

INFORME FINAL

I. Contexto general.

En virtud de lo señalado por la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública, las cuentas públicas participativas son mecanismos de diálogos entre la autoridad, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general. Su objetivo es informar a la ciudadanía sobre la gestión de políticas públicas realizadas, generar un proceso de retroalimentación que permita recoger inquietudes y aportes de quienes participen de éstas.

Para el Instituto de Previsión Social, la participación ciudadana es uno de los elementos esenciales de y para la democracia, así como un mecanismo que permite dar mayor legitimidad, transparencia y eficiencia a las políticas públicas.

II. Metodología

Modalidad virtual

Debido a las medidas de movilidad y aforo, decretadas por la autoridad sanitaria producto de la pandemia por Covid 19 y, en coordinación con las autoridades pertinentes, el IPS reemplazó su Cuenta Pública Presencial por la publicación de un video y libro que acompaña este mecanismo de participación ciudadana, con fecha 27 de mayo de 2021.

Convocatoria.

Para fomentar la participación de las personas, se habilitó en la página web del Servicio un sitio especial con acceso a través de un banner, que aloja toda la información y documentos de la Cuenta Pública Participativa 2020:

<https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/cuenta-publica>

Asimismo, se envió la invitación formal, vía correo electrónico, a todos los Consejos de la Sociedad Civil nacional y regionales.

También se publicaron láminas en las redes sociales (Facebook y Twitter).

III. Participación Ciudadana.

Mediante correo electrónico se envió a todos los Cosoc del IPS nacional y regionales el resumen ejecutivo de la Cuenta Pública del Servicio para que hicieran sus observaciones.

A su vez, el Servicio dispuso en su sitio web www.ips.gob.cl, un formulario para recibir consultas y opiniones de la ciudadanía de forma virtual. Estos son insumos que permiten robustecer la participación ciudadana en materias propias de la institución. También, se busca fortalecer la incorporación de la ciudadanía en la discusión de los planes y políticas públicas.

Se reemplazaron los diálogos participativos presenciales por un trabajo de análisis en las respectivas sesiones de los Consejos de la Sociedad Civil que contaron con el apoyo de los secretarios/as técnicos de cada región.

Agradecemos a todas las personas participantes y especialmente a nuestro Consejo de la Sociedad Civil Nacional y Regionales quienes nos hicieron llegar sus felicitaciones, aportes y recomendaciones.

IV. Desarrollo de las respuestas

El siguiente documento tiene como finalidad dar respuesta a los planteamientos, inquietudes y preguntas de la ciudadanía, recogidos en el proceso Cuenta Pública Participativa sobre la gestión 2020 y desafíos 2021 del Instituto de Previsión Social. Este documento está estructurado de acuerdo con tres temas planteados a los Consejos de la Sociedad Civil del IPS, bajo la dinámica del semáforo, según la siguiente clasificación:

- **Lo que está haciendo bien el IPS.**
- **Los puntos en los que debe tener precaución el IPS.**
- **Los aspectos que debe mejorar el IPS.**

V. A continuación, damos a conocer los comentarios más relevantes de lo que está haciendo bien la institución.

- Las reuniones virtuales de los Consejos de la Sociedad Civil.
- Buena disposición del funcionariado de Antofagasta, para atender las consultas de los integrantes del Consejo.
- Continuidad de la atención presencial del Servicio.
- Alto compromiso institucional hacia los usuarios, lo que quedó demostrado en tiempos de pandemia.
- Capacidad de adaptación de la institución y sus funcionarios/as para enfrentar la situación sanitaria.
- Capacidad de gestión para administrar los beneficios sociales como Bono Covid-19 e Ingreso Familiar de Emergencia.
- Buena infraestructura de las sucursales, cómodas, iluminadas, bien ubicadas.
- Durante la pandemia la institución se ha hecho cargo de muchas tareas. Resalta la buena atención a los adultos mayores y en Los Héroes la derivan de inmediato a ChileAtiende. Excelente el trabajo del IPS.
- Reencontrarnos como Cosoc y recibir información oportuna del IPS, sobre los nuevos beneficios estatales entregados por la Pandemia, cambios en los lugares de pago rurales por protocolo sanitario, orientando y apoyando su difusión y acceso por las y los beneficiarios.
- Seguimiento del trabajo del Cosoc de manera online y apoyo para su funcionamiento del profesional del IPS.
- El tremendo esfuerzo y trabajo por asumir los nuevos cambios tecnológicos, beneficios sociales y diversidad de pagos a la población derivados de la pandemia.
- Reuniones con el Cosoc Nacional, vía online, para bajar información, inquietudes y sugerencias, además de conocer la situación de los demás consejeros y consejeras sobre la brecha digital existente.
- Se destaca el trabajo de los funcionarios/as a cargo de los Consejos de la Sociedad Civil.

VI. A continuación, respondemos las consultas e inquietudes más relevantes de la Cuenta Pública Participativa en relación a los puntos que debe tener precaución la institución y los aspectos a mejorar.

1. Es fundamental que los consejeros (as) se encuentren al tanto de los beneficios previsionales que entrega la institución, postulaciones, tipos de beneficios, requisitos, etc.

R./ Para el IPS es primordial fortalecer sus Consejos de la Sociedad Civil, ya que son los encargados de canalizar la opinión y participación de la ciudadanía en la gestión y materias propias del quehacer institucional.

Es por ello, que se seguirá informando de todos los beneficios que está entregando el Estado, como también los trámites y beneficios que entrega la institución.

2. Se puede mejorar la participación en algunas decisiones a nivel local. Algunos miembros del Consejo por motivos de la pandemia indican que se les hace complicado estar de forma remota, que a veces sienten que no son tan escuchados por nivel central. Se insiste que la mejor forma de canalizar eso es estar en las sesiones y plantearlo para que quede registro al respecto.

R./ Dada la contingencia sanitaria por Covid-19 y por instrucciones de las autoridades a principios del año 2020, se tuvo que cambiar la metodología de trabajo que se tenía hasta ese momento, fomentando el uso de las herramientas digitales para continuar con el trabajo de los COSCs. Si bien es cierto, no todos los consejeros y consejeras estaban familiarizados con la tecnología, en su gran mayoría lograron participar de las sesiones virtuales.

También es importante señalar que, aquellos consejeros/as que por alguna razón no pudieron y no pueden estar presente en las sesiones u otra actividad, se les mantendrá informados sobre los temas tratados en cada sesión y a su vez pueden hacer llegar sus opiniones, sugerencias e inquietudes por cualquier vía a los encargados y encargadas de participación ciudadana de la región.

Por otra parte, en la medida que el plan paso a paso, establecido por la autoridad sanitaria, vaya cambiando cada director regional irá evaluando la posibilidad de realizar las sesiones presenciales con su Consejo y con la aprobación de éste.

3. Incorporación de pensionados de leyes reparatorias o leyes especiales a los beneficios del Estado.

R./ El Estado constantemente está buscando responder a las diversas contingencias y riesgos que enfrentan los hogares, por lo que entrega diversos beneficios que van en ayuda directa de aquellas personas o familias que más lo necesitan. La mayoría de los beneficios sociales se entregan bajo una lógica, esto es por integrar un hogar perteneciente a un determinado porcentaje de vulnerabilidad.

En ese contexto, el IPS no es quien dicta las leyes para los distintos beneficios, su función principal entregar beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención ChileAtiende.

4. Conocer más sobre los ingresos del IPS.

Dando cumplimiento a la ley N°20.285 de transparencia, el Instituto de Previsión Social cuenta con toda la información de sus estados financieros en su página web www.ips.gob.cl O ingresando directamente a este link. https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421811725199/estados_financieros_2020.pdf.

5. ¿Necesito saber si tengo algún bono?

Dado que no sabemos cuál es su situación, acá dejamos información general de las ayudas estatales que han estado orientadas a las familias más vulnerables o de menores ingresos durante el 2020 y parte del 2021.

Importante: para acceder a cada uno de estos beneficios hay que cumplir con ciertos requisitos establecidos por ley.

Bono Ayuda Familiar.

www.bonoayuda.cl

Aporte Familiar Permanente

www.aportefamiliar.cl

Bono de Emergencia COVID-19

www.bonocovid.cl

Bono de Invierno (pensionados/as)

www.ips.gob.cl

www.chileatiende.cl

Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

www.ingresodeemergencia.cl

Para más información:

- <https://www.ips.gob.cl/>
- <https://www.chileatiende.gob.cl/>
- Call Center 101.

6. ¿Cómo renovar las cargas familiares?

La Asignación Familiar -también conocida solamente como Familiar- da derecho a recibir, por cada carga familiar acreditada, una suma de dinero que varía de acuerdo con el sueldo del beneficiario o de la beneficiaria. Si esta persona gana más de \$804.962, no tiene derecho a que le paguen esta cantidad, pero sí puede acceder a otras prestaciones y beneficios.

Para solicitar la autorización de cargas familiares o renovar cargas familiares debe acudir a:

Las sucursales de ChileAtiende más cercanas a su domicilio. Es requisito indispensable que el empleador no esté adherido a ninguna Caja de Compensación.

También pueden realizar el trámite por www.ipsenlinea.cl

Importante:

- Durante la contingencia provocada por la pandemia del Coronavirus, se eliminó el requisito de contar con [ClaveÚnica](#).
- El IPS validará automáticamente las relaciones de parentesco para el caso de hijos y cónyuges, por lo que si cumple con los demás requisitos (derecho del beneficiario al beneficio) periodo sin reconocimiento, entre otros, su solicitud será aprobada de inmediato.
- En algunos casos, para los trabajadores con nuevos contratos o que la información necesaria no ha sido recibida por el IPS, se solicitará que cargue el contrato u otros otros documentos necesarios.
- Si es extranjero, debe acudir a la sucursal más cercana.

Importante:

- La SUSESO, debido a la contingencia originada por el [Coronavirus](#), determinó la renovación automática de Asignación Familiar para hijos entre 18 y 24 años (hasta diciembre del año en que los cumple), tratándose de un causante que se encuentra con reconocimiento vigente como estudiante, hasta el 30 de abril de 2021.
- Para el caso de la Asignación Maternal, considerando el estado de alerta sanitaria, a la mujer embarazada le bastará acompañar su certificado, aún cuando no esté visado, para acceder al beneficio ([Dictamen 1141-2020 de la SUSESO](#)).
- Si los beneficiarios o sus cargas familiares dejan de cumplir uno o más requisitos deben dar aviso al Instituto de Previsión Social (IPS) o a la entidad administradora que corresponda, en un plazo de 60 días contados desde que ocurrió el hecho.
- Quienes cobren el beneficio sin tener derecho están sujetos a sanciones legales

Para más información:

- <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/25878-reconocimiento-de-cargas-para-asignacion-familiar-trabajadores-dependientes>.
- <https://www.ips.gob.cl/>
- Call Center 101.

7. ¿Tengo derecho a una pensión solidaria?

Este beneficio permite, a quienes no tienen derecho a una pensión en algún régimen previsional, acceder a un monto de:

- **\$164.356**, para quienes tienen entre **65 y 74 años**.
- **\$176.096**, para las personas **de 75 o más años**.

Estos valores se reajustarán, automáticamente el 1 de julio de cada año, en el 100% de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) de los últimos 12 meses, contados desde el último reajuste. No obstante, cuando la variación del IPC supere el 10%, el reajuste será inmediato, aunque no haya transcurrido 12 meses.

Este beneficio está sujeto a un proceso de revisión por parte del Instituto de Previsión Social (IPS), destinado a verificar que la persona beneficiaria cumple (y mantiene) todos los requisitos exigidos por la ley.

Tienen derecho las personas que:

- Tengan, a lo menos, 65 años de edad al momento de la solicitud.
- No tengan derecho a percibir pensión en ningún régimen previsional, ya sea en calidad de titular o como beneficiario o beneficiaria de pensión de sobrevivencia.
- Integren un grupo familiar perteneciente al 60% más pobre de la población, determinado, principalmente, por el Puntaje de Focalización Previsional (PFP), por lo cual es necesario estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH).
- Acrediten residencia en el territorio chileno por un período de 20 años (continuos o discontinuos), contados desde que cumplieron 20 años de edad. En el caso de chilenos carentes de recursos, el período será contado desde su fecha de nacimiento.
- Hayan vivido en el país al menos cuatro de los últimos cinco años anteriores a la solicitud. Al respecto, cabe destacar que:
- Los beneficiarios y beneficiarias que están inscritos en la oficina nacional de retorno y diplomáticos (aplicable solamente a chilenos y chilenas) podrán conmutar los años de exilio como residencia.

Para más información:

- <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5270-pension-basica-solidaria-de-vejez-pbsv>.
- www.ips.gob.cl
- Call Center 101

- 1. El abarcar varios trámites del Estado, dificulta la atención a un segmento que requiere de una mayor atención, como son los adultos mayores. En ese sentido, el IPS debe priorizar la atención de adultos mayores cuando acuden a las sucursales de ChileAtiende y establecer acciones.**

R: Efectivamente, la priorización de atención se realiza en la gestión de fila al exterior de la Sucursal, lo que ocurre actualmente aún en período de contingencia sanitaria.

- 2. Es importante que IPS llegue con la información a los adultos mayores que residen en las zonas rurales. Ya que por efectos de pandemia se encuentran solos sin poder postular a los beneficios que entrega la institución.**

R: IPS, en forma permanente realiza atención en terreno en aquellos lugares en los cuales no posee una oficina permanente o de atención periódica, lo cual se complementa con la atención y constante capacitación que se entrega a los funcionarios municipales para que realicen orientación con respecto a nuestros tramites y servicios. Paralelamente se encuentran disponibles nuestros canales de atención no presenciales:

- Call Center 101.
- www.ips.gob.cl
- www.chileatiende.cl

En los cuales se pueden realizar trámites y recibir orientación.

- 3. Existe preocupación que, en los lugares de pagos presenciales, Caja de Compensación de Los Héroes, ingresan muchas personas que no van a pagarse, al contrario, van a observar a los que se pagan y la cantidad de dinero que reciben. En ese contexto, se requiere mayor seguridad con guardias y control de acceso para seguridad de las personas que cobran beneficios del IPS.**

R: En los Centros de Pagos de LH, si bien es cierto existen cajas exclusivas para pago de beneficios IPS, estas además brindan otros tipos de servicios, por lo que limitar el acceso se ve dificultado por lo expresado. No obstante, lo anterior, todos los Centros de Pago cuentan con estrictos protocolos de seguridad conforme a la actual prestación de servicios.

- 4. En los lugares de pagos presenciales, se debe contar con las medidas de protección para prevenir contagios por COVID-19, en lo posible contar con mascarillas para los adultos mayores en caso de que se requiera.**

R: Tanto en nuestras Sucursales, como en los Centros de Pago externalizados, se hace entrega de mascarillas a quienes lo requieran a fin de resguardar la salud e higiene de nuestros usuarios y funcionarios, lo anterior teniendo en consideración que la responsabilidad de uso y porte de mascarilla es una responsabilidad de carácter individual.

- 5. Reforzar la atención del Call Center 101, es muy lento “la persona llama y se demoran mucho rato en dar la respuesta, quedan esperando eternamente al otro lado del teléfono”.**

R: En este ámbito de gestión, debemos indicar que el servicio de Call Center se a reforzado con la incorporación de 45 agentes en forma permanente.

- 6. Falta más dotación de funcionarios por la alta carga de trabajo presencial y virtual.**

R: No corresponde dar respuesta dado que los cupos son autorizados por organismos externos y nosotros hacemos el uso de la máxima dotación asignada.

- 7. Adecuar la infraestructura y la dotación de personal a la cantidad de trámites que se realizan en IPS, a fin de no afectar la calidad de la atención y que la gente no tenga que esperar tanto tiempo, incluso horas para ser atendido.**

R: El tiempo de espera siempre se ha medido y actualmente se encuentra dentro de los márgenes establecidos. Lo que si se ve afectado, es la espera propiamente tal, la que actualmente se realiza al exterior de nuestros puntos de atención por el aforo permitido en cada oficina de atención de público. Situación que se ha logrado mitigar en parte por la gestión de fila que se realiza diariamente, con las personas que realizan espera para su atención.

- 8. En aquellas localidades más apartadas de las grandes ciudades se requieren más sucursales.**

R: Bajo el actual escenario presupuestario, abrir nuevos puntos de atención resulta complicado, no obstante, IPS, en forma permanente realiza atención en terreno en aquellos lugares en los cuales no posee una oficina permanente o de atención periódica, lo cual se complementa con la atención y constante capacitación que se entrega a los funcionarios municipales para que realicen orientación con respecto a nuestros tramites y servicios. Paralelamente se encuentran disponibles nuestros canales de atención no presenciales:

- Call Center 101.
- www.ips.gob.cl.
- www.chileatiende.cl.

En los cuales se pueden realizar trámites y recibir orientación.

- 9. Los beneficios que son informados y entregados a través del IPS son de difícil comprensión, poco amigables para las personas mayores, ejemplo el Ingreso Familiar de Emergencia.**

R: En el IFE, el IPS sólo actúa como entidad pagadora, siendo resolución de su tramitación y otorgamiento el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

10. En el quehacer del IPS van creciendo los productos en convenio y los convenios de colaboración con otras instituciones. En ese sentido, se requiere saber:

¿cómo afecta esto al personal del IPS?

Se asegura su continuidad dada la baja de productos IPS.

11. Reapertura paulatina de la Casa de Encuentro en Chillán, con el debido de normativas sanitarias y protocolo de manejo COVID-19. Mantener profesional Trabajador Social de IPS en Casa de Encuentro.

R: Con respecto a la utilización de personas mayores, que participan de talleres, o participan de reuniones de asociaciones. Desde que Chillan está en fase 4, se está utilizando a una mínima capacidad, cumpliendo estrictamente lo dispuesto por la autoridad de salud, se supervisa los aforos, uso de alcohol gel, mascarillas y por supuesto el registro de asistencia, todos los salones, oficinas, y espacios de la casa están debidamente señalados con el aforo permitido. Un funcionario del IPS está encargado de supervisar la utilización del recinto, en terreno, y además es monitoreado desde la dirección regional.

12. Considerar la situación en la que se encuentran los adultos mayores, debido a la crisis sanitaria que vive el país, se deben mejorar los plazos de concesión de las pensiones del Antiguo Sistema, como también las pensiones del Pilar Solidario.

R: El IPS ha tomado una serie de medidas para atenuar o minimizar los efectos de la crisis sanitaria en el conjunto de la población. Así a principio de la crisis, realizó la modificación masiva de las formas de pago presenciales a depósito bancario con el objeto de disminuir la exposición de nuestros beneficiarios. Ha adoptado nuevos procedimientos de atención a los beneficiarios, pasando por la sucursal remota a la sucursal virtual. Ha solicitado a las entidades correspondientes ampliaciones de plazo tanto para presentación de solicitudes como para el cobro de los documentos. Se ha reforzado los equipos de trabajo que han permanecido presenciales con funcionarios de distintas áreas. Ha efectuado capacitaciones en nuevas herramientas de trabajo que apoyen la gestión de los equipos.

13. Se requiere conocer los plazos establecidos para la tramitación de las pensiones otorgadas por IPS.

R: En tiempos de normalidad los plazos establecidos son:

- Solicitudes del Reparto, 90% de ellas deben ser resueltas en hasta 14 días, A propósito de la pandemia de rebajó el porcentaje a 70%
- Solicitudes de Sistema de Pensiones Solidarias (PBSV, PBSI, APSV y APSI), deben ser resueltas en promedio en 42 días corridos.
- Solicitudes de bono por hijo, deben ser resueltas en promedio en 17 días corridos.

14. Se debe agilizar el ingreso y eliminación de los socios en los listados de descuentos de cuotas de una asociación, como también las suspensiones en caso de fallecimiento.

R: El descuento de cuotas de las asociaciones de pensionados, se enmarcan en la norma del artículo 12 de la Ley N°18.689 que establece:

“Sin perjuicio de las deducciones exigidas por la ley, el Instituto de Normalización Previsional podrá efectuar descuentos en las planillas de pagos de sus respectivos pensionados, previa orden por escrito de éstos y siempre que no excedan del quince por ciento del monto líquido de la pensión, destinados a realizar pagos de cualquier naturaleza”

Los descuentos antes referidos son voluntarios pues requieren de una manifestación formal y por escrito del pensionado y, su realización es facultativa para el IPS, en su calidad de continuador legal de las Ex Cajas de Previsión Social y ex Servicio de Seguro Social.

En este orden de ideas, resulta relevante expresar que el IPS, en el marco del fomento de la participación ciudadana, ha aprobado las solicitudes de diversas Asociaciones y realiza los descuentos de las cuotas sociales y otros compromisos que los pensionados asumen con las respectivas organizaciones, previa autorización expresa de los pensionados asociados.

En este contexto, se precisa que el ingreso de un descuento en favor de una organización está supeditada, no sólo al cumplimiento del artículo 12 previamente transcrito, en cuanto a la exigencia de autorización escrita del pensionado, sino que además, a los tiempos de los procesos de pago.

Respecto de los pensionados fallecidos los descuentos cesan con el pago de la última pensión que corresponde al mes del fallecimiento.

Finalmente, respecto de la eliminación de los socios en los listados de descuentos de cuotas de una asociación, esa acción sólo la realizará el IPS cuando el pensionado lo solicite por escrito, o bien la asociación lo informe. La mantención de los listados de los asociados actualizados es una función propia de cada una de las asociaciones.

15. Informar los descuentos e impuestos que se realizan a los pensionados y pensionadas del IPS.

R: El detalle de los descuentos que se realizan a las pensiones de los beneficiarios (jubilaciones o sobrevivencias, leyes especiales Sistema Solidario) del IPS están explicitados en los respectivos comprobantes de pago mensual de pensiones (colillas de pago).

Documentos a los que se puede acceder directamente en canales de atención no presenciales y presencial:

- www.ips.gob.cl- sucursal virtual (no requiere clave única)
- www.ipsenlinea.cl (con la clave única)
- Call Center 101
- Sucursales ChileAtiende.

16. Contar con información detallada de los beneficios que entregan todas las antiguas Ex Cajas de Previsión, como, fórmulas de cálculos, porcentajes que reciben las viudas, las madres de hijos de filiación no matrimonial y orfandades.

R: En relación con lo señalado, actualmente esta información se encuentra disponible en las páginas de www.ips.gob.cl y www.chileatiende.gob.cl. En caso de necesitar información más específica puede contactarse nuestros canales de atención no presenciales y presencial:

- Call Center 101.
- www.ips.gob.cl.
- www.chileatiende.cl.
- Sucursales ChileAtiende

17. ¿Qué pasa con aquellos pensionados/as que pertenecen al Sistema de Reparto y desean iniciar una actividad laboral, pierden sus pensiones?, ¿qué Ex cajas permiten trabajar y cuáles no?

R: Para determinar si un pensionado de régimen de reparto que trabaja remuneradamente debe o no seguir cotizando, hay que distinguir:

- Si como pensionado de reparto se afilia al DL 3500 y sigue trabajando.
- Si como pensionado de reparto se mantiene en el sistema antiguo y sigue trabajando.
- También, se debe verificar a que ex caja del sistema antiguo pertenece, porque cada una se rige por su propia normativa vigente.

En ese contexto y entendiendo que cada caso es diferente, y para poder dar una buena orientación es indispensable que se contacten directamente a nuestros canales no presenciales y presenciales:

- Call Center 101
- Redes Sociales IPS
 - Twitter
 - Facebook
- Redes Sociales ChileAtiende
 - Twitter
 - Facebook
 - Instagram
- Sucursales ChileAtiende

- 18. Es importante que el IPS converse con las instituciones que corresponda, para evitar que las personas gasten tiempo y dinero innecesario en acudir a las distintas entidades pagadoras a cobrar sus beneficios, por ejemplo, reciben una pensión a través de pago móvil (zonas rurales) y el Ingreso Familiar de Emergencia se asigna a la Caja de Compensación de Los Héroes.**

R: Uno de los objetivos estratégicos del IPS es, perfeccionar el servicio de pago de las prestaciones sociales y otras ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, integrando tecnologías con otras instituciones, a fin de garantizar la calidad, oportunidad y cobertura de este servicio a las personas. En tal sentido, estas observaciones ayudan a seguir trabajando en las mejoras de los procesos internos de nuestro Servicio.

- 19. El IPS debería ser un actor relevante y opinante en materia de beneficios sociales y en la reformulación del sistema de pensiones.**

R: Agradecemos su sugerencia. De acuerdo con la normativa y definición de roles de las instituciones del Estado, el IPS no tiene como función definir políticas públicas u opinar sobre ellas. Su rol central es operativo: atender y orientar a las personas, generar análisis, conceder y pagar beneficios. Sin embargo, la institución juega un papel importante en aportar todos los antecedentes técnicos que se le solicitan, en materia previsional, a las instituciones correspondientes que evalúan y diseñan estas políticas.

- 20. Falta difusión de lo que hace el IPS, que no es comercial, y que busca responder a las necesidades de los usuarios.**

R: Para nosotros, su opinión es muy importante para seguir mejorando y la tendremos absolutamente en consideración. Le contamos que durante el año realizamos un conjunto de acciones comunicacionales, tanto vinculadas al IPS como a su red de atención ChileAtiende. Compartimos aquí una muestra de acciones comunicacionales:

Aporte Familiar Permanente:

<https://www.t13.cl/noticia/nacional/bono-marzo-2021-aporte-familiar-permanente-buscador-monto-dinero-rut-15-03-2021>

Pensión Básica Solidaria:

<https://es-la.facebook.com/ChileAtiende/videos/pensi%C3%B3n-b%C3%A1sica-solidaria-de-vejez-pbsv/234638271765698/>

Trámites regionales ChileAtiende:

<https://twitter.com/ipsantofagasta/status/1417906357194444802>

Acciones como esas se desarrollan en todas las regiones. Sin perjuicio del trabajo comunicacional permanente, que se realiza en todo el país, para nosotros es importante la observación que nos realiza y haremos un esfuerzo adicional por visibilizar aún más nuestras campañas y planes comunicacionales.

21. Se reconoce que la digitalización en el IPS es buena, pero siempre se deben considerar otras alternativas, ya que no todas las personas usuarias del IPS pueden acceder a medios tecnológicos, o las que contando con ellas no tienen un buen manejo o les cuesta. En ese marco, ¿qué medidas aplicará IPS para acercar la información a los adultos mayores sin acceso a Internet?

R: Le contamos que estamos trabajando con nuestra área de Servicios al Cliente en las siguientes acciones:

- Optimizar y difundir las rutas de las oficinas móviles en regiones.
- Preparar folletería más específica y didáctica para orientación.
- Implementar un plan de adopción digital para apoyar y acompañar a las personas que tienen mayor brecha en el uso de tecnología.
- Generar planes específicos de acercamiento en terreno para las personas con más brecha digital.
- Sucursal virtual: no requiere Clave única, ya está en funcionamiento en www.ips.gob.cl para un conjunto de trámites del instituto. Si bien se accede a través de Internet, la atención la realiza un ejecutivo o ejecutiva a través de cámara, conversando directamente con el usuario o la usuaria.

Independientemente de lo anterior, este es un tema que nos preocupa y nos ocupa, porque entendemos que no todas las personas pueden acceder de manera fácil a medios tecnológicos para orientarse o para realizar sus trámites. Por ello, seguiremos buscando nuevas maneras de entregar atenciones más inclusivas en nuestras sucursales presenciales.

22. En concordancia con el punto anterior, se solicita volver a enviar liquidaciones de pago de pensiones a los domicilios, ya que no todos los pensionados y pensionadas pueden acceder a ellas por medio de la tecnología.

R: Transmitiremos esta inquietud a nuestra área de Servicios al Cliente, para evaluar alternativas para que todas las personas que lo deseen puedan contar con copia de sus liquidaciones de pago.

23. Es cierto que la revolución digital es el presente y futuro, pero, la población que es atendida por el IPS debe ser el centro y razón de ser de este Servicio público, no es al revés. Si quiere lograr “valor público”, esto es la valorización de la ciudadanía sobre el servicio entregado y su mejoría de calidad de vida lograda con ello.

R: Agradecemos mucho su comentario y estamos absolutamente de acuerdo con lo que usted nos comparte. Por eso, estamos trabajando para que las alternativas de atención de nuestra institución lleguen a todas las personas, especialmente a quienes no tienen acceso a medios digitales, Coincidimos en el que el principal valor público que debemos entregar debe estar centrado en las personas, y esa es nuestra razón de ser.

24. Sería importante realizar microcápsulas, dípticos con la información de los distintos beneficios para estos grupos de la población que son menos tecnológicos.

R: Gracias por su aporte. Estamos trabajando en microcápsulas audiovisuales, cápsulas de audio y otros formatos desde hace un tiempo, y los seguiremos compartiendo con distintas organizaciones y con la ciudadanía. Para ello, hemos diseñado nuevas líneas de trabajo -por ejemplo: “Cómo se Hace” y “ChileAtiende te Orienta”- para apoyar con información más didáctica a las personas.

Incrementaremos el trabajo en esta línea, y agregaremos nueva folletería para orientar paso a paso sobre los beneficios sociales que entregamos.

25. El IPS debe detectar a las personas o familias que por desconocimiento no han cobrado sus beneficios, para que no lo pierdan. Generar campañas de difusión a través de los medios de comunicación (televisión, radios, otros).

R: Estamos de acuerdo con su observación.

Le contamos que tenemos por ahora tres iniciativas:

- **Cobra tu Aporte a Tiempo:** a través de distintas acciones, buscamos a las personas que no han cobrado su Aporte Familiar Permanente, ex Bono Marzo, para que lo puedan retirar antes de su vencimiento.
- **Potenciales beneficiarios del Aporte Previsional Solidario:** en locales Los Héroes para el pago de pensiones, a través de cartas y a través de mensajes de texto y en campañas de prensa, buscamos a personas que podrían tener derecho al Aporte Previsional Solidario, un beneficio que les ayuda a mejorar sus pensiones.
- **Bonos pendientes:** Creamos el sitio www.bonospendientes.cl, y una campaña respectiva, para que las personas puedan revisar ahí si tienen un grupo específico de bonos sin cobrar: el Aporte Familiar Permanente y los bonos Covid que se entregaron.

Creemos que los anteriores son solo algunos pasos iniciales, y seguiremos haciendo muchos más esfuerzos a través de nuevas iniciativas para contactar a personas que podrían acceder a un beneficio.

26. Al revisar la página web de IPS, nos llama la atención lo que allí se señala, en cuanto a la cantidad de ejecutivos y ejecutivas que están atendiendo en el 101, ello considerando la gran demanda que existe desde la ciudadanía y los convenios de colaboración con otras instituciones para la entrega de información y orientación. También, debería ser una página más amigable con la información, por ejemplo, al buscar datos de los pensionados del Antiguo Sistema estos se encuentran en un formato que al leer se va obteniendo más preguntas que respuestas.

R: Se está trabajando para incrementar el número de ejecutivos y ejecutivas de nuestro Call Center, lo que no es fácil porque no siempre son suficientes los recursos disponibles. Coincidimos en que es necesario reforzar nuestros canales de atención, por eso hemos abierto otras formas de contactarse con nuestra institución, como el Sistema de Videoatención en www.ips.gob.cl.

Efectivamente, revisaremos la información de nuestro sitio web en lo relativo al antiguo sistema de pensiones, y le agradecemos su comentario al respecto.

27. Visualizar en la Cuenta pública, el trabajo que el IPS realizó en salud y seguridad laboral con sus trabajadores y trabajadoras, durante el año 2020.

R: Las cuentas públicas habitualmente se desarrollan para mostrar el trabajo hacia la ciudadanía. Sin embargo, concordamos en que es conveniente en nuestras próximas cuentas incluir un apartado sobre la labor interna, por lo cual agradecemos el comentario que nos aporta.

28. Al leer el Resumen Ejecutivo de Cuenta Pública del IPS, año 2020, se advierte el uso de conceptos, que deben ser manejados de manera más adecuada, conforme a la ciudadanía que se atiende. No se puede hablar de “productos”, como si fueran cualquier cosa, sobre todo, beneficios que entrega el Estado a las personas. Se recomienda, volver a los conceptos más apropiados, para dignificar al segmento con el cual se interactúa, no vulnerar la sensibilidad de las personas.

R: Recogemos su recomendación de manera constructiva. Hemos analizado su comentario internamente, y estamos de acuerdo en revisar los conceptos para expresarlos de manera más acorde con la labor social que desarrollamos hacia las personas.

29. En el video de la Cuenta Pública faltan gráficos, sería importante hacer algunas comparaciones con años anteriores.

R: Agradecemos mucho su aporte. Consideraremos distintos mecanismos para hacer un esfuerzo comparativo mayor en las próximas cuentas públicas, complementando lo que usted nos señala en los documentos descargables, los cuales son más adecuados para presentar gráficos y mayores cifras que permitan comparar entre distintos años.