

Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2020



IPS



Chile
Atiende



PRESENTACIÓN

A través de nuestra Cuenta Pública, en el Instituto de Previsión Social (IPS) buscamos comunicar nuestra gestión y facilitar la evaluación de los avances, desafíos y resultados, además de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado.

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 de un subsidio para apoyar a las familias de menores ingresos en cada año (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.



II. Principales beneficios y servicios entregados

2.1 Pilar Solidario (PBS y APS)

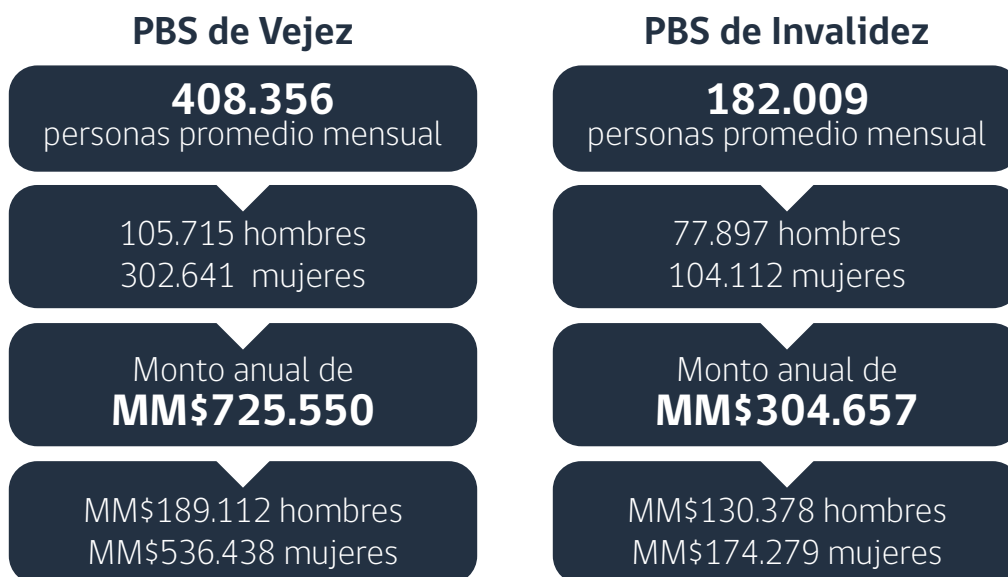
Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios previsionales correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, destinado a personas pertenecientes al 60% de la población más vulnerable del país. Estos beneficios son la Pensión Básica Solidaria (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)

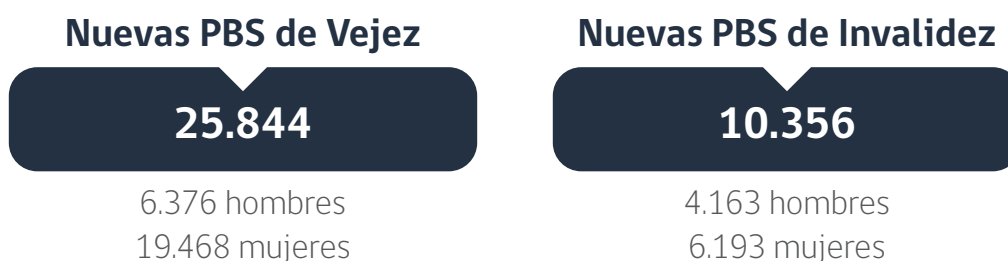
Beneficios pagados

En el 2020, cada mes se pagó un promedio de 590.365 PBS (de Vejez e Invalidez), por un monto total anual de MM\$1.030.207.



Beneficios concedidos

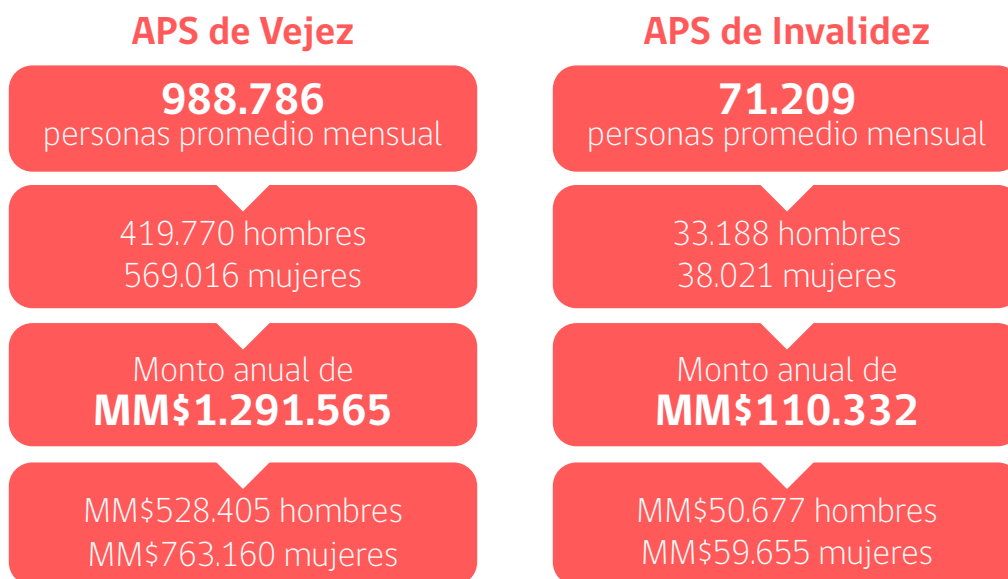
Durante el año 2020 se concedieron un total de 36.200 nuevos beneficios de la Pensión Básica Solidaria (PBS), correspondientes a:



Aporte Previsional Solidario (APS)

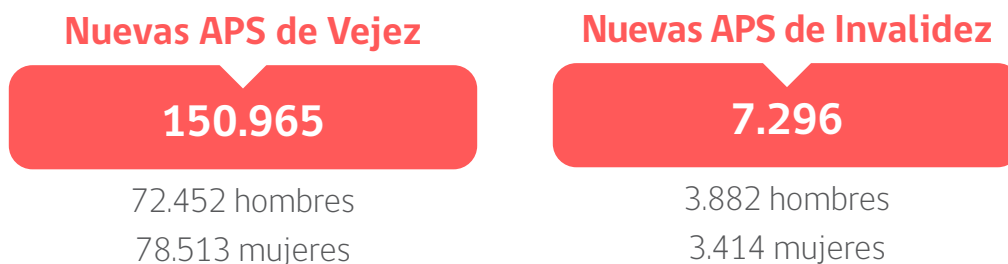
Beneficios pagados

En el 2020, cada mes se pagó un promedio de 1.059.995 APS de Vejez e Invalidez, por un monto total anual de MM\$1.401.897.



Beneficios concedidos

En 2020 se concedieron en total 158.261 nuevos beneficios del Aporte Previsional Solidario (APS), correspondientes a:



Fuente: BGI IPS 2020

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.

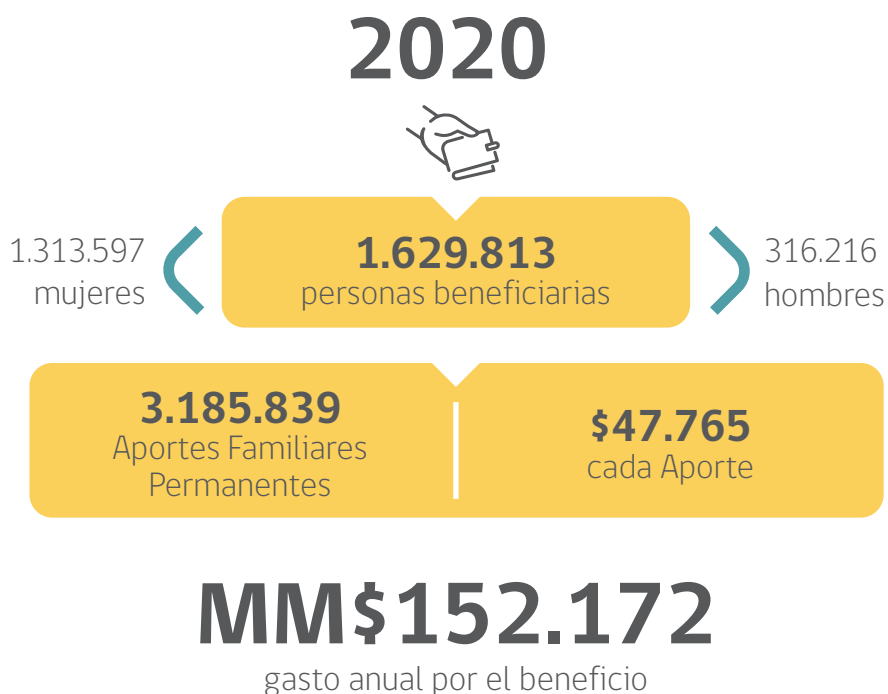


Fuente: BGI IPS 2020

2.3 Aporte Familiar Permanente

Durante el año 2020, se pagó a 1.629.813 familias beneficiarias un aporte de \$47.765 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$152.172,

correspondientes a 3.185.839 de Aportes Familiares Permanentes.



Fuente: BGI IPS 2020

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.



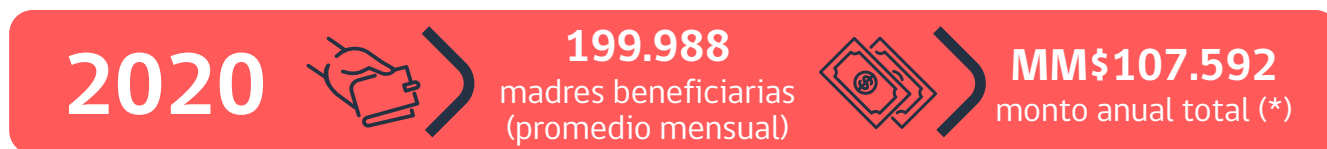
(*) Según emisiones de pago masivas de mayo de 2020.

Fuente: BGI IPS 2020

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.



(*) Según nóminas de pago.

Fuente: BGI IPS 2020

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 2020

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:

2020



227.088
subsidiados a la **cotización**



MM\$2.613
gasto anual total

2020



6.230
subsidiados a la **contratación**



MM\$67
gasto anual total

Fuente: BGI IPS 2020

2.8 Asignaciones familiares

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras independientes o no, imponentes, pensionadas o subsidiadas por cesantía,

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

Pagos de Asignación Familiar 2020

Categorías	Promedio mensual (beneficiarios)	Promedio mensual (cargas familiares)	Montos (MM\$)
Imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía	32.100	35.466	3.734
Trabajadores	119.046	183.088	18.366
Beneficiarios del Sistema Solidario	15.483	21.338	3.242
Trabajadores independientes	4.620	6.781	947

Fuente: División Beneficios del IPS.

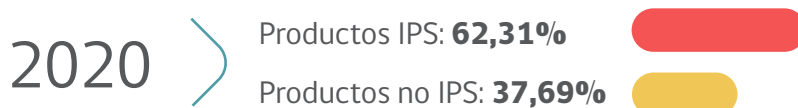
2.9 Atención de trámites de otras instituciones del Estado

La red de atención multicanal-multiservicio ChileAtiende permite acceder a información y diversos trámites de un conjunto de instituciones del Estado, en un solo lugar y con un alto estándar de oportunidad y calidad. En el año 2020, en las sucursales se atendieron 119 tipos de productos o servicios, correspondientes a Convenios de Colaboración de Atención con 28 organismos, incluido el propio Instituto de Previsión Social.

Lo anterior, pues a fines del año, se inició el proceso de revisión del convenio con ChileCompra para su posterior firma. En esa línea, en diciembre se iniciaron atenciones en toda la red de atención.

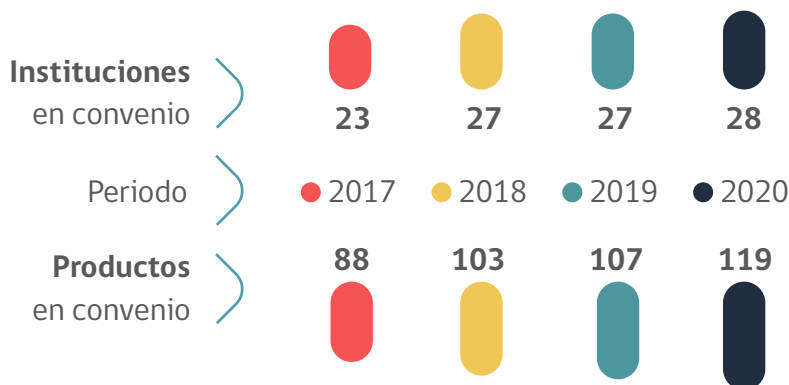
Durante el año 2020, la demanda por productos entregados por el IPS superó a la demanda de los productos de las demás instituciones en convenio, en todos los canales de atención.

Distribución productos de la red ChileAtiende (2020)



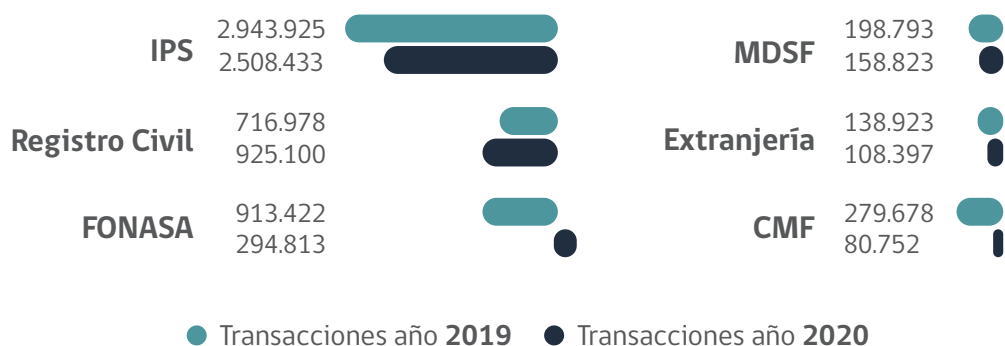
Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

Convenios de Colaboración de Atención de la red ChileAtiende (Periodo 2017-2020)



Fuente: BGI IPS 2020

Instituciones con mayor demanda (Transacciones año 2020 versus 2019)



Fuente: BGI IPS 2020

2.10 Pagos de otras instituciones del Estado a través del IPS

A través del IPS, durante el 2020, los principales pagos realizados fueron:

Bono Protección IEF (Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades)



Fuente: BGI IPS 2020

Ingreso Ético Familiar



Fuente: BGI IPS 2020

Subsidio Familiar (SUF)



Fuente: BGI IPS 2020



Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años

2020



7.997
mujeres



20.201

personas pago promedio
mensual de subsidios



12.204
hombres

MM\$17.169

gasto anual por el beneficio

Fuente: BGI IPS 2020

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).

2020



MM\$126.423

monto anual recaudado

4.943.098

planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social.

Fuente: BGI IPS 2020

III. Red de atención y pagos

3.1 Red de atención ChileAtiende: canales de atención y otros

Satisfacción usuaria

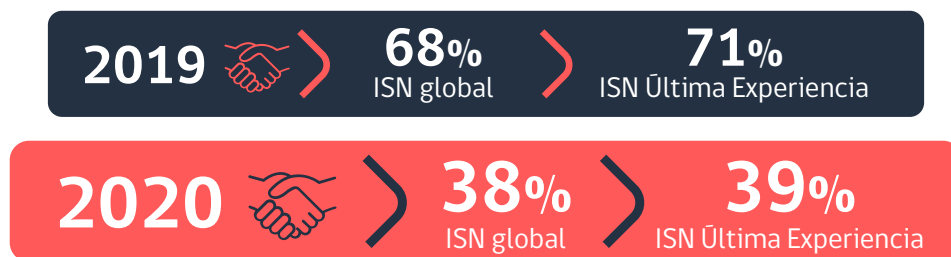
Debido a la emergencia sanitaria, en el 2020 el IPS decidió no ejecutar su habitual encuesta de satisfacción usuaria, debido a la imposibilidad de hacer un levantamiento seguro en terreno. Por ende, solo participó en la evaluación correspondiente al “Estudio de Satisfacción de Usuarios - ESU”, coordinada por el Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda.

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 y el ISN Última Experiencia.

De manera preliminar y con las dificultades de efectuar un estudio en medio de la contingencia sanitaria que afecta al país, el resultado a diciembre es de un ISN Global de 38% y un ISN Última Experiencia, de un 39%. A continuación, se observan los principales resultados del estudio del Ministerio de Hacienda:

Estudio de Satisfacción Usuaria del Ministerio de Hacienda (Global y de Última Experiencia)



Fuente: BGI IPS 2020

Índice de Satisfacción Usuaria del Ministerio de Hacienda (resultados por canal de atención)

Canal	Muestra (n)	Insatisfechos	Satisfechos	Índice de Satisfacción Neta - ISN
Presencial	2.781	11%	79%	68%
Call Center	872	17%	70%	53%
RRSS	1.431	28%	61%	33%
Formulario Web	276	26%	59%	33%
ChileAtiende WEB	3.547	31%	52%	22%
ChileAtiende Certificados	1.472	25%	59%	34%
IPS en línea	339	45%	38%	-7%
Total	10.718	24%	63%	39%

Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

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.



Total de atenciones de la red ChileAtiende en 2020 (Presencial y no presencial)

Atenciones presenciales

	Año 2019	Año 2020
Centros de atención y Oficina móvil	5.862.986	4.312.143
Autoatención	297.718	208.106

Atenciones no presenciales

	Año 2019	Año 2020
Formulario Web IPS y Web ChileAtiende	21.608	221.185
IPS en línea	3.095.480	16.867.549
Sitio web ChileAtiende	44.490.917	132.643.315
Certificados Descargables	1.308.469	20.101.483
Call Center (llamadas atendidas)	2.097.489	11.484.313
Facebook, Twitter, Instagram	77.727	162.430
Chatbot	99.935	-

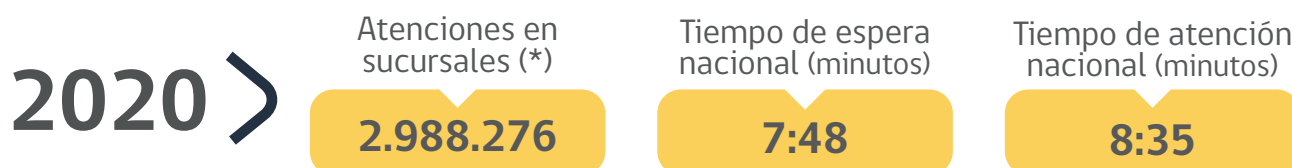
Fuente: BGI IPS 2020

Canales de atención presenciales

- Cobertura de 67% a nivel comunal con la red de instituciones incorporadas al Modelo de Atención ChileAtiende (Por ej: Fundación de Las Familias o FUNFAS y Registro Civil e Identificación).
- **190** Centros de Atención Previsional Integral, además de 60 puntos móviles de atención.
- **6** oficinas de atención móvil en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía.
- Red de canales de atención externos para acercar los beneficios del Pilar Solidario y el Bono por Hijo a las personas que lo requieren, constituida por **330** municipalidades, **19** compañías de seguros de vida y **7** administradoras de fondos de pensiones (AFP). Las atenciones presenciales a través de las entidades externas en 2020 alcanzaron a 112.868 correspondientes al Pilar Solidario y 29.225 solicitudes del Bono por Hijo.

¿Cuáles fueron nuestros tiempos de atención?

Las sucursales de la red ChileAtiende del IPS registraron un promedio de **7:48 minutos de espera y 8:35 minutos para la atención**, de acuerdo a datos del Sistema Administrador de Filas, operativo en 100 del total de dichos centros (*).



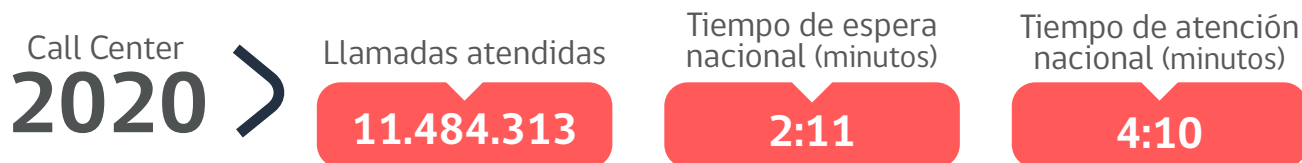
Fuente: BGI IPS 2020

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 Consulta Ciudadana para atender consultas por correo tradicional, con 318 casos atendidos en el 2020, de los cuales 55 casos (10,38%) fueron respondidos en un plazo menor o igual a siete días hábiles.
- Mesa de Soporte, que apoya a los ejecutivos y ejecutivas de los canales de atención, resolvió el 75% (16.831) de las consultas de mayor complejidad, escalando solo el 25% (5.579) de los casos a la Red de expertos.
- Debido a la emergencia sanitaria por el brote de Coronavirus, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), durante el 2020 se privilegiaron los acercamientos territoriales, a través de Gobiernos en Terreno en modalidad virtual. Esto implicó contactos desde Santiago a consulados en América del Norte, América Central y América del Sur (países del continente, además de Cuba, Haití, República Dominicana, Jamaica y Trinidad y Tobago); en Europa (países del continente, Reino Unido e Irlanda), África y Asia-Pacífico (Australia, Nueva Zelanda, Corea, Japón, República Popular China, Malasia, Vietnam, Indonesia).

¿Cuáles fueron nuestros tiempos de atención?

En el 2020 se atendieron más de 11 millones de llamadas, con 2:11 minutos de espera promedio y 4:10 minutos de atención promedio.



Fuente: BGI IPS 2020

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.

2020



27.560.660
de pagos (*)



MM\$3.992.099
gasto anual total
(más de 3,9 billones de pesos)

(*) N° de documentos de pago.

Fuente: División Planificación y Desarrollo

Red de pagos presencial

Red de pago provista por BancoEstado y Caja de Compensación Los Héroes:



250
Locales de pago
presenciales



1.373
Puntos de pagos
rurales

91
sucursales de
BancoEstado y
159
locales de Caja
de Compensación
Los Héroes

Red de pagos no presencial

Red de pago provista por BancoEstado:



Transferencia
electrónica
nacional



Envío de
órdenes de
pago por correo

Pagos en el extranjero

Red de pago provista por Scotiabank:



Transferencia
electrónica
internacional



Giro de
Valores

IV.

Nuestros logros

4.1 Rápida implementación de compromisos de Gobierno

En su historia, el Instituto de Previsión Social ha demostrado estar preparado para el cambio constante y la innovación. El año 2020 no fue la excepción y, en medio del surgimiento de la peor crisis sanitaria y económica mundial y nacional de los últimos años, como consecuencia del brote de Coronavirus

(Covid-19), el IPS fue capaz de realizar el despliegue expedito y ágil de diversas campañas impulsadas por las autoridades del Gobierno, en particular, en el marco del Plan de Emergencia Económica, impulsada para ir en ayuda de las familias más vulnerables afectadas por la contingencia. En esa línea, destacaron:

Oportuna implementación de compromisos de Gobierno en plan de emergencia económica:

• **Bono de Emergencia Covid-19 (Ley N°21.225):** utilizando el esquema del Bono Marzo, en abril se entregó este beneficio por única vez, como parte del **Plan de Emergencia Económica** del Gobierno para ir en ayuda de los grupos más afectados por la emergencia sanitaria. Correspondió a un bono -no postulable-, de **\$50.000** por carga familiar en algunos

casos, o por hogar, en otros, que iba en apoyo de más de 1 millón 500 mil hogares. Esto significó que el Estado desembolsara un monto total de MM\$135.029.

En el marco de la emergencia sanitaria, casi el 80% de los pagos se hizo de forma automática por CuentaRUT.

Bono de Emergencia Covid-19



\$50.000
por tipo de
beneficiario



1.500.000
hogares
beneficiados



MM\$135.029
de gasto total

▪ **Ingreso Familiar de Emergencia, IFE (Ley N°21.230):** este instrumento financiero fue creado por el Gobierno para ir en apoyo de los hogares que reciben ingresos informales y formales insuficientes, y que vieron disminuidos dichos recursos debido a que no pudieron trabajar, a causa de la emergencia producida por el virus Covid-19. El monto del beneficio

dependió de la cantidad de personas que integran el hogar (según el Registro Social de Hogares) y de la situación socioeconómica de la familia durante la emergencia. Al 30 de noviembre de 2020 se registró un total de 16.816.776 de personas beneficiarias, por un monto total de MM\$2.646.992.

Ingreso Familiar de Emergencia



16.816.776
de personas beneficiarias



MM\$2.646.992
de gasto total

Fuente: BGI IPS 2020

▪ **Bono Covid Navidad (Ley N°21.289):** apoyo no postulable, establecido en el Fondo de Emergencia Transitorio, consistente en un aporte monetario directo que se entregó de forma automática, en diciembre de 2020, a las familias que recibieron el sexto pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).

El monto del beneficio dependió de la cantidad de personas que integraban el hogar (según el Registro Social de Hogares) y de la fase en que se encontraba la comuna en que residían. Se benefició a un total de 3.402.136 hogares, con un gasto total de MM\$231.023.

Bono Covid Navidad



3.402.136
hogares beneficiados



MM\$231.023
de gasto total

Fuente: BGI IPS 2020

▪ **Pago de la Asignación Familiar a trabajadores acogidos a Ley de Protección al Empleo:** en el marco del Plan de Emergencia Económica, más de 13 mil trabajadores acogidos a la Ley de Protección al Empleo y cuya entidad administradora del beneficio es el IPS, continuaron recibiendo el pago de su Asignación Familiar (en tiempos normales la paga el empleador) por parte de esta institución.

▪ **Mejora del Pilar Solidario y de los montos de la PBSV y la PMAS (que se considera para el cálculo del APS):** Como parte del mayor esfuerzo fiscal para elevar los montos de los beneficios del Pilar Solidario, desde su creación, en diciembre se efectuó un segundo incremento. La iniciativa favoreció a más de 1 millón 650 mil personas beneficiarias de este sistema. Los nuevos montos y el calendario de ajustes fueron establecidos en la Ley N°21.190, en diciembre de 2019, cuando se pagó el primer incremento (de un total de tres, según la edad de la persona).



4.2 Fortalecimiento plataformas y servicios digitales

Junto a la implementación de pagos masivos de beneficios, el IPS y su red ChileAtiende emprendió una ardua tarea de fortalecimiento de plataformas y digitalización de trámites, con el objetivo de

crear las condiciones que permitieran garantizar la continuidad de la atención y de los pagos en medio de la emergencia sanitaria, resguardando la seguridad y la salud de funcionarios y personas usuarias.

Servicios a distancia:

- **En línea:** en el 2020 se aumentaron los trámites o beneficios que pueden solicitarse de manera on line, con ClaveÚnica, ya sea en www.ipsenlinea.cl o buscando en las fichas informativas de www.chileatiende.cl.

- **Modalidad remota extraordinaria:** para quienes no cuentan con la ClaveÚnica, accediendo al formulario web en www.chileatiende.cl o iniciando la solicitud en las redes sociales Facebook, Twitter o

Instagram de ChileAtiende. También se implementó para el otorgamiento de nuevos poderes para el cobro de pensiones básicas solidarias o pensiones del IPS, con el propósito de evitar que los adultos mayores concurren a sucursales del IPS. Se habilitó un mecanismo semi presencial y uno remoto (desde un teléfono o computador).

Video Atención

En respuesta a la emergencia sanitaria, se habilitó un nuevo sistema de Video Atención en línea para facilitar la solicitud en tiempo real de trámites y beneficios por parte de la ciudadanía, como la PBS de Vejez, el APS de Vejez, Bono por Hijo, Bono Bodas de Oro, entre otros.

Solo se requiere contar con acceso a Internet en un celular o computador y tener la cédula de identidad a mano, a la hora de contactar al ejecutivo.

Video Interpretación

Se aumentó la cobertura del servicio de Video Interpretación en lengua de señas e idiomas para

personas en situación de discapacidad auditiva, migrantes y pueblos originarios de 60 a 100 sucursales.

Agendamiento web

Se implementó un proyecto de agendamiento web, el cual considera la atención de 13 trámites, inicialmente

en 15 regiones. Así, entre agosto y diciembre, se agendaron 9.234 horas bajo esta modalidad.

Digitalización de trámites del IPS

En el año 2020, el IPS digitalizaron nuevos trámites para incorporarlos en el sitio web www.ipsenlinea.cl o www.chileatiende.cl, permitiendo al usuario acceder a

la información desde cualquier dispositivo que cuente con acceso a internet, como celular o computador.



Certificados descargables

Además, la plataforma “Mi ChileAtiende”, del portal del mismo nombre, amplió el acceso a más de 20 certificados en línea, pudiendo ser descargados por el público, por ejemplo, los de afiliación a una AFP y a FONASA, certificado de nacimiento para determinados fines y el certificado de Antecedentes, entre otros. También se puede consultar por Internet si se tiene derecho a un conjunto de beneficios.

Todoloanterior, setradujo en que del total de atenciones materializadas en el año 2020, correspondientes

a más de 186 millones de contactos, el canal no presencial concentrara más de 181 millones. Más allá de las dificultades de atender presencialmente debido, entre otros, a las restricciones de movilidad establecidas en las diferentes fases del Plan Paso a Paso, esto se explica por el fortalecimiento de las plataformas tecnológicas y la ampliación de los servicios a distancia, incluida la digitalización de trámites y las atenciones en línea o por vía remota.

4.3 Premios y reconocimientos

Premios

Concurso Funciona!

Una vez más fue reconocido el espíritu de innovación de los funcionarios del Instituto de Previsión Social (IPS) y su red ChileAtiende. El Proyecto conocido como FuzzyRut, de la División Beneficios, ganó el segundo lugar del Concurso Funciona! 2019, a cargo del Servicio Civil, el cual cada año busca reconocer la creatividad y el mejoramiento continuo en la gestión de los procesos públicos.

El proyecto FuzzyRut permite detectar cotizaciones

que llegan a nuestro instituto con datos mal ingresados (nombres, RUN o ambos) y los asigna a las personas que corresponde.

Cabe destacar que de nuestra institución se presentaron tres proyectos en el 2019, siendo seleccionado FuzzyRut entre los finalistas, resultado que se dio a conocer en agosto del año 2020.

Reconocimientos

Concurso Funciona!

En el año 2020, el Instituto de Previsión Social y su red ChileAtiende quedó seleccionado como una de las instituciones finalistas en el Concurso Funciona! 2020, impulsado por el Servicio Civil, con dos proyectos: “Momentos de Vida”, la nueva sección del sitio web www.chileatiende.cl que busca orientar a las personas

cuando se enfrentan a situaciones importantes en su día a día, y “Check en un Qlik”, una iniciativa que permite optimizar la gestión de pagos que realiza la institución.



V. Hitos de la gestión interna

5.1 implementación de medidas de contingencia en la red de atención ChileAtiende

En el marco de la emergencia sanitaria y económica, este año el IPS logró habilitar una serie de medidas para facilitar que las personas se quedaran en sus casas y evitaran aglomeraciones, las que difundió ampliamente. Estas apuntaron, entre otros, a promover

el uso de medios de pago electrónicos, reforzar canales de atención no presenciales, digitalización de nuevos trámites y habilitación de plataformas de atención a distancia. Estas son las principales:

Pago de pensiones y beneficios

▪ **Traspasos a CuentaRUT:** en abril se resolvió traspasar de forma automática el pago de los beneficios IPS a las cuentas RUT de las personas que la tenían disponible y vigente, mientras dure la emergencia sanitaria. La iniciativa se orientó a **más de 550 mil beneficiarios y beneficiarias** del Instituto de Previsión Social, que hasta marzo cobraban presencialmente, a través de Caja Los Héroes y en algunos casos BancoEstado. De esos beneficios, más de 260 mil corresponden a pago de pensiones, incluidas las de las ex cajas de previsión y el Pilar Solidario.

De manera complementaria, desde abril también, los beneficiarios del IPS que cobran de manera presencial

en Caja Los Héroes, pudieron disponer de la opción de una tarjeta de prepago electrónica para realizar transacciones directamente o retirar dinero en efectivo en la red de cajeros automáticos.

▪ **Calendario de pagos:** a contar de abril, se adelantó el pago de todas las pensiones a la primera quincena del mes.

▪ **Atención preferente en Caja Los Héroes:** en horarios especiales o de forma extraordinaria durante los fines de semana para usuarios del IPS.



Reforzamiento de los canales de atención

Para facilitar que las personas accedan a orientación e información respecto de los beneficios administrados por el IPS y el pago de los mismos, se reforzaron los canales de atención con las siguientes medidas:

- Habilitación de plataforma en www.chileatiende.cl para que las personas puedan consultar su fecha y forma de pago.
- Reforzamiento de las atenciones de ejecutivos a través canales no presenciales: Call Center 101, portal www.chileatiende.cl y redes sociales de IPS y ChileAtiende (Facebook, Twitter e Instagram).
- Ampliación de 83 a 100 el total de sucursales que cuentan con administrador de filas, sistema digital que permite acceder a funciones como agendamiento web, turno móvil y difusión de contenido en pantallas profesionales.

• Orientación “en las filas” de sucursales por parte de ejecutivos capacitados.

• Creación de nueva sección “Momentos de Vida”, en el portal ChileAtiende, que reúne información de diferentes instituciones para orientar sobre trámites y alternativas en distintos momentos de la vida de las personas, como el acceso a una vivienda, iniciar la jubilación o qué hacer ante el fin de un trabajo.

• Creación de una serie de campañas informativas y de orientación a la ciudadanía, como: “No pierdas tu bono” para el pago de beneficios pendientes de cobro; “Más vale prevenir” con orientación respecto de medidas de protección a la hora de cobrar beneficios y evitar posibles fraudes; además de “Un Aporte a tu vida”, con información sobre el Aporte Previsional Solidario de Vejez que complementa las pensiones más bajas de las personas vulnerables, mayores de 65 años.

5.2 Implementación de los módulos de ERP SAP – Integrados

En el año 2020, el esfuerzo del equipo encargado de la implementación del Sistema ERP-SAP Integrados se centró en desplegar los módulos de Nómina, Gestión de Tiempo, Autoservicio y Bienestar, con foco principal en el Departamento de Gestión y Desarrollo de

Personas del IPS. Además, se trabajó en el despliegue de los procesos de gestión de compras/logística y activo fijo, como también en los módulos financiero contables.

5.3 Ampliación del modelo de atención inclusivo

En el año 2020, el Instituto de Previsión Social completó 50 sucursales inclusivas en su red de atención ChileAtiende. Este esfuerzo forma parte de un modelo de atención inclusivo que busca acercar los beneficios previsionales y sociales del Estado a las personas, sin discriminar por condición o características. Las

instalaciones se caracterizan por contar, por ejemplo, con un sistema de video interpretación que traduce al inglés, creole, francés y mapudungun, además de un espacio para la lactancia, mudador y zona de niños.



5.4 Norma chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal

Durante el año 2020, el Instituto de Previsión Social realizó actividades de mantención y desarrollo en el Sistema de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (SGIGC), a partir de la Certificación de la NCh3262, obtenida en diciembre del año 2019. Aunque gran parte de las actividades de conciliación consideradas para el 2020 fueron afectadas por la emergencia sanitaria y el trabajo a distancia implementado por el IPS, se logró realizar una primera auditoría interna, revisando los aspectos operativos y funcionales de los distintos procesos que son intervenidos por el SGIGC e identificando aspectos necesarios de mejora.

Cabe recordar que esta certificación constituye 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.



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 proceso 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.

En el año 2020, y dada la crisis sanitaria que vive el país, el énfasis de la Unidad de Participación Ciudadana se centró en promover nuevas metodologías de trabajo con los Consejos de la Sociedad Civil del IPS. Con el objetivo de mantener el vínculo entre la institución y la ciudadanía, pese a la emergencia vivida, uno de los focos fue incentivar la participación de las personas 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 2020, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo los siguientes mecanismos de participación:

- **Consejos de la Sociedad Civil del IPS:** los Consejos de la Sociedad Civil del IPS están conformados por un total de 119 organizaciones, las cuales se encuentran funcionando en todas las regiones del país, mientras que, a Nivel Central, sesiona el Consejo de la Sociedad Civil Nacional.

El esfuerzo en el año se centró en mantener un diálogo fluido entre los consejeros y consejeras del IPS, en particular sobre la crisis sanitaria que se vive y las medidas adoptadas por la Institución para garantizar la continuidad de la atención y pagos, entre otros. Esto, haciendo frente a problemáticas como la brecha digital y la necesidad de potenciar la difusión de las ayudas impulsadas por el Gobierno.



Es importante señalar que, dada la situación sanitaria que se vive en el país y, considerando que en su gran mayoría los consejeros y consejeras son adultos mayores, las sesiones se realizaron de manera virtual.

- **Consulta Ciudadana:** se desarrolló entre los días 9 de noviembre y 9 de diciembre de 2020, contando con la participación de un total de 2.845 personas, de las cuales la mayoría se identificó con el género femenino, en un rango etario de entre 30 y 49 años. En la oportunidad y dada la contingencia, se quiso conocer si las personas usuarias realizan o no trámites por internet, a través de los sitios www.ips.gob.cl o www.ipsenlinea.cl. Como resultado, un 55% declaró haber realizado o intentado realizar alguno por esa vía, destacando la consulta de “Fechas de pagos de pensión y Subsidio Único Familiar”, seguido por “Liquidaciones de pago”, “Asignación Familiar y Pensiones” y “Pilar Solidario, Bono por Hijo y los Certificados”. Sobre la experiencia usuaria, un 52% expresó que les resultó fácil, seguido de un 27% que manifestó que lo intentó, pero no pudo. En este último grupo, la principal razón es, en general, que les cuesta hacer trámites en línea.

- **Cuenta Pública Participativa 2019:** conforme a los lineamientos entregados por la autoridad y, con el fin de garantizar la salud de las personas, la Cuenta Pública 2019 se realizó en formato digital, es decir, mediante un video publicado el 27 de mayo en el sitio www.ips.gob.cl.

- **Información relevante:** Uno de los principales logros alcanzados fue la implementación de la nueva sección “Momentos de la Vida” del portal

www.chileatiende.cl, donde se reúne información de diferentes instituciones para orientar sobre trámites y alternativas en distintos momentos de la vida de las personas, como el acceso a una vivienda, iniciar la jubilación o qué hacer ante el fin de un trabajo. Junto a lo anterior, a lo largo del año se impulsaron una serie de campañas informativas y de orientación a la ciudadanía, como: “No pierdas tu bono” para el pago de beneficios pendientes de cobro; “Más vale prevenir” con orientación respecto de medidas de protección a la hora de cobrar beneficios y evitar posibles fraudes; además de “Un Aporte a tu vida”, con información sobre el Aporte Previsional Solidario de Vejez que complementa las pensiones más bajas de las personas vulnerables, mayores de 65 años.

- **Otras acciones de Participación Ciudadana:** durante el 2020, la Unidad de Participación Ciudadana del IPS se enfocó en orientar a los y las encargadas de participación ciudadana regionales sobre nuevas metodologías de trabajo, potenciando el uso de herramientas digitales para realizar las sesiones. Además, se participó en conversatorio “Incorporación de la mujer en los Consejos de la Sociedad Civil”, donde se analizaron los datos recogidos por la Unidad de Estudios de la División de Organizaciones Sociales (DOS), respecto de la participación de las mujeres en estos espacios.



VII. Cumplimiento de los compromisos 2020

Los desafíos comprometidos por el Instituto de Previsión Social en su Balance de Gestión Integral de 2019, tuvieron los siguientes resultados:

7.1 Transformación Digital

Durante el 2020, el IPS centró parte importante de sus esfuerzos en profundizar la estrategia de transformación digital que viene impulsando hace años, fortaleciendo aún más sus distintas plataformas. Esto, facilitando que las personas puedan acceder a una mayor oferta de servicios y beneficios a distancia, con el consecuente ahorro de tiempo y dinero.

Entre otros, se encuentran digitalizados cuarenta y cinco trámites, cuyos formularios fueron desarrollados para que las personas usuarias accedan a los diferentes servicios, ya sea desde www.ipsenlinea.cl o www.chileatiende.cl.

Cabe destacar que en el 2020, el IPS y su red ChileAtiende hicieron un gran esfuerzo por mantener estables sus plataformas digitales, ante la fuerte demanda por parte de la ciudadanía por beneficios del Estado, entre otros. En el caso específico del portal ChileAtiende, por momentos, esto significó que accedieran 100.000 usuarios por segundo para

visitar alguna de sus más de 2.400 fichas informativas relativas a bonos, beneficios del Pilar Solidario, subsidios y muchas otras ayudas estatales masivas. Incluso, las medidas vigentes ante el Covid-19, entre otros contenidos. Así, en el año, se registraron más de 132 millones de contactos.

En el año, comenzó a operar en la modalidad “Doc Digital”, concretando el envío y recepción de documentación oficial a través de dicha plataforma.

Entre los servicios digitales, también se dispuso la consulta por Internet sobre si se tiene derecho a un conjunto de beneficios. A esto se suma la nueva sección “Momentos de vida”, donde en un solo lugar, se concentra información sobre los trámites y beneficios de las personas ante diversas situaciones clave, como el acceso a una vivienda, qué hacer al quedar sin empleo, acceder a la educación superior, iniciar la jubilación o tener un hijo o hija.



7.2 Sistema ERP- SAP Integrados

Durante el año 2020, el esfuerzo del equipo a cargo de avanzar en la implementación del sistema ERP-SAP Integrados se centró en desplegar los módulos de Nómina, Gestión de Tiempo, Autoservicio y Bienestar, con foco principal en el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. Además, en el despliegue de los procesos de gestión de compras/logística y activo fijo, como también en los módulos financiero

contables. Esto tuvo un positivo impacto en los más de 2 mil funcionarios de la Institución, muchos de los cuales tuvieron que trabajar a distancia.

Esta tarea se llevó a cabo sobre una plataforma Cloud SuccessFactors y S/4 Hana de SAP, con el objetivo de garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del IPS.

7.3 Proceso de certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal

En el 2020, el IPS realizó actividades de mantención y desarrollo en el Sistema de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (SGIGC), a partir de la Certificación de la NCh3262 obtenida en diciembre del año 2019.

Entre otros, se logró realizar la primera auditoría interna, revisando aspectos operativos y funcionales de los distintos procesos que son intervenidos por el SGIGC, e identificando aspectos necesarios de mejora.

La emergencia sanitaria y el trabajo a distancia afectaron las actividades de conciliación, las cuales no pudieron ser realizadas. Sin embargo, ello no fue obstáculo para difundir los principios del SGIGC, continuar con la sensibilización de funcionarios y funcionarias, además de realizar la primera revisión anual por parte de la consultora externa.



VIII. Desafíos propuestos para el 2021

8.1 Evolución Digital

Durante el año 2021 se contempla digitalizar 12 trámites más que quedarán a disposición de la ciudadanía en las plataformas del IPS y su red ChileAtiende.

En relación a los 45 trámites que se encuentran en línea con sus correspondientes formularios de acceso, ya sea en www.ipsenlinea.cl o www.chileatiende.cl, en el año 2021 se trabajará en digitalizar integralmente

los procesos asociados a cada uno, contribuyendo a que las personas no tengan que salir de casa.

En esa misma línea, se seguirá potenciando los servicios a distancia como el nuevo Sistema de Video Atención, que permite a las personas conectarse con un ejecutivo, en tiempo real, como si estuviera en una sucursal.



8.2 Certificación del sistema de “Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal”

Durante el año 2021 el Instituto de Previsión Social se compromete a seguir avanzando en implementar las prácticas e iniciativas que contempla la Norma Chilena 3262, a fin de mantener la certificación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal. Lo anterior resulta de gran importancia, considerando la emergencia sanitaria que se vive y la consecuente necesidad de priorizar los aspectos de salud mental de los funcionarios y funcionarias, entre otros.

Para ello, se han establecido planes de acción asociados a cada dimensión del ciclo de vida laboral,

así como otras iniciativas vinculadas al desarrollo laboral y personal de funcionarios y funcionarias, sobre la base de la corresponsabilidad. Ello, asumiendo el compromiso institucional necesario para garantizar la 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 toda discriminación.

Este desafío no significará desembolsos adicionales ya que será desarrollado con recursos propios.

8.3 Índice de Innovación Pública

Durante los últimos años, el IPS ha desarrollado proyectos alineados con su objetivo estratégico de “agregar valor público a través de mejoras cocreadas con el usuario, de acuerdo a sus necesidades y experiencia”, favoreciendo, entre otros, el desarrollo de una cultura de innovación en sus funcionarios y funcionarias.

Este año 2021, IPS se propone profundizar en este propósito y aumentar su Índice de Innovación Pública,

incorporando activamente la colaboración con otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil.

Un gran objetivo será avanzar en la cocreación de soluciones que favorezcan el desarrollo de servicios integrados en el portal ChileAtiende. Esto, con la voluntad de establecer estrategias para reducir las brechas digitales que presentan muchas de las personas usuarias del IPS, favoreciendo la adopción digital por parte de la ciudadanía.



8.4 Omnicanalidad en la red ChileAtiende

En tiempos normales -y, más aún, en medio de la emergencia sanitaria y económica vivida en el país por el brote de Coronavirus y su efecto en la calidad de vida de las personas-, el IPS y su red ChileAtiende aspira a que el acceso de la ciudadanía a los trámites del Estado cuente con altos estándares de calidad.

En esa línea, para el año 2021 se espera profundizar en una gestión de mejora permanente en todos los canales de atención (con visión omnicanal), a partir de los hallazgos en materia de reclamos y satisfacción.

8.5 Sistema ERP SAP – Integrados

Durante el año 2021, se dará inicio a la explotación -y eventuales ajustes- de los aplicativos de apoyo a la gestión de personas y también a la gestión financiera (Successfactor y ERP SAP S/4 Hana). Para ello, se llevará

a cabo un proceso de acompañamiento, aprendizaje y madurez en la institución de lo ya implementado para consolidar el uso de este ERP.

Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2020



IPS



Chile
Atiende