

Cuenta Pública

2020



IPS



Chile
Atiende



Índice

	Presentación		7
	Cuenta Pública del IPS: Marco normativo		9
I.	¿Qué es el Instituto de Previsión Social?		11
II.	Principales beneficios y servicios entregados	2.1	Pilar Solidario (PBS Y APS) 15
		2.2	Prestaciones previsionales y leyes especiales 18
		2.3	Aporte Familiar Permanente 18
		2.4	Bono de Invierno 19
		2.5	Bono por Hijo 19
		2.6	Bono Bodas de Oro 20
		2.7	Subsidio al Trabajador Joven 21
		2.8	Asignaciones familiares 21
		2.9	Atención de trámites de otras instituciones del Estado 22
		2.10	Pagos de otras instituciones del Estado a través del IPS 23
		2.11	Recaudación de cotizaciones 25
III.	Red de atención y pagos	3.1	Red de atención ChileAtiende: canales de atención y otros 27
		3.2	Red contratada de pagos 32



IV.	Nuestros logros	4.1	Cumplimiento de compromisos de Gobierno	35
		4.2	Fortalecimiento plataformas y servicios digitales	37
		4.3	Premios y reconocimientos	38
V.	Hitos de la gestión interna	5.1	implementación de medidas de contingencia en la red de atención ChileAtiende	41
		5.2	Implementación de los módulos de ERP SAP - Integrados	42
		5.3	Ampliación del modelo de atención inclusivo	42
		5.4	Norma chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal	43
VI.	Participación Ciudadana	1	Consejos de la Sociedad Civil	45
		2	Consulta Ciudadana Virtual	51
		3	Cuenta Pública Participativa	54
		4	Información Relevante	54
		5	Otras acciones de Participación Ciudadana	55
		6	Observaciones de los Consejos a Cuenta Pública 2020	55



VII.	Cumplimiento de los compromisos 2020	7.1 Transformación Digital	57
		7.2 Sistema ERP- SAP Integrados	58
		7.3 Proceso de certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal	58
VIII.	Desafíos propuestos para el 2021	8.1 Evolución Digital	61
		8.2 Certificación del sistema de "Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal"	62
		8.3 Índice de Innovación Pública	62
		8.4 Omnicanalidad en la red ChileAtiende	63
		8.5 Sistema ERP SAP - Integrados	63
	Anexo 1 Datos nacionales y regionales		65



Chile
Atiende



211





Presentación

En el Instituto de Previsión Social buscamos acercar diversos beneficios previsionales y sociales a las personas, especialmente a quienes necesitan más apoyo, mediante una atención cercana, oportuna, comprometida y de excelencia.

A esto se suma la labor de facilitar el acceso a los servicios del Estado que realizamos a través de nuestra red ChileAtiende.

Esa pasión por servir es lo que ha movido siempre a nuestros funcionarios y a nuestras funcionarias.

Pero, el 2020 fue un año muy distinto. La emergencia sanitaria y económica, a raíz de la pandemia por el Coronavirus, puso a prueba nuestra capacidad de trabajo en condiciones muy difíciles.

Y no ha sido fácil. De ahí que esta no es una Cuenta Pública más. La labor que aquí se describe se sustenta en un esfuerzo notable llevado a cabo por las personas de nuestro instituto, en sus diversas áreas de trabajo y en cada una de las regiones del país.

El quehacer del IPS en materia previsional y social es uno de los ámbitos que abordamos en esta Cuenta

Pública 2020. Se trata de una función clave de nuestra institución, que incluye el Pilar Solidario del Sistema de Pensiones y los regímenes de las ex cajas de previsión, además de beneficios como asignaciones familiares, subsidios a la cotización de trabajadores jóvenes y bonos destinados a adultos mayores, entre otros. En ese marco, el 2020 concretamos la entrega de más de 27 millones de beneficios previsionales y sociales regulares, equivalentes a más de 3,9 billones de pesos, a los que se suman diversos beneficios extraordinarios que entregamos en el año. Sostener esa labor, en medio de la pandemia, requirió de un permanente esfuerzo adicional. Decisiones como transferir los pagos de más de 550 mil personas a sus Cuentas RUT ayudaron a facilitar enormemente esa tarea, en un contexto en el que debíamos ayudar lo más posible a reducir los trámites presenciales para proteger la salud de la población.

También damos cuenta aquí del rol de nuestra red ChileAtiende en medio de la crisis sanitaria. Una red cuyo objetivo es entregar orientación y atención para diversos trámites del Estado, a partir de convenios con un conjunto de entidades públicas. En estos meses, triplicamos nuestro número de atenciones en todo el país, pasando de un total de 57 millones de contactos



con usuarios en el año 2019 a más de 186 millones en el 2020. En sintonía con los desafíos planteados por la pandemia, el fortalecimiento de nuestros canales digitales y no presenciales ayudó a absorber esta enorme demanda. Así, las atenciones no presenciales crecieron en más de un 220% de un año a otro.

Pero, como expresé antes, el 2020 fue un año que nos desafió. Miles de personas se volcaron a nuestros canales de atención, ante la necesidad de orientarse sobre los beneficios del Estado. En el marco del Plan de Emergencia Económica, nos hicimos cargo de pagar beneficios como el Bono de Emergencia Covid-19, que benefició a más de 1 millón 500 mil hogares; el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), con más de 16 millones de beneficios entregados; y el Bono Covid, que llegó a más de 3 millones de hogares. Además, en diciembre iniciamos el pago del segundo incremento extraordinario del monto de los beneficios del Pilar Solidario, para 1 millón 650 mil personas.

La pandemia también puso a prueba la creatividad e innovación de los equipos del instituto. El agendamiento de horas en sucursales a través del portal ChileAtiende y un sistema de Video Atención, para que las personas pudieran conectarse y hacer algunos trámites desde sus hogares, fueron parte de las nuevas iniciativas institucionales.

Quiero ejemplificar la pasión por innovar de nuestros funcionarios y funcionarias, mencionando la obtención del segundo lugar en el Concurso "Funciona!" 2020

de innovación pública por parte de un equipo de nuestra institución, con un proyecto para mejorar notoriamente la gestión de cotizaciones previsionales. Quienes integran ese equipo representan a muchas personas del IPS que, en sus distintas áreas de trabajo, buscan soluciones para entregar un mejor servicio a la ciudadanía.

En materia de participación ciudadana, los consejos de la Sociedad Civil regionales y a nivel nacional siguieron funcionando, la mayor parte del tiempo mediante sesiones en línea. También realizamos una nueva Consulta Ciudadana Virtual, en la cual participaron 2.845 personas, además de la Cuenta Pública Participativa 2019 que se realizó de forma digital. En el IPS creemos que mecanismos como estos, en los que confluyen instituciones del Estado y la sociedad civil, son espacios colaborativos para construir un mejor servicio público, en especial en tiempos tan difíciles como los actuales.

Sin duda, hace un par de años no imaginábamos la emergencia sanitaria y económica que nos tocaría enfrentar. Efectivamente, no ha sido fácil para nadie y el IPS no es la excepción. Como muchas familias de nuestro país, en nuestra institución también hemos vivido momentos dolorosos, que nos han marcado profundamente. Por eso, quiero rendir un homenaje y expresar mi reconocimiento a cada funcionaria y funcionario del Instituto de Previsión Social que ha hecho posible la tremenda labor que describe en esta Cuenta Pública.

Patricio Coronado Rojo

Director Nacional Instituto de Previsión Social



Cuenta Pública del IPS: marco normativo

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

En esta Cuenta Pública comunicamos a la ciudadanía los principales resultados, logros y desafíos de nuestra gestión institucional durante el año 2020, tanto en lo referente a la entrega de beneficios previsionales y sociales como en la atención de diversos trámites del Estado, a través de nuestra red ChileAtiende. De esta forma, esta instancia constituye una oportunidad relevante para someter al escrutinio de la ciudadanía la calidad de nuestro quehacer en distintos ámbitos de acción.





I.

¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

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

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

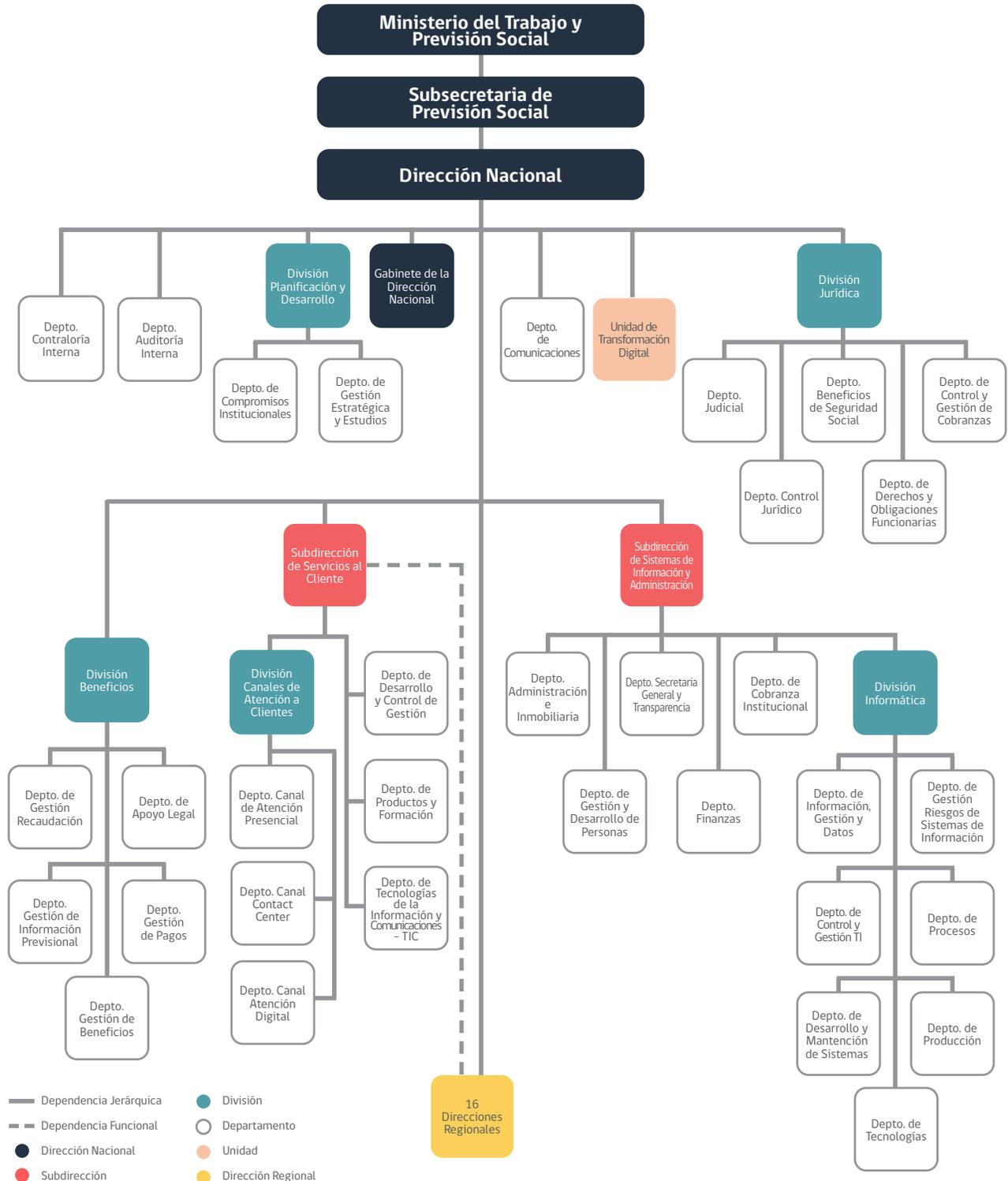
La Institución administra diversos beneficios previsionales y sociales del Estado como el pago cada año de un subsidio para apoyar a las familias de menores ingresos (Aporte Familiar Permanente o ex Bono Marzo), un aporte estatal para mejorar el ahorro previsional de las madres (Bono por Hijo), una bonificación para los matrimonios que cumplen 50 años juntos (Bono Bodas de Oro), un subsidio para incrementar el ahorro previsional de los trabajadores y

trabajadoras jóvenes de menores ingresos (Subsidio al Trabajador Joven de cotización y contratación), entre otras prestaciones. Pero, además, paga algunos bonos especiales, por encargo de otras instituciones del Estado, para apoyar a diferentes grupos vulnerables de la población (como el Programa Chile Solidario, Ingreso Ético Familiar y Subsidio Familiar). Junto a lo anterior, debe gestionar el proceso de recaudación de cotizaciones (propias y de terceros) previsionales, de salud (planillas manuales) y de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, administrado por el ISL. Esto implica la posterior cobranza de las deudas previsionales respectivas.

En forma adicional, cada año el IPS se hace cargo del despliegue expedito y ágil de diversas campañas, impulsadas por las autoridades del Gobierno. Esto, como el pago extraordinario de bonos o reajustes en los montos de diversos beneficios previsionales y sociales.

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

¿Cómo nos organizamos?



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31 de diciembre de 2020
Ver en internet: <http://www.ips.gov.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama>

Personas a tu servicio

Funcionarios y Funcionarias

2.513

Mujeres

61,32%

Hombres

38,68%

La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 34 departamentos y 16 direcciones regionales.





II. Principales beneficios y servicios entregados

2.1 Pilar Solidario (PBS y APS)

Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios previsionales correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, destinado a personas pertenecientes al 60% de la población más vulnerable del país. Estos beneficios son la Pensión Básica Solidaria (PBS) para personas que no han podido

acceder a una pensión, además de otros requisitos; y el Aporte Previsional Solidario (APS), orientado a quienes perciben las pensiones más bajas. Los montos de cada uno de estos beneficios se actualizan en julio de cada año y pueden ser consultados en www.ips.gob.cl.

Pensión Básica Solidaria (PBS)

Beneficios pagados

En el 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:

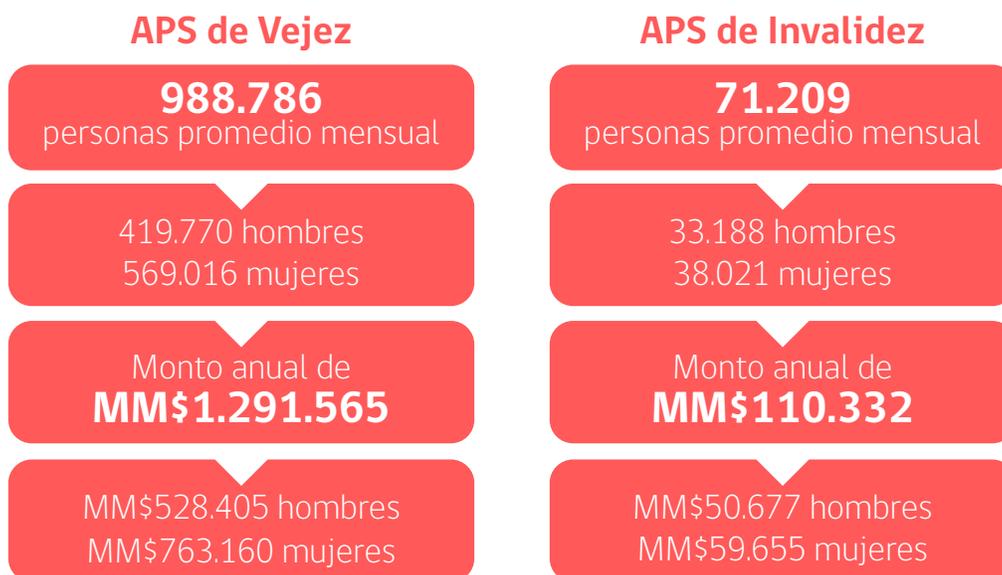


Fuente: BGI IPS 2020

Aporte Previsional Solidario (APS)

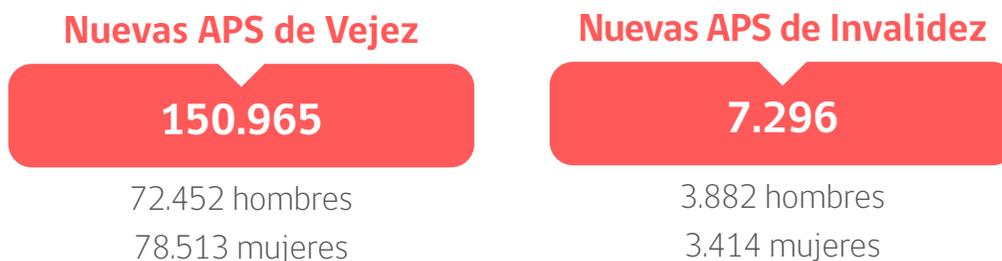
Beneficios pagados

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:



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:



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.



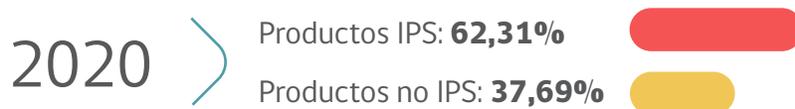
2.9 Atención de trámites de otras instituciones del Estado

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.

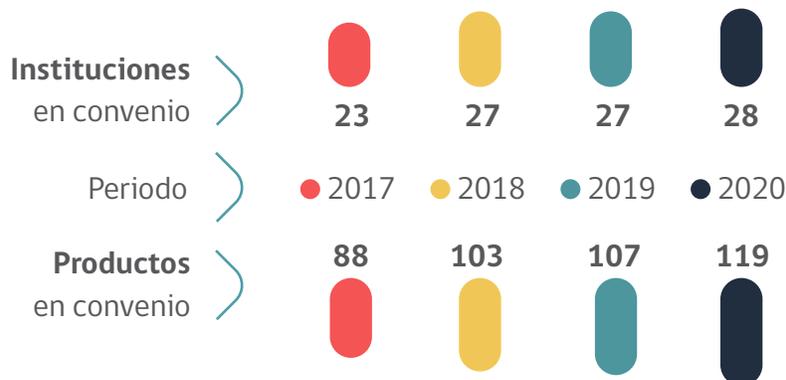
Durante el año 2020, la demanda por productos entregados por el IPS superó a la demanda de los productos de las demás instituciones en convenio, en todos los canales de atención.

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)



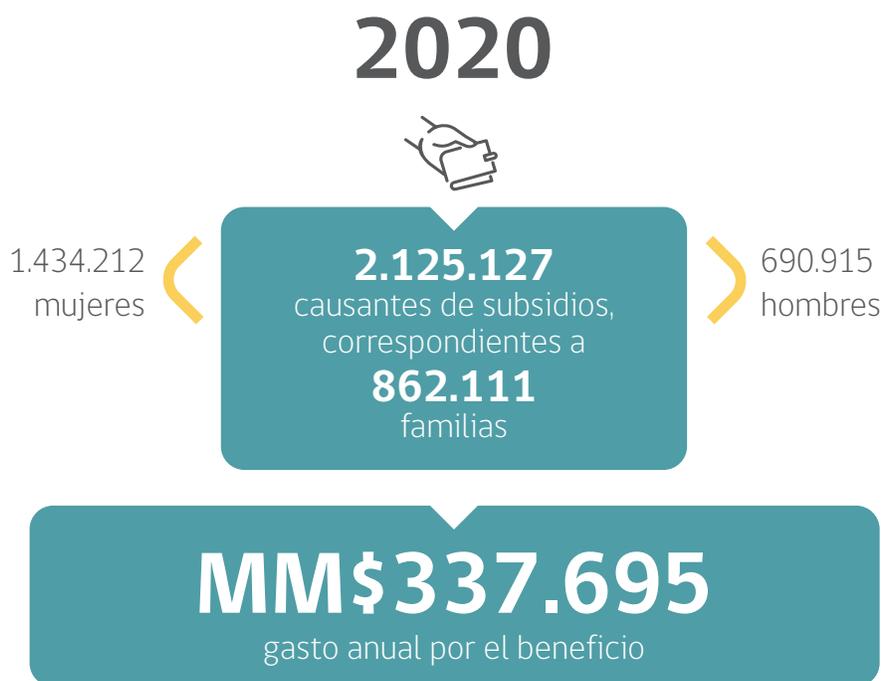
Fuente: BGI IPS 2020

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

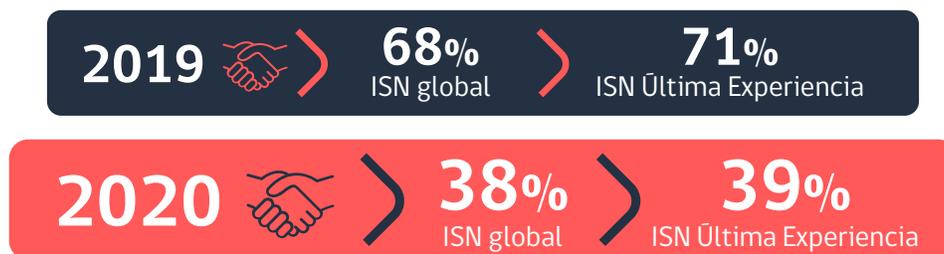
Debido a la emergencia sanitaria, en el 2020 el IPS decidió no ejecutar su habitual encuesta de satisfacción usuaria, debido a la imposibilidad de hacer un levantamiento seguro en terreno. Por ende, solo participó en la evaluación correspondiente al "Estudio de Satisfacción de Usuarios - ESU", coordinada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

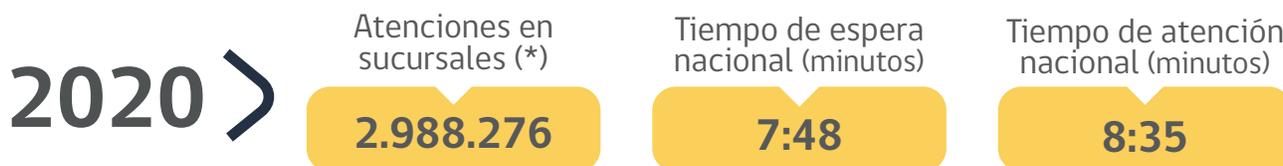
Fuente: BGI IPS 2020

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



Fuente: BGI IPS 2020

▪ **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

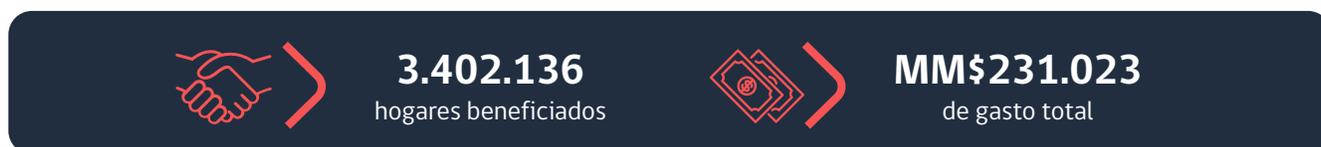


Fuente: BGI IPS 2020

▪ **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



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.

Todo lo anterior, se tradujo 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

Se entiende por participación ciudadana, el involucramiento activo de la ciudadanía en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en algún aspecto de su vida. Este proceso recibió reconocimiento legal con la entrada en vigencia de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en la cual el Estado reconoce a las personas el derecho a participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

La participación ciudadana fortalece el sentido de lo público, otorga mayor legitimidad a las instituciones y propicia espacios de diálogos con las autoridades, control social, evaluación y generación de insumos para responder, en conjunto, a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Como Instituto de Previsión Social (IPS), entendemos la participación ciudadana como el factor que materializa los cambios, por lo que permanentemente la estamos promoviendo, a través de los diferentes mecanismos que contempla la normativa vigente: Consejos de la Sociedad Civil, Cuenta Pública Participativa, Consulta Ciudadana y Acceso a la Información Relevante.

Durante el año 2020, y dada la crisis sanitaria que enfrenta el país, el énfasis de la Unidad de Participación Ciudadana del IPS se centró en promover nuevas metodologías de trabajo con los Consejos de la Sociedad Civil del IPS, a lo largo del territorio. Con el objetivo de mantener el vínculo entre la institución

y la ciudadanía, pese a la emergencia vivida, uno de los focos fue incentivar el involucramiento de las personas con las materias abordadas en la Consulta Ciudadana Virtual, que es uno de los caminos que permiten ampliar el contacto directo y abierto con nuestras usuarias y usuarios.

Así, durante el año 2020, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo los siguientes mecanismos de participación:

1.- Consejos de la Sociedad Civil

Los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) son una instancia donde se genera un espacio para el planteamiento y la discusión de temas contingentes que afectan a la comunidad. Sus miembros son representantes de organizaciones de la sociedad civil, sin fines de lucro, cuyo propósito es incidir e influir en la ejecución y evaluación de las Políticas Públicas, siendo sólo de carácter consultivo y no vinculante. Están conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones que tienen directa relación con el Instituto de Previsión Social.

Entre sus objetivos se encuentra acompañar a la máxima autoridad de cada ministerio o servicio público en los procesos de toma de decisiones respecto de políticas públicas.



Funciones del Consejo de la Sociedad Civil del IPS:

- Institucionalizar la participación ciudadana en todo el ciclo de las políticas públicas concernientes al Instituto.
- Reforzar las relaciones entre instituciones públicas y la ciudadanía a través de sus representantes, además de aportar legitimidad en la toma de decisiones.
- Generar espacios de diálogo y deliberación, que buscan incidir en la toma de decisiones sobre la generación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, otorgándoles validación, legitimidad, eficacia, calidad y sustentabilidad en el tiempo.

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS están conformados por 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.

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 (población de alto riesgo), las sesiones se realizaron de manera virtual.

Durante el año 2020, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del IPS desarrollaron las siguientes acciones:

Consejo de la Sociedad Civil Nacional

Durante el año 2020, el Consejo de la Sociedad Civil Nacional ha sesionado en 8 oportunidades y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Revisión y colaboración en el proceso de construcción del documento final de la Cuenta Pública Participativa del IPS 2019.
- Permanente diálogo entre los consejeros y consejeras sobre la crisis sanitaria que vive el país, situación de los COSOC regionales, medidas adoptadas por la institución durante la contingencia; brecha digital, continuidad del servicio de atención y pago, entre otros.

- Convocatoria a tres videoconferencias, con el propósito de fortalecer la comunicación entre los COSOC regionales del IPS y analizar las temáticas trabajadas, para incorporarlas a un plan de trabajo común.
- Citación a una videoconferencia con las y los presidentes de los COSOC regionales, con el fin de entregar un resumen final de las sesiones ampliadas y de socializar los principales temas de interés para todos los consejeros y consejeras del país.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Arica-Parinacota

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Asistencia a charla informativa sobre la Cuenta Pública Participativa 2019.
- Participación en charla informativa sobre el Ingreso Mínimo Garantizado, Ingreso Familiar de Emergencia y los beneficios que se entregan a través de la Gobernación y la Municipalidad.
- Asistencia a presentación sobre los trámites remotos y vía online que realiza el IPS.
- Participación en presentación sobre la difusión de los beneficios entregados por el Estado producto de la emergencia sanitaria.
- Participación en charla informativa sobre recomendaciones para mantener un buen estado de salud mental en tiempos de pandemia.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Tarapacá

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Participación en charla informativa sobre la gestión institucional en contingencia: modelo de atención de las oficinas de ChileAtiende y modificaciones en el proceso de pago de beneficios de seguridad social.



- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.
- Encuentro con el seremi de Desarrollo Social y Familia, Katherine Aliaga, quien aborda temas como el Ingreso Familiar de Emergencia.
- Asistencia a charla informativa de la gestión del IPS regional, en el contexto de pandemia: infraestructura, medidas de prevención de contagios en los pagos rurales y en los centros de pagos presenciales, inversión del IPS en la región, número de atenciones y difusión de la campaña “No te Pierdas tu Bono”.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Antofagasta

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Participación en diversas charlas informativas sobre las acciones y medidas implementadas por la institución durante la emergencia sanitaria, en temas como: trámites prioritarios que se están realizando en todas las sucursales de ChileAtiende, modalidad de atención presencial en la región y trámites remotos del IPS, medidas para apoyar a los adultos mayores, autorización para el cobro de pensión a través de un apoderado.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Atacama

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Conversatorio entre las y los consejeros sobre la situación sanitaria que vive el país.
- Participación en presentación sobre las acciones y medidas implementadas por el Instituto durante la emergencia sanitaria.

- Asistencia a charlas informativas sobre temas como: Ingreso Familiar de Emergencia 2.0; otros beneficios entregados por el Estado, en el marco de la pandemia; Registro Social de Hogares y nuevos servicios incorporados en la red de atención ChileAtiende.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Coquimbo

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Reunión con el director regional, oportunidad en que se conocieron los avances en la implementación de las medidas para mejorar las pensiones del Pilar Solidario.
- Participación en presentaciones sobre temas como: Bono Covid-19, Ingreso Familiar de Emergencia, Plan de Protección Clase Media, Plan Paso a Paso y estado de la situación regional, entre otros.
- Asistencia a charlas informativas sobre temas como: trámites a distancia (remotos y en línea), además de la tarjeta de pre pago de Caja Los Héroes.
- Participación en charla informativa sobre la capacitación a los funcionarios y funcionarias del IPS para ingresar y actualizar el Registro Social de Hogares.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional, donde se dieron a conocer las temáticas trabajadas en la región.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Valparaíso

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Reunión con el subsecretario de Previsión Social, Pedro Pizarro, oportunidad en que se abordaron temáticas generales del sistema de pensiones.



- Participación en charla informativa sobre la Cuenta Pública Participativa 2019, con el fin de que el Consejo emita su opinión.
- Reporte informativo del Consejo sobre el XIV Congreso Regional de la Asociación Chilena de Pensionados y Montepiadas del ex Servicio de Seguro Social (ACHIPEM), realizado en diciembre del 2019. En la instancia se realizó el balance de la gestión, plan de trabajo y posicionamiento de esta agrupación en la sociedad.
- Asistencia a charla informativa sobre las acciones y medidas implementadas por la institución durante la emergencia sanitaria.
- Participación en reunión con el COSOC Nacional, con el propósito de presentar plan de trabajo.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Metropolitana

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones -principalmente de forma virtual-, destacan:

- Asistencia a charla informativa sobre las acciones y medidas implementadas por el IPS durante la emergencia sanitaria.
- Presentación sobre beneficios del Estado que administra IPS.
- Participación en exposición informativa acerca de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en O´ Higgins

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones -principalmente de forma virtual-, destacan:

- Participación en charla informativa sobre la Ley N°21.190 que incrementa el Pilar Solidario y el Bono Ayuda Familiar (BAF).
- Participación en Diálogo Ciudadano “El Chile que Queremos”.
- Conversatorio sobre la situación de cada uno de los consejeros y consejeras, en el contexto de la pandemia por Coronavirus.
- Asistencia a presentación sobre las nuevas modalidades de atención del IPS durante la pandemia y los beneficios entregados por contingencia.
- Reunión con el seremi del Trabajo y Previsión Social, Federico Iglesias, oportunidad en que la autoridad expuso sobre la Ley de Protección al Empleo.
- Participación en charla psicológica sobre “Manejo del estrés en pandemia”.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Maule

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones -principalmente de forma virtual-, destacan:

- Presentación al Consejo sobre las acciones y medidas implementadas por el IPS durante la emergencia sanitaria.
- Participación en charla sobre “Inteligencia emocional en tiempos de pandemia”.
- Asistencia a charla informativas sobre el Ingreso Familiar de Emergencia y rebaja de pasajes en la locomoción colectiva para los adultos mayores.
- Participación en charla informativa sobre diversos beneficios del IPS, dictada por la jefa de la sucursal Curicó, Luz Retamal Sánchez.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Ñuble

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Conversatorio sobre la situación de cada uno de los consejeros y consejeras, en el contexto de la pandemia por Coronavirus.
- Participación en charla informativa sobre el Ingreso Familiar de Emergencia.
- Asistencia a charla informativa sobre la gestión realizada por el IPS durante la pandemia, destacando temas como: actualización de poderes vía remota, renovación de poderes en ruta, cambio de forma de pago, medidas de administración de filas en sucursales y locales de pago rural móvil, entre otros.
- Participación en curso de la Cepal “La década del envejecimiento saludable 2020-2030”.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.
- Se efectúa análisis del trabajo realizado por el COSOC desde su conformación y se elabora una propuesta única que represente al COSOC Ñuble.
- Se presta apoyo en la difusión de la Consulta Ciudadana 2020.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Biobío

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Conversatorio sobre la situación sanitaria del país, en el contexto de la pandemia por Coronavirus.
- Asistencia a charla informativa sobre las acciones y medidas implementadas por el IPS durante la emergencia sanitaria.
- Participación en charla informativa sobre el Ingreso Familiar de Emergencia 2.0 y Bono Clase Media.

· Asistencia a presentación sobre temas como: horarios de atención de las sucursales de la red ChileAtiende en la región, autorización de apoderados para el cobro de pensión, trámites remotos, entre otros.

· Reunión con la seremi de Salud del Biobío, oportunidad en que la autoridad realizó una capacitación sobre el Covid-19.

· Participación en charla informativa sobre el proyecto “Videos tutoriales para trámites digitales”.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Araucanía

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Diálogo sobre la crisis sanitaria que vive el país y las consecuencias para el funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil.
- Charla informativa sobre las acciones y medidas implementadas por la institución durante la emergencia sanitaria.
- El Consejo trabajó en la revisión y actualización del documento surgido del diálogo 2019 realizado en la región, el cual resume todas las preocupaciones y propuestas del Consejo.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Ríos

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Participación en charla informativa sobre las acciones y medidas implementadas por la institución durante la emergencia sanitaria.
- Charla informativa sobre el Ingreso Familiar 2.0, lugares



de atención de IPS, acceso a www.ipsenlinea.cl y uso del portal ChileAtiende.

- Participación en charla informativa acerca de las soluciones remotas a solicitudes de beneficios del IPS, trámites que se pueden realizar vía online, Tarjeta prep pago de Caja de Los Héroes, entre otros.
- Información sobre el plan paso a paso y situación regional.
- Presentación de programa Defensoría Jurídica Integral del Adulto Mayor.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Lagos

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Conversatorio sobre la crisis sanitaria que vive el país.
- Participación en charla sobre acciones y medidas implementadas por el IPS durante la emergencia sanitaria, en especial la atención en sucursales y sus horarios por cuarentena.
- Asistencia a charla informativa sobre beneficios a disposición de la ciudadanía.
- Participación en sesión ampliada con el COSOC Nacional.
- Elaboración de documento sobre el trabajo desarrollado durante el año 2020 y principales lineamientos para el 2021.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Aysén

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Presentación sobre lineamientos y medidas implementadas por el IPS en el marco de la pandemia.
- Asistencia a charla informativa sobre el Ingreso

Familiar de Emergencia.

- Participación en charla informativa sobre procedimiento de atenciones presenciales en la región, acompañamiento de pagos en las localidades con mayor número de beneficiarios y la construcción de un hall techado en acceso a la sucursal, con el propósito de que las personas estén protegidas del clima. Contando con las medidas sanitarias establecidas por la autoridad.
- Conversatorio sobre el funcionamiento de las sucursales durante la emergencia sanitaria, aforo máximo y toma de temperatura, entre otras medidas; además del reforzamiento de los canales no presenciales como plataformas y call center. Esto, además del trabajo que está realizado el Instituto en la región.
- Participación en la videoconferencia del COSOC Nacional.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Magallanes

Durante el año 2020 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones –principalmente de forma virtual–, destacan:

- Participación en reunión informativa sobre las acciones y medidas implementadas por el IPS para enfrentar la contingencia sanitaria.
- Participación en actividad de entrega de alcohol de eucalipto a los funcionarios y funcionarias del IPS.
- Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.
- Conversatorio sobre las dificultades que están teniendo los adultos mayores por la cuarentena y la emergencia sanitaria (depresión, angustia, pobreza, entre otras).
- Colaboración en actividad con el Hogar Cvirata, cuyo propósito es la entrega de alimentos para sus residentes.

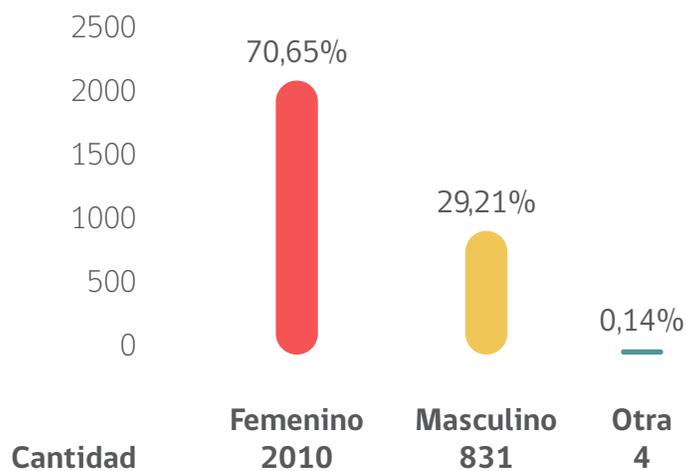
2.- Consulta Ciudadana Virtual

La Consulta Ciudadana es un espacio que invita a las personas a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública. Este mecanismo busca obtener las opiniones de la ciudadanía respecto de una determinada política, plan, programa o proyecto gubernamental. Los temas de las consultas pueden ser definidas por los servicios públicos (de oficio) o por los ciudadanos (a petición de parte).

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 y demandas de la ciudadanía.

El propósito de la Consulta Ciudadana 2020 fue conocer cómo se relacionan las personas usuarias 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, en especial en esta emergencia sanitaria.

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre los días 9 de noviembre y el 9 de diciembre de 2020 y contó con la participación de un total de 2.845 personas. De ellas, un 71% declaró pertenecer al género femenino; un 29% al género masculino y un 0,14% a la opción otra.

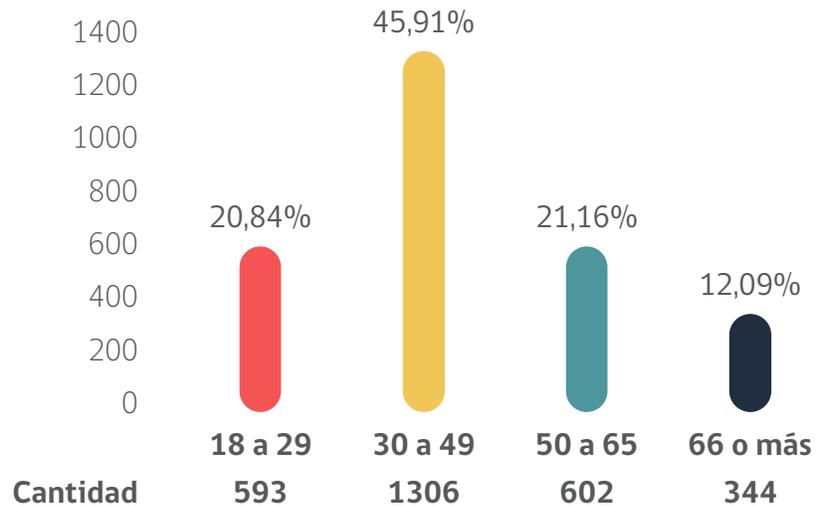


Fuente: Consulta Ciudadana IPS 2020.



En cuanto al rango etareo, un 46% de los encuestados declaró estar en el tramo de edad de 30 a 49 años; seguido por un 21% de personas entre 50 a 65 años; un

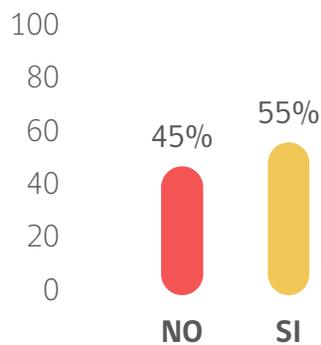
20% entre 18 y 29 años y, finalmente, un 12 por ciento indicó tener 66 años o más.



Fuente: Consulta Ciudadana IPS 2020.

Sobre la pregunta de si ha realizado o intentado realizar algún trámite o consulta por internet, a través de nuestros sitios www.ips.gob.cl o www.ipsenlinea.cl, 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 algún trámite o consulta por nuestros sitios.

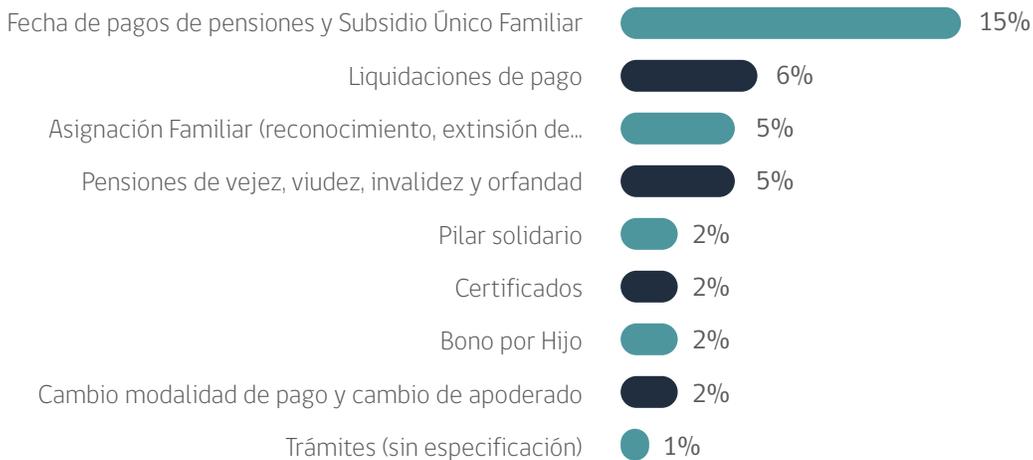


Fuente: Consulta Ciudadana IPS 2020.



En cuanto a los trámites que se declara haber realizado o intentado realizar en los sitios institucionales, un 15% señaló “Fechas de pagos de pensión y Subsidio Único Familiar”, seguido por las “Liquidaciones de pago” con

un 6%. Más atrás, se mencionan “Asignación Familiar y Pensiones”, ambas con un 5%; luego, “Pilar Solidario, Bono por Hijo y los Certificados”, todos con un 2%. Y, finalmente, “Trámites sin especificación”, con un 1%.



Fuente: Consulta Ciudadana IPS 2020.

Ante la pregunta de cómo fue la experiencia al 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 realizarlo. Luego, un 13% señala que le resultó difícil y, por último, un 8% indica la opción “Otro”.

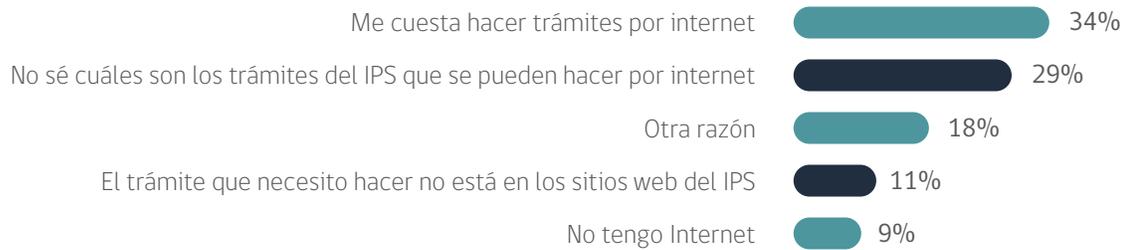


Fuente: Consulta Ciudadana IPS 2020.



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, seguido con un 29% que declara no saber cuáles son los trámites del IPS que se pueden hacer por esta vía.

En tanto, un 18% hace referencia a otra razón. Un 11% expresa que el trámite que necesita no se encuentra en los sitios web del IPS y, finalmente, un 9% manifiesta no tener Internet.



Fuente: Consulta Ciudadana IPS 2020.

3.- Cuenta Pública Participativa

La Cuenta Pública Participativa es un espacio de diálogo abierto entre la autoridad pública, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía. El objetivo de este espacio es informar sobre la gestión realizada por los servicios públicos y, en esa línea, a la comunidad le corresponde el rol de ejercer control social sobre la Administración del Estado.

Conforme a los lineamientos entregados por la autoridad y, con el fin de garantizar la salud de las personas usuarias del IPS, la Cuenta Pública 2019 se realizó en formato digital, es decir, mediante un video publicado el 27 de mayo del año 2020 en el sitio www.ips.gob.cl. Con ello, se buscaba garantizar la transparencia en la gestión de los órganos de la Administración del Estado, y en el marco de la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Las consultas respecto de la gestión institucional del año 2019 se recibieron a través del formulario que estuvo disponible en nuestro sitio web, en el siguiente vínculo: <https://formulariocuentapublica.ips.gob.cl/>. Las

respuestas quedaron contenidas en un informe final que se encuentra publicado en la misma sección del portal.

4.- Información Relevante

Uno de los pilares básicos de la Participación Ciudadana es el Acceso a la Información Relevante, por parte de la ciudadanía. Este mecanismo busca aportar, de manera directa, al control ciudadano pues informa acerca de políticas, planes, programas, acciones y presupuesto de los órganos de la Administración del Estado, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible para la ciudadanía.

Durante el 2020 uno de los principales logros alcanzados fue la implementación de la iniciativa “Momentos de la Vida”, en la cual se agrupan distintos trámites e información de interés ciudadano, con un lenguaje sencillo. Lo anterior, orientado a asegurar el acceso universal a la información y beneficios previsionales y sociales que entrega el Estado.

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

• **Teléfono**

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

• **IRS/ Oficina Presencial**

- 190 Centro de Atención Previsional Integral-CAPRI (167 CAPRI y 23 CAPRI auxiliares).

• **Buzón Virtual**

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

• **Sitio web www.ips.gob.cl**

• **Redes Sociales IPS**

- Twitter
- Facebook

• **Chatbot IPS en Línea**

• **Portal www.chileatiende.cl**

• **Redes Sociales ChileAtiende**

- Twitter
- Facebook
- Instagram
- Youtube

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

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

• **Otro:**

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

• **Red de Canales de Atención Externa:**

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

• **Red de Atención de Instituciones Adheridas:**

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

5.- Otras acciones de Participación Ciudadana

Durante el 2020, la unidad se enfocó en orientar a los y las encargadas de participación ciudadana regionales sobre los cambios en la metodología de trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil, potenciando el uso de herramientas digitales para realizar las sesiones.

Con el fin de fortalecer los mecanismos de Participación Ciudadana, se realizó un levantamiento con las principales inquietudes y sugerencias de los Consejos de la Sociedad Civil, las cuales se entregaron a la autoridad para su análisis y posterior respuesta.

Destacó la asistencia a conversatorio "Incorporación de la mujer en los Consejos de la Sociedad Civil", cuya finalidad fue analizar los resultados obtenidos, de los datos recogidos por la unidad de Estudios de la División de Organizaciones Sociales, respecto de la participación de las mujeres en los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).

6.- Observaciones de los Consejos a Cuenta Pública 2020.

Con fecha 28 de abril de 2021, se presentó el resumen ejecutivo de la Cuenta Pública IPS 2020 ante los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), con el fin de que emitieran una opinión respecto del contenido. En la oportunidad, estos Consejos plantearon varias preguntas, cuyas respuestas serán incorporadas en el informe final, el cual se publicará después de 30 días hábiles de publicada la Cuenta Pública del director nacional del Instituto de Previsión Social (IPS), Patricio Coronado Rojo.





VII. Cumplimiento de los compromisos 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.



ChileAtiende





Anexo 1

Datos nacionales y regionales

TOTAL PAÍS

Red de atención ChileAtiende y pagos

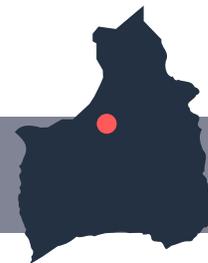
- Más de 2 millones 988 mil atenciones en 190 sucursales y 6 oficinas móviles, correspondientes a más de 4 millones de transacciones en el año.
- Pago total anual por M\$3.992.098.640 (3,9 billones de pesos), con más de 27 millones de documentos de pago por beneficios entregados (más de 2 millones de pagos promedio mensual) en 250 locales, 1.373 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel país: 7:48 minutos.
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 50 sucursales en todo el país.

CUADRO RESUMEN DE BENEFICIOS 2020 - TOTAL PAÍS (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 408.356 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 182.009	PBS de Vejez: M\$725.549.726 PBS de Invalidez: M\$304.657.488
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 988.787 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 71.209	APS de Vejez: M\$1.291.564.904 APS de Invalidez: M\$110.332.138
Bono por Hijo	182.381	M\$21.681.842
Bono Bodas de Oro	33.012	M\$5.481.341
Aporte Familiar Permanente	1.629.813	M\$152.171.600
Bono de Invierno	1.274.691	M\$82.280.029
Subsidio Familiar (SUF)	862.111 familias 2.125.127 causantes de SUF	M\$337.694.714
Pensiones previsionales	687.644	M\$1.946.336.452
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	16.816.776	M\$2.646.992.316
Bono de Emergencia Covid-19	1.556.683	M\$135.029.200
Bono Covid Navidad	3.402.136	M\$231.023.028

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

TOTAL REGION XV, ARICA Y PARINACOTA



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 49 mil atenciones en 2 sucursales, correspondientes a más de 66 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por M\$51.238.042, con más de 366 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 30 mil pagos promedio mensual) en 2 locales, 29 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 8:34
- Centros de atención inclusivos: habilitada 1 sucursal (Arica).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.174 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.015	PBS de Vejez: M\$7.412.492 PBS de Invalidez: M\$3.372.858
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 13.011 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 714	APS de Vejez: M\$16.515.021 APS de Invalidez: M\$1.068.059
Bono por Hijo	1.879	M\$215.646
Bono Bodas de Oro	307	M\$51.015
Aporte Familiar Permanente	18.108	M\$1.853.712
Bono de Invierno	14.844	M\$958.165
Subsidio Familiar (SUF)	12.343 familias 31.008 causantes de SUF	M\$4.935.503
Pensiones previsionales	9.995	M\$27.373.548
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	263.312	M\$41.168.200
Bono de Emergencia Covid-19	24.707	M\$1.815.600
Bono Covid Navidad	51.594	M\$2.905.400

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

TOTAL REGION I, TARAPACÁ



Red de atención ChileAtiende y pagos

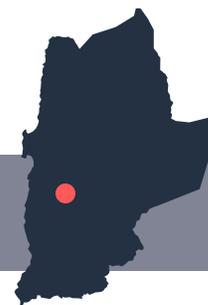
- Más de 82 mil atenciones en 3 sucursales, correspondientes a más de 119 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por M\$52.745.075, con más de 388 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 32 mil pagos promedio mensual) en 4 locales, 43 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 5:58
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 2 sucursales (Iquique y Alto Hospicio).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.341 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.360	PBS de Vejez: M\$7.703.339 PBS de Invalidez: M\$3.949.618
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 13.284 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.030	APS de Vejez: M\$16.980.227 APS de Invalidez: M\$1.565.893
Bono por Hijo	2.008	M\$238.055
Bono Bodas de Oro	358	M\$59.461
Aporte Familiar Permanente	20.903	M\$2.268.981
Bono de Invierno	14.975	M\$966.621
Subsidio Familiar (SUF)	14.757 familias 38.936 causantes de SUF	M\$6.184.337
Pensiones previsionales	8.826	M\$27.852.530
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	309.141	M\$51.137.109
Bono de Emergencia Covid-19	27.750	M\$2.122.750
Bono Covid Navidad	61.487	M\$3.672.275

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

TOTAL REGION II, ANTOFAGASTA



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 124 mil atenciones en 5 sucursales, correspondientes a más de 156 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por M\$79.337.702, con más de 460 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 38 mil pagos promedio mensual) en 7 locales, 16 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 5:52
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 2 sucursales (Antofagasta y Calama).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 6.748 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 3.342	PBS de Vejez: M\$11.902.851 PBS de Invalidez: M\$5.592.892
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 21.354 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.305	APS de Vejez: M\$27.091.213 APS de Invalidez: M\$1.934.950
Bono por Hijo	3.691	M\$443.929
Bono Bodas de Oro	585	M\$97.172
Aporte Familiar Permanente	19.384	M\$1.865.701
Bono de Invierno	23.642	M\$1.526.067
Subsidio Familiar (SUF)	10.556 familias 27.114 causantes de SUF	M\$ 4.323.296
Pensiones previsionales	14.398	M\$46.838.122
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	406.958	M\$68.385.453
Bono de Emergencia Covid-19	30.970	M\$2.098.750
Bono Covid Navidad	84.593	M\$5.335.817

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

TOTAL REGION III, ATACAMA



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 75 mil atenciones en 10 sucursales, correspondientes a más de 119 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por M\$56.847.595, con más de 428 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 35 mil pagos promedio mensual) en 7 locales, 36 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 2:48
- Centros de atención inclusivos: habilitada 1 sucursal (Copiapó).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 5.802 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.569	PBS de Vejez: M\$10.327.701 PBS de Invalidez: M\$4.301.113
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 15.439 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.011	APS de Vejez: M\$20.151.438 APS de Invalidez: M\$1.548.698
Bono por Hijo	2.750	M\$347.546
Bono Bodas de Oro	520	M\$86.233
Aporte Familiar Permanente	21.650	M\$2.276.958
Bono de Invierno	18.289	M\$1.180.537
Subsidio Familiar (SUF)	15.683 familias 40.094 causantes de SUF	M\$6.375.352
Pensiones previsionales	9.321	M\$25.373.393
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	307.076	M\$49.062.397
Bono de Emergencia Covid-19	25.524	M\$1.905.850
Bono Covid Navidad	61.430	M\$3.586.450

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

TOTAL REGION IV, COQUIMBO



Red de atención ChileAtiende y pagos

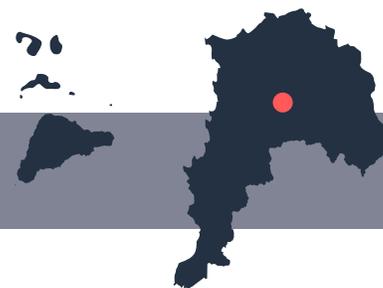
- Más de 191 mil atenciones en 12 sucursales y 1 oficina móvil, correspondientes a más de 333 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$181.850.469, con más de 1 millón 261 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 105 mil pagos promedio mensual) en 12 locales, 279 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 6:07
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 3 sucursales (Coquimbo, La Serena y Ovalle).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 20.055 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.956	PBS de Vejez: M\$35.788.439 PBS de Invalidez: M\$13.318.474
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 45.741 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.895	APS de Vejez: M\$59.687.800 APS de Invalidez: M\$4.502.844
Bono por Hijo	8.675	M\$1.104.045
Bono Bodas de Oro	1.630	M\$270.736
Aporte Familiar Permanente	60.687	M\$6.277.802
Bono de Invierno	58.279	M\$3.761.851
Subsidio Familiar (SUF)	41.251 familias 104.074 causantes de SUF	M\$16.515.140
Pensiones previsionales	31.140	M\$83.447.295
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	763.851	M\$126.594.073
Bono de Emergencia Covid-19	55.338	M\$4.346.200
Bono Covid Navidad	154.436	M\$9.989.058

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

TOTAL REGION V, VALPARAÍSO



Red de atención ChileAtiende y pagos

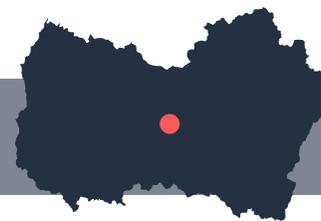
- Más de 401 mil atenciones en 19 sucursales y 1 oficina móvil, correspondientes a más de 520 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$482.258.884, con más de 2 millones 974 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 247 mil pagos promedio mensual) en 23 locales, 31 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:37
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 6 sucursales (Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Quilpué, San Felipe y Quillota).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 38.926 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 18.417	PBS de Vejez: M\$69.013.763 PBS de Invalidez: M\$30.833.855
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 118.781 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.752	APS de Vejez: M\$153.653.785 APS de Invalidez: M\$11.877.024
Bono por Hijo	18.191	M\$2.015.716
Bono Bodas de Oro	3.842	M\$638.094
Aporte Familiar Permanente	138.923	M\$13.436.438
Bono de Invierno	137.955	M\$8.904.857
Subsidio Familiar (SUF)	85.582 familias 208.415 causantes de SUF	M\$33.178.483
Pensiones previsionales	91.620	M\$280.660.168
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	1.760.739	M\$276.289.200
Bono de Emergencia Covid-19	127.188	M\$9.669.050
Bono Covid Navidad	358.346	M\$21.729.521

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

TOTAL REGION VI, O'HIGGINS



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 196 mil atenciones en 13 sucursales y 1 oficina móvil, correspondientes a más de 267 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$217.273.383, con más de 1 millón 503 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 125.000 pagos promedio mensual) en 22 locales, 65 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 6:12
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 2 sucursales (Rancagua y San Fernando).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 20.594 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 9.403	PBS de Vejez: M\$36.512.604 PBS de Invalidez: M\$15.730.769
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 58.544 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.997	APS de Vejez: M\$77.503.228 APS de Invalidez: M\$7.823.874
Bono por Hijo	9.541	M\$1.193.184
Bono Bodas de Oro	2.239	M\$371.995
Aporte Familiar Permanente	80.782	M\$7.891.877
Bono de Invierno	72.213	M\$4.661.277
Subsidio Familiar (SUF)	49.319 familias 121.786 causantes de SUF	M\$19.320.340
Pensiones previsionales	38.731	M\$104.448.015
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	1.001.935	M\$153.151.824
Bono de Emergencia Covid-19	67.535	M\$5.185.450
Bono Covid Navidad	203.296	M\$11.955.546

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

TOTAL REGION VII, MAULE



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 268 mil atenciones en 15 sucursales, correspondientes a más de 297 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$263.920.138, con más de 2 millones de documentos de pago por beneficios entregados (más de 171 mil pagos promedio mensual) en 19 locales, 296 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 5:59
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 4 sucursales (Talca, Curicó, Linares y Constitución).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 30.645 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 13.345	PBS de Vejez: M\$54.314.773 PBS de Invalidez: M\$22.325.741
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 70.483 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.281	APS de Vejez: M\$94.567.372 APS de Invalidez: M\$8.326.255
Bono por Hijo	13.540	M\$1.734.196
Bono Bodas de Oro	2.492	M\$413.824
Aporte Familiar Permanente	115.416	M\$ 11.433.508
Bono de Invierno	93.358	M\$6.026.166
Subsidio Familiar (SUF)	74.714 familias 182.750 causantes de SUF	M\$ 28.973.056
Pensiones previsionales	43.565	M\$103.530.238
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	1.251.659	M\$194.859.331
Bono de Emergencia Covid-19	83.657	M\$6.627.250
Bono Covid Navidad	252.158	M\$15.143.896

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

TOTAL REGION XVI, ÑUBLE



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 92 mil atenciones en 7 sucursales, correspondientes a más de 152 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$154.401.722, con más de 1 millón 174 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 97 mil pagos promedio mensual) en 10 locales, 84 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 05:52
- Centros de atención inclusivos: habilitada 1 sucursal (San Carlos).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 19.108 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 11.959	PBS de Vejez: M\$33.801.504 PBS de Invalidez: M\$20.021.376
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 32.816 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.475	APS de Vejez: M\$43.020.849 APS de Invalidez: M\$7.163.979
Bono por Hijo	7.979	M\$1.054.152
Bono Bodas de Oro	1.263	M\$209.493
Aporte Familiar Permanente	57.037	M\$ 5.491.781
Bono de Invierno	47.748	M\$3.082.086
Subsidio Familiar (SUF)	35.766 familias 86.368 causantes de SUF	M\$13.724.629
Pensiones previsionales	23.681	M\$53.930.313
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	591.785	M\$91.236.615
Bono de Emergencia Covid-19	36.751	M\$2.981.050
Bono Covid Navidad	118.922	M\$7.401.504

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

TOTAL REGION VIII, BIOBÍO



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 276 mil atenciones en 16 sucursales y 1 oficina móvil, correspondientes a 636 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$389.760.814, con más de 2 millones 849 mil documentos de pago por beneficios entregados (237 mil pagos promedio mensual) en 27 locales, 50 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:08
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 3 sucursales (Concepción, Chillán y Talcahuano)

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 41.919 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 22.106	PBS de Vejez: M\$73.998.077 PBS de Invalidez: M\$37.012.251
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 93.099 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.355	APS de Vejez: M\$118.672.627 APS de Invalidez: M\$11.379.678
Bono por Hijo	20.829	M\$2.660.812
Bono Bodas de Oro	3.493	M\$579.455
Aporte Familiar Permanente	151.714	M\$14.770.705
Bono de Invierno	116.387	M\$7.512.664
Subsidio Familiar (SUF)	93.868 familias 229.850 causantes de SUF	M\$36.539.219
Pensiones previsionales	62.214	M\$171.576.897
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	1.515.950	M\$237.816.507
Bono de Emergencia Covid-19	114.498	M\$9.254.300
Bono Covid Navidad	306.563	M\$22.578.048

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

TOTAL REGION IX, DE LA ARAUCANÍA



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 134 mil atenciones en 18 sucursales y 1 oficina móvil, correspondientes a más de 209 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$268.017.029, con más de 2 millones 256 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 188 mil pagos promedio mensual) en 29 locales, 71 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 8:03
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 4 sucursales (Temuco, Victoria, Villarrica y Curacautín).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 43.056 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 15.452	PBS de Vejez: M\$77.117.536 PBS de Invalidez: M\$25.867.586
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 55.754 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.053	APS de Vejez: M\$76.265.763 APS de Invalidez: M\$7.970.282
Bono por Hijo	15.249	M\$1.987.436
Bono Bodas de Oro	1.839	M\$305.003
Aporte Familiar Permanente	117.629	M\$12.063.337
Bono de Invierno	92.071	M\$5.943.091
Subsidio Familiar (SUF)	83.746 familias 207.745 causantes de SUF	M\$32.933.422
Pensiones previsionales	33.787	M\$82.390.131
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	1.188.119	M\$191.148.969
Bono de Emergencia Covid-19	93.059	M\$7.648.200
Bono Covid Navidad	235.599	M\$22.425.200

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

TOTAL REGION XIV, DE LOS RÍOS



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 52 mil atenciones en 13 sucursales, correspondientes a más de 110 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$96.930.064, con más de 796 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 66 mil pagos promedio mensual) en 10 locales, 49 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 5:49
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 2 sucursales (Valdivia y Paillaco).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 13.456 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.804	PBS de Vejez: M\$24.014.146 PBS de Invalidez: M\$9.711.626
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 24.196 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.435	APS de Vejez: M\$32.632.800 APS de Invalidez: M\$3.851.864
Bono por Hijo	5.219	M\$636.443
Bono Bodas de Oro	723	M\$119.934
Aporte Familiar Permanente	40.765	M\$4.150.970
Bono de Invierno	34.220	M\$2.208.867
Subsidio Familiar (SUF)	29.580 familias 71.810 causantes de SUF	M\$11.385.670
Pensiones previsionales	13.517	M\$32.639.946
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	439.551	M\$67.588.035
Bono de Emergencia Covid-19	31.361	M\$2.492.950
Bono Covid Navidad	88.152	M\$9.022.161

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

TOTAL REGION X, DE LOS LAGOS



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 146 mil atenciones en 21 sucursales, correspondientes a más de 250 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$197.673.019, con más de 1 millón 629 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 135 mil pagos promedio mensual) en 25 locales, 250 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 6:20
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 3 sucursales (Puerto Montt, Castro y Osorno).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 31.046 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 12.861	PBS de Vejez: M\$55.706.350 PBS de Invalidez: M\$21.532.203
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 44.808 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.125	APS de Vejez: M\$61.776.696 APS de Invalidez: M\$8.086.082
Bono por Hijo	10.613	M\$1.264.229
Bono Bodas de Oro	1.658	M\$275.196
Aporte Familiar Permanente	86.486	M\$8.339.817
Bono de Invierno	71.012	M\$4.583.754
Subsidio Familiar (SUF)	56.884 familias 134.308 causantes de SUF	M\$21.329.849
Pensiones previsionales	24.861	M\$63.333.609
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	928.426	M\$141.847.946
Bono de Emergencia Covid-19	72.097	M\$5.685.450
Bono Covid Navidad	187.711	M\$20.059.320

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



TOTAL REGION XI, AYSÉN

Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 25 mil atenciones en 5 sucursales, correspondientes a más de 61 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$19.701.304, con más de 181 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 15 mil pagos promedio mensual) en 4 locales, 29 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 2:42
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 2 sucursales (Coyhaique y Cochrane).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.682 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 922	PBS de Vejez: M\$4.869.296 PBS de Invalidez: M\$1.543.132
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 5.318 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 558	APS de Vejez: M\$7.585.901 APS de Invalidez: M\$851.821
Bono por Hijo	823	M\$101.939
Bono Bodas de Oro	135	M\$22.336
Aporte Familiar Permanente	10.320	M\$1.040.226
Bono de Invierno	7.416	M\$478.695
Subsidio Familiar (SUF)	7.946 familias 19.110 causantes de SUF	M\$3.036.989
Pensiones previsionales	2.257	M\$6.358.060
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	108.897	M\$16.797.439
Bono de Emergencia Covid-19	9.966	M\$734.550
Bono Covid Navidad	21.577	M\$1.280.550

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

TOTAL REGION XII, MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA



Red de atención ChileAtiende y pagos

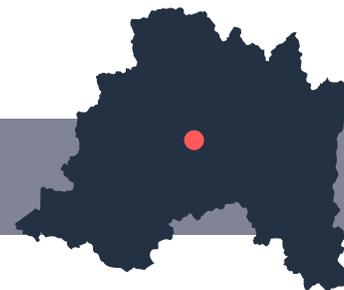
- Más de 33 mil atenciones en 4 sucursales, correspondientes a más de 49 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$31.297.861, con más de 186 mil documentos de pago por beneficios entregados (más de 15 mil pagos promedio mensual) en 3 locales o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 7:47
- Centros de atención inclusivos: habilitada 1 sucursal (Punta Arenas).

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

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.728 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 990	PBS de Vejez: M\$4.891.462 PBS de Invalidez: M\$1.657.104
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 8.881 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 489	APS de Vejez: M\$11.854.067 APS de Invalidez: M\$743.301
Bono por Hijo	1.110	M\$113.870
Bono Bodas de Oro	249	M\$41.391
Aporte Familiar Permanente	7.941	M\$731.521
Bono de Invierno	10.486	M\$676.861
Subsidio Familiar (SUF)	4.659 familias 11.140 causantes de SUF	M\$1.776.183
Pensiones previsionales	5.980	M\$18.439.889
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	112.843	M\$16.932.377
Bono de Emergencia Covid-19	8.600	M\$607.950
Bono Covid Navidad	23.753	M\$3.030.015

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

TOTAL REGION XIII, METROPOLITANA



Red de atención ChileAtiende y pagos

- Más de 838 mil atenciones en 27 sucursales y 1 oficina móvil, correspondientes a más de 961 mil transacciones en el año.
- Pago total anual por más de M\$1.448.845.540, con más de 9 millones documentos de pago por beneficios entregados (753 mil pagos promedio mensual) en 46 locales, 45 puntos de pago rural o depósitos bancarios.
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 10:58
- Centros de atención inclusivos: habilitadas 13 sucursales (Las Condes, Santo Domingo, Estación Central, Alameda, Maipú, Ñuñoa, Puente Alto, Melipilla, San Bernardo, Independencia, San Miguel, Talagante y Lo Prado).

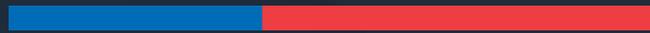
CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2019 – TOTAL REGION XIII, METROPOLITANA (*)

BENEFICIO	CANTIDAD DE BENEFICIOS PAGADOS	MONTO ANUAL PAGO DE BENEFICIOS
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 123.076 PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 52.508	PBS de Vejez: M\$218.175.393 PBS de Invalidez: M\$87.886.890
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 367.278 APS de Invalidez (Promedio/Mes): 20.734	APS de Vejez: M\$473.606.117 APS de Invalidez: M\$31.637.534
Bono por Hijo	60.284	M\$6.570.644
Bono Bodas de Oro	11.679	M\$1.940.003
Aporte Familiar Permanente	682.068	M\$58.278.266
Bono de Invierno	461.796	M\$29.808.470
Subsidio Familiar (SUF)	245.457 familias 610.619 causantes de SUF	M\$97.163.246
Pensiones previsionales	273.751	M\$818.144.298
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	5.866.534	M\$922.976.841
Bono de Emergencia Covid-19	747.682	M\$71.853.850
Bono Covid Navidad	1.192.519	M\$70.908.267

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

Cuenta Pública

2020



IPS



Chile
Atiende