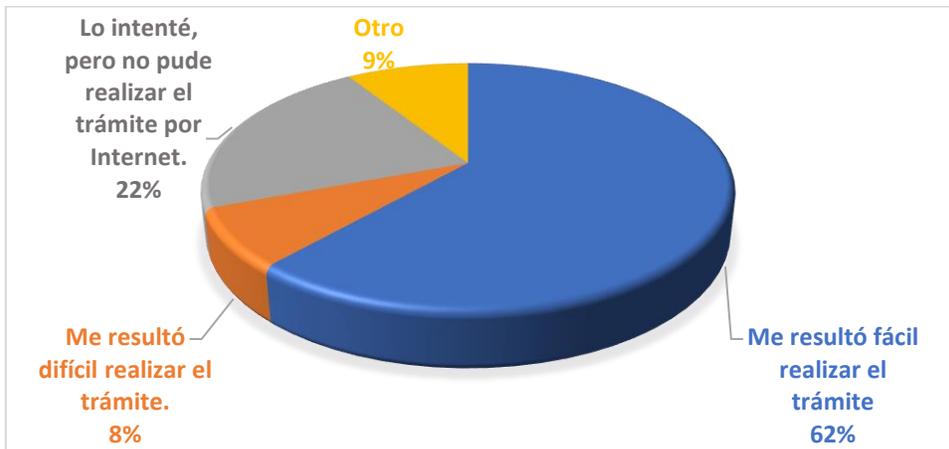
De un total de 78 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 74 respuestas que corresponden a los trámites que tienen que ver con nuestros sitios web, donde las personas encuestadas declaran los trámites de “Asignación Familiar” y “Fecha de pagos de pensión y Subsidio Único Familiar”, ambas con un 10%, seguido por “Liquidaciones de pagos”; “Pensión de sobrevivencia y vejez”; “Certificados” y “Pilar Solidario”, todas con un 4%, por otro lado, con un 3% los trámites de “Asignación por Muerte”, y finalmente, de manera menos significativa, los “Poderes” con un 1%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?**

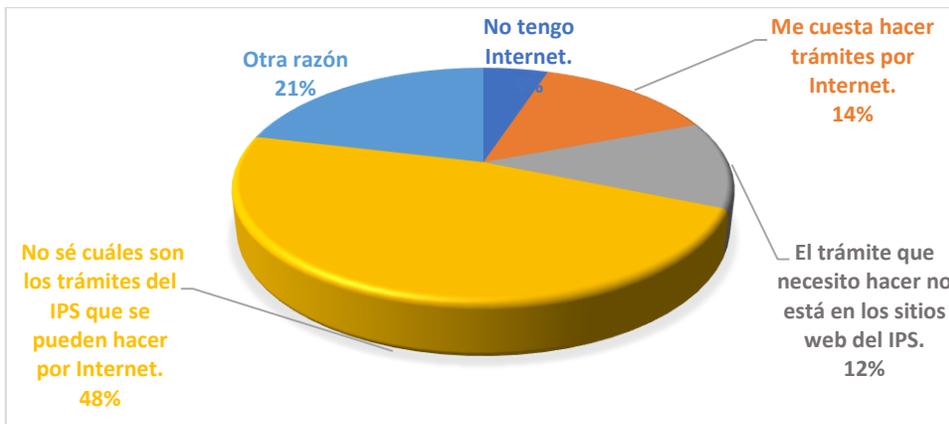
Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=78), podemos observar que, al 62% de las personas les resultó fácil realizar el trámite, por otro lado, la opción “lo intenté, pero finalmente no pudo realizar el trámite por internet” con un 22%, con un 8% “me resultó difícil el trámite”, por último, un 9% indica la opción “Otro”.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

**Gráfico 4: Pregunta 4 Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl).**

En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=99), un 48% señala no saber cuáles son los trámites que se pueden hacer por Internet, seguido por un 21% que indica otra razón, también figura con un 14% la opción “Me cuesta hacer trámites por Internet”, y un 12% señala que el trámite que necesita no está en los sitios web del IPS, por último, un 5% indica no tener Internet.

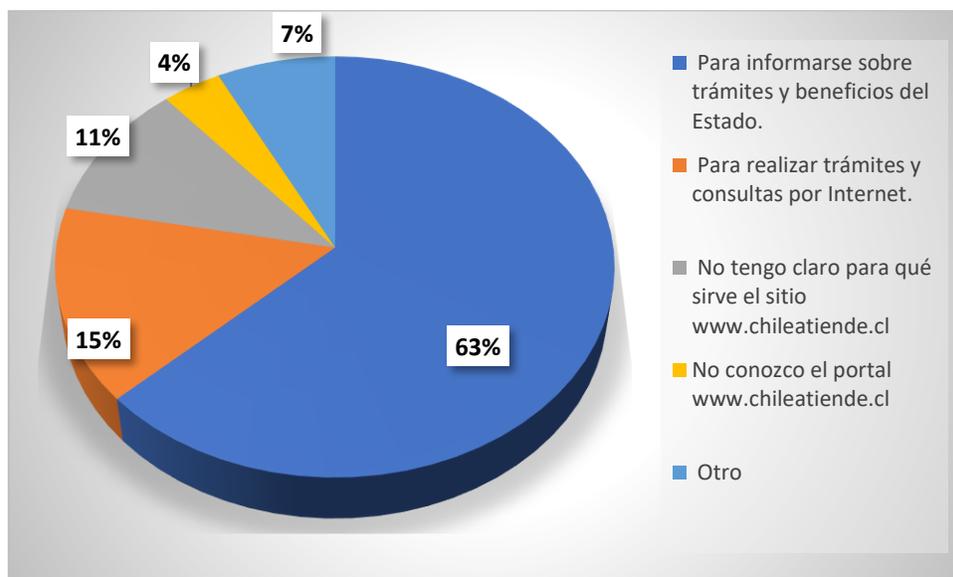


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.



### Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=187), un 63% señala “Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado”, otro 15% indica que “Para realizar trámites y consultas por Internet”. Por otro lado, un 11% no tiene claro para qué sirve el portal, luego un 7% señala la opción “Otro”, finalmente, un 4% indica no conocer el portal de Chileatiende.

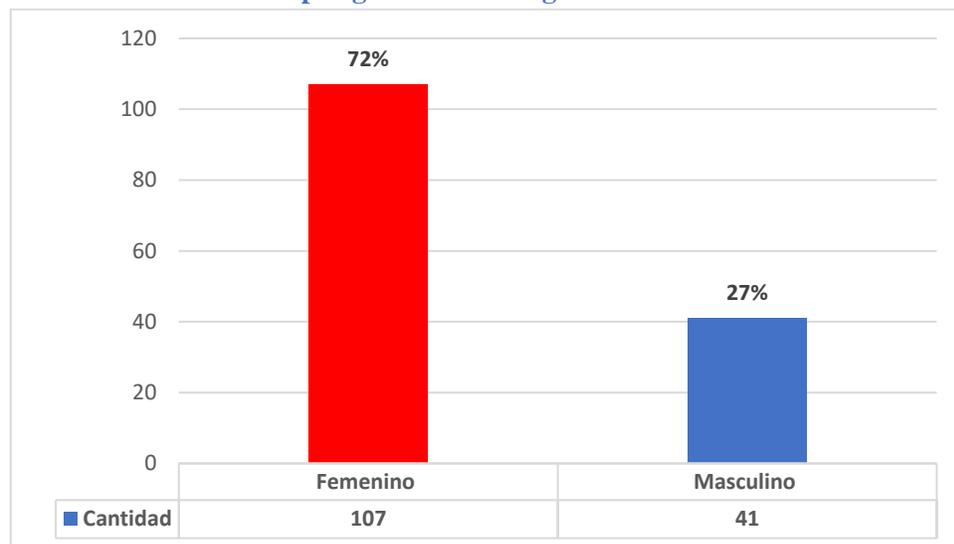


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 7. REGIÓN DEL MAULE

Los datos muestran, en materia de género, que del total de 148 encuestados, la mayor parte declara ser del género femenino con un 72% de participación, versus un 27% que declara pertenecer al género masculino.

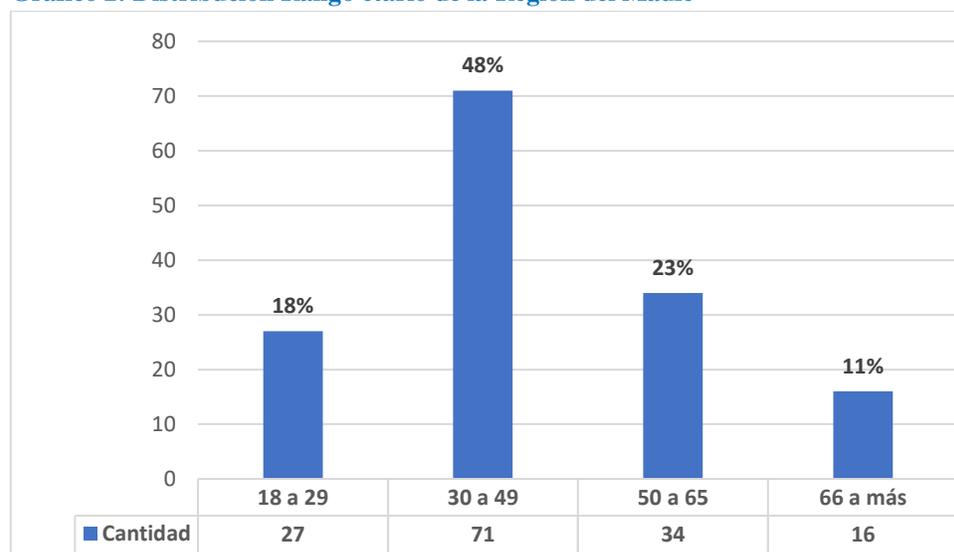
**Gráfico1: Distribución por género total Región del Maule**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En cuanto a las edades de quienes respondieron la encuesta, se puede apreciar que del total 148 personas encuestadas, la mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 30 a 49 años, cifra que representa el 48%, seguido por la población de 50 a 65 años con un 23%, luego un 18% que corresponde al grupo atareo de 18 a 29 años, finalmente, con un 11% que corresponde a 66 a más años.

**Gráfico 2: Distribución Rango etario de la Región del Maule**

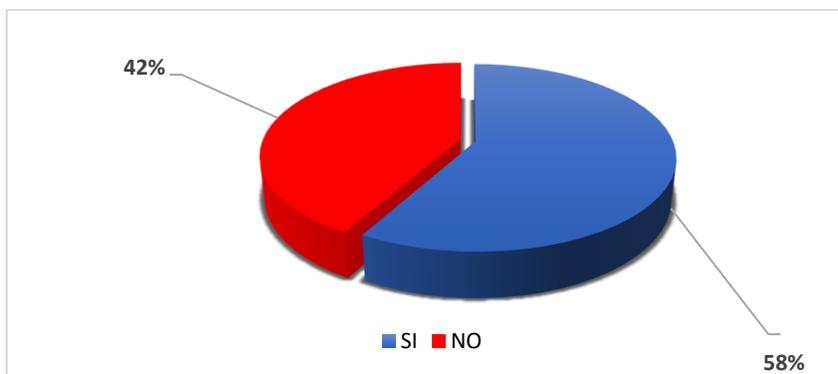


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

## 7.1 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

### Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Usted ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl)?

De quienes responden la pregunta (n=141), un 58% señala haber realizado o intentado realizar algún trámite a través de nuestros sitios, mientras que un 42% indica que no ha realizado o intentado realizar trámites a través de nuestros sitios.

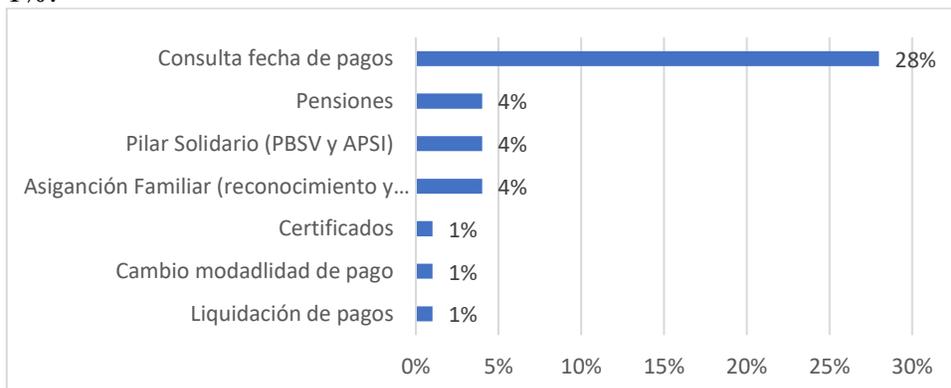


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 2: Pregunta 2 Indíquenos, por favor, qué trámite usted realizó o intentó realizar a través de los sitios web IPS.

En esta pregunta, donde cada consultado podía escribir libremente el trámite que realizó a través de los sitios web IPS, es importante señalar que, en su mayoría corresponden a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agrupó la mayor cantidad de respuestas que están relacionadas con la pregunta.

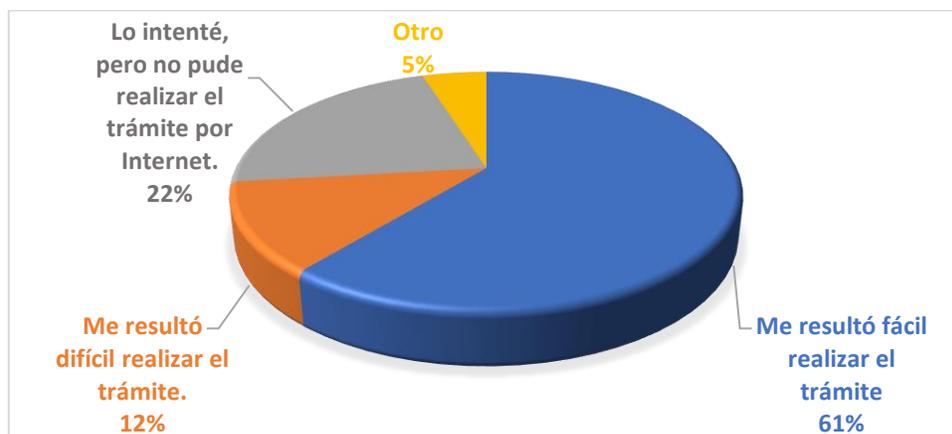
De un total de 82 respuestas válidamente recibidas, se tomaron 76 respuestas que corresponden a los trámites que tienen que ver con nuestros sitios web, donde las personas encuestadas declaran las “Consultas fechas de pagos” con un 28%, luego las “Pensiones”; “Pilar Solidario” y “Asignación Familiar”, todas con un 4%. Por otro lado, están los trámites: “Certificados”; “Cambio de modalidad de pago” y “Liquidaciones de pago”, todas con un 1%.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Cómo fue su experiencia al realizar o intentar realizar el trámite anterior?

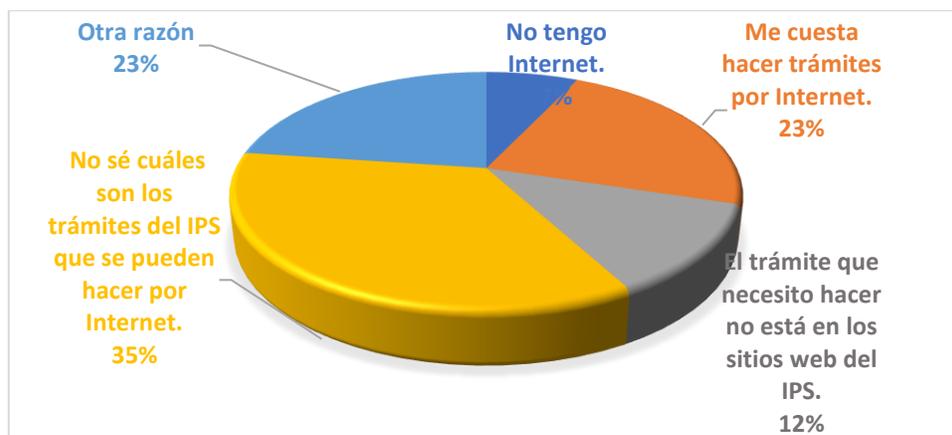
Del total de las personas consultadas, que realizaron algún trámite a través de los sitios web IPS (n=82), podemos observar que, al 61% de las personas les resultó fácil realizar el trámite, por otro lado, la opción “lo intenté, pero finalmente no pudo realizar el trámite por internet” con un 22%, con un 12% “me resultó difícil el trámite”, por último, un 5% indica la opción “Otro”.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 4: Pregunta 4 Por qué no ha realizado trámites o consultas a través de los sitios web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) o [www.ipsenlínea.cl](http://www.ipsenlínea.cl).

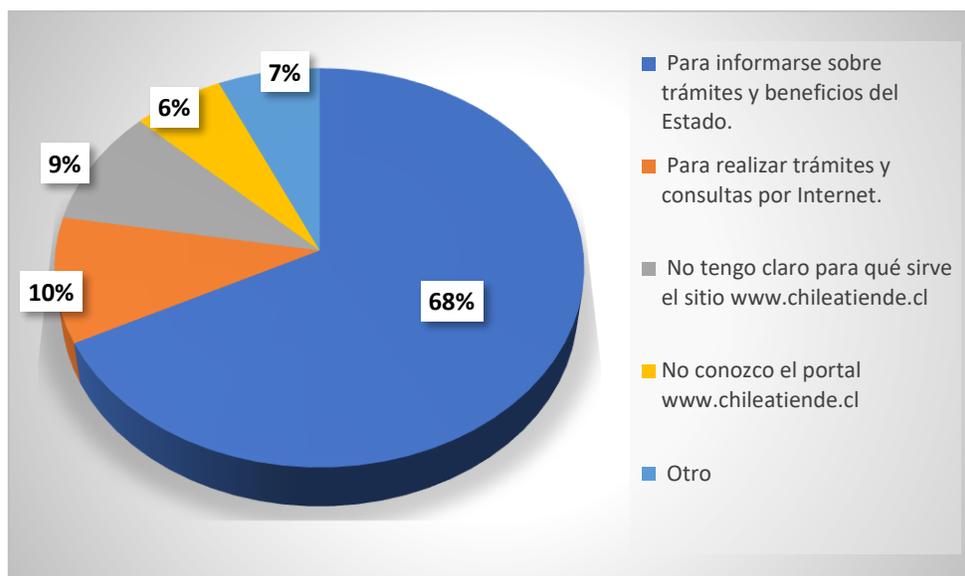
En cuanto a las personas que no realizaron ningún trámite (n=57), un 35% señala no saber cuáles son los trámites que se pueden hacer por Internet, seguido por las opciones “Me cuesta hacer trámites por Internet” y “Otra razón”, ambas con un 23%, por otro lado, un 12% de los encuestados indican que les cuesta hacer trámites por Internet, por último, el 7% señala no tener Internet.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

### Gráfico 5: Pregunta 5 ¿Usted sabe para qué sirve el portal [www.Chileatiende.cl](http://www.Chileatiende.cl)?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias sobre el portal de ChileAtiende (n=148), un 68% señala “Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado”, otro 10% indica que “Para realizar trámites y consultas por Internet”. Con un 9% de los consultados, no tiene claro para qué sirve el portal, luego un 7% señala la opción “Otro”, finalmente, un 6% indica no conocer el portal de Chileatiende.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Dado el contexto actual que estamos viviendo, debido a la crisis sanitaria por COVID 19, la consulta se realizó, en su mayoría, de forma digital. Un total de **2.845 personas** respondieron la consulta a nivel nacional.

De los 2.845 participantes, a nivel nacional, un 71% declara ser del género femenino, mientras que un 29% señala pertenecer al género masculino. En cuanto al rango etario, un 46% provino de personas que se identifican entre los 30 a 49 años, mientras que con un 21% se encuentran la población de 18 a 29 años y los de 50 a 65 años, y, por último, con un 12% las personas de 66 o más.

En cuanto a la distribución geográfica, la mayor cantidad de respuesta se recibieron de la Región Metropolitana (29%), seguida por la Región de Antofagasta (12%), Valparaíso (9%), Atacama (8%), luego Tarapacá y Coquimbo (7%) y la Región del Maule (5%). Finalmente, el 86% se identificaron como chilenos y el resto como extranjeros, principalmente peruanos y bolivianos.

Sobre la pregunta si han realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por Internet, a través de nuestros sitios web del IPS, un 55% señala que ha realizado o intentado realizar algún trámite, a través de los sitios web del IPS. En tanto, un 43% de los consultados indica no haber realizado algún trámite.

Fundamental fueron las respuestas obtenidas respecto de qué trámites habían realizado por Internet, donde cada consultado podía escribir libremente qué trámite había realizado, las respuestas fueron muy variadas y se relacionan en su gran mayoría a consultas sobre beneficios que entrega el Estado, específicamente a bonos. De igual forma, se agruparon las respuestas con los trámites que, a nuestro juicio, dan respuesta a esta pregunta: fechas de pagos de pensiones y Subsidio familiar (15%), seguido por liquidaciones de pago (6%), luego las asignaciones familiares y las pensiones (5%).

En cuanto a la experiencia que tuvieron las personas con los trámites realizados o que intentaron realizar, destaca en primer lugar la opción “me resulto fácil hacer el trámite”, con un 52% declara que le resulta fácil realizar el trámite, seguido por 27% que señala que lo intentó, pero finalmente no pudo realizar el trámite.

Acerca de los encuestados que declaran no haber realizado trámites por Internet, un 34% de las personas reconoce que le cuesta hacer trámites por Internet, seguida con un 29% que declara no saber cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por Internet

Finalmente, respecto de si sabe para qué sirve el sitio web ChileAtiende, un 78% de los participantes concordó en que para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado y también para hacer trámites por Internet. Otro 19% declaró desconocerlo.

## AGRADECIMIENTOS

El Instituto de Previsión Social agradece la buena disposición de las 2.845 personas que respondieron la Consulta Ciudadana Virtual y Presencial. Sus opiniones y sugerencias serán consideradas como insumo importantísimo para seguir optimizando los servicios hacia la ciudadanía.