

CONSULTA CIUDADANA 2021 IPS



Participación
Ciudadana



INTRODUCCIÓN

La Consulta Ciudadana es uno de los mecanismos que promueven la participación de las personas en la gestión pública, de acuerdo a la normativa vigente -Ley N° 20.500 e Instructivo Presidencial N° 7 de agosto 2014-. Se trata de un proceso que puede ser realizado a través de Diálogos Participativos y/o Consultas Ciudadanas Virtuales, que permiten someter a consideración de la ciudadanía temas de interés público.

OBJETIVOS DE LA CONSULTA CIUDADANA

El objetivo de la Consulta Ciudadana fue conocer la opinión de nuestras personas usuarias, respecto del conocimiento y uso de nuestros portales, especialmente en un contexto nacional donde estas herramientas han adquirido mayor relevancia, producto de la pandemia por el COVID- 19.

METODOLOGÍA

La población objetivo de la Consulta estuvo centrada en los usuarios del IPS. Si bien la Consulta se realizó, en su mayoría, de forma virtual, de igual manera las personas pudieron participar presencialmente contestando la encuesta, que estuvo disponible en las sucursales de ChileAtiende a lo largo del país.

En la difusión se utilizaron todas las redes sociales del IPS y ChileAtiende, sitio web, canales internos institucionales, corresponsales regionales, entre otros.

EJECUCIÓN DE LA CONSULTA CIUDADANA

En la realización de la Consulta Ciudadana participaron las siguientes estructuras del IPS: la Unidad de Participación Ciudadana, Departamento de Comunicaciones, los y las Encargados/as de Participación Ciudadana regionales, además de los Consejos de la Sociedad Civil nacional y regionales.

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre los días 15 de noviembre y 20 de diciembre del 2021. Participó un total de 4.824 personas de todas las regiones del país, prácticamente duplicamos la participación del año pasado.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

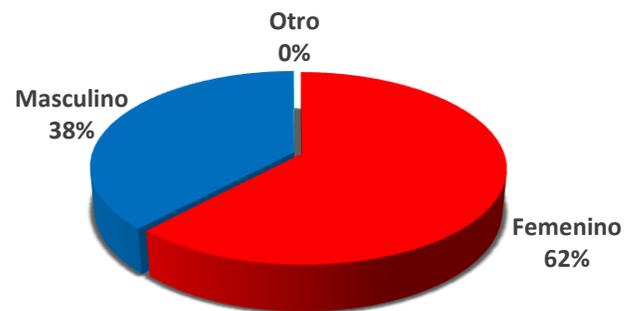
Para este análisis se tomaron los datos a nivel nacional y las seis regiones que concentraron la más alta participación (Región de Atacama, Maule, Antofagasta, Metropolitana, Tarapacá y Aysén.) También es importante aclarar que, para el análisis de las preguntas 1 y 5, en las cuales se podía marcar más de una opción, se tomaron sólo los datos reales, es decir, los 4.824 participantes.

I INFORMACIÓN GENERAL NACIONAL

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

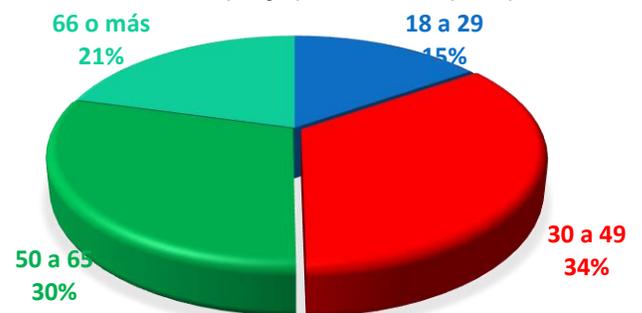
De las 4.824 respuestas recibidas, un 62% corresponde al género femenino y un 38% corresponde al género masculino. En un menor porcentaje del 0,1% indicó tener una definición distinta a femenino/masculino.

Gráfico 1: Distribución por género de los participantes.



Las personas que respondieron la consulta mayoritariamente se encuentran entre los 30 a 65 años con un 64%, seguido de un 21% correspondiente a los 66 o más años y finalmente los jóvenes de entre los 18 a 29 años, con un 15%.

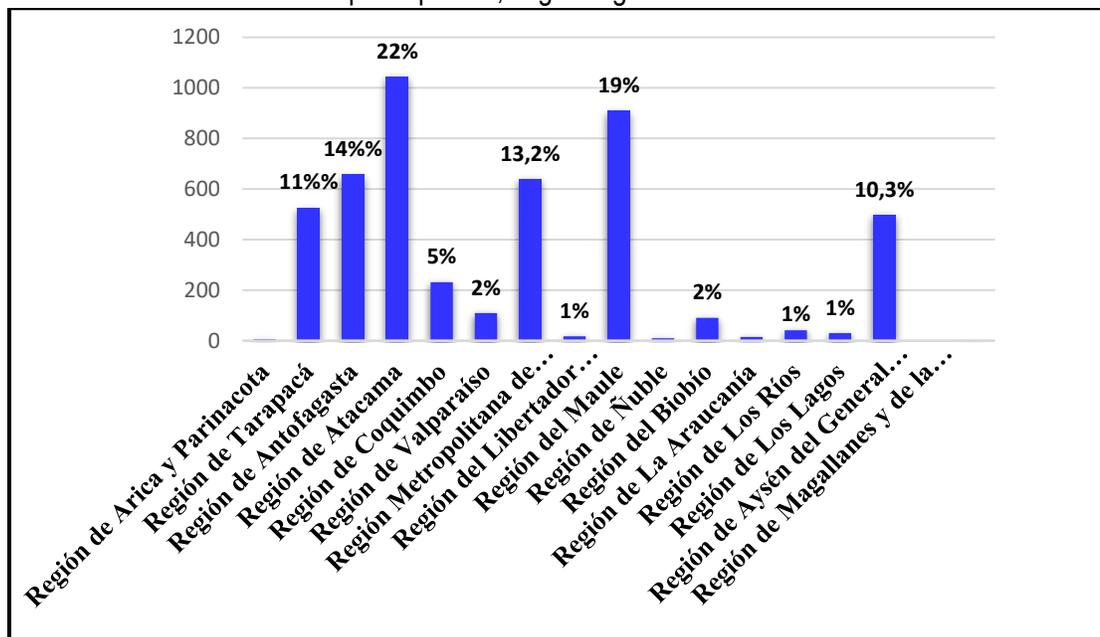
Gráfico 2: Distribución por grupo etario de los participantes



2. DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

La consulta se llevó a cabo a nivel nacional, tanto en una modalidad virtual, como de manera presencial, a través de nuestras sucursales a lo largo de todo el país. Es así como existe una representación de todas las regiones, destacando la cantidad de respuestas provenientes de la Región de Atacama con un 22% del total, la Región del Maule con un 19%, la Región de Antofagasta con un 14%, la Región Metropolitana con un 13,2%, la Región de Tarapacá con un 11% y la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo con un 10,3%.

Gráfico N°3: Distribución de participantes, según región.



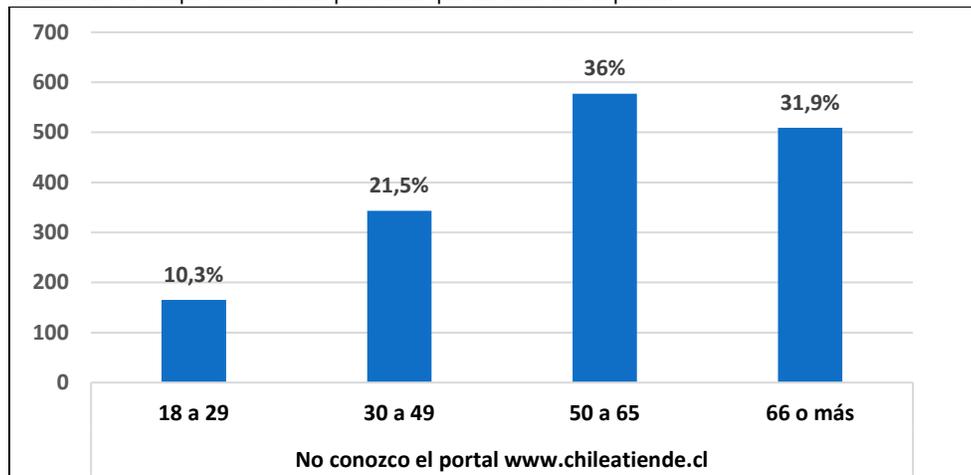
II RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS-TOTALES NACIONALES.

Gráfico N°4: A la pregunta N°1 ¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?

Del total nacional (4.824), un 36% de las personas encuestadas señalaron la opción “Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado”; 33% que indicó no conocer el portal www.chileatiende.cl. Con un 11% “Para buscar información y hacer consultas”, un 10% indicó “Para realizar trámites” y, por último, un 10% no tiene claro para qué sirve el sitio.



Gráfico N°5: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



En el gráfico se puede apreciar que las y los encuestados que marcaron la opción “no conozco el portal www.chileatiende.cl”, en su mayoría pertenecen al rango etario de los 50 a 65 años con un 36%, luego se encuentran las personas de 66 o más años con un 31,9%. También tenemos con un 21,5% al grupo de 30 a 49 años y con un 10,3% los jóvenes de 18 a 29 años.

Gráfico N°6: A la pregunta N°2 Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

Un 39% del total de los y las encuestados (4.824) señalaron que, cuando necesitan hacer algún trámite por Internet del IPS, lo hacen principalmente por Google con un 39%, seguido con un 26% que no realizan trámites por Internet. Con un 25% las personas declararon que ingresan por el portal www.chileatiende.cl; un 6% lo hace por www.ips.gob.cl y un 4% de los y las encuestadas ingresa por www.ipsenlinea.cl.

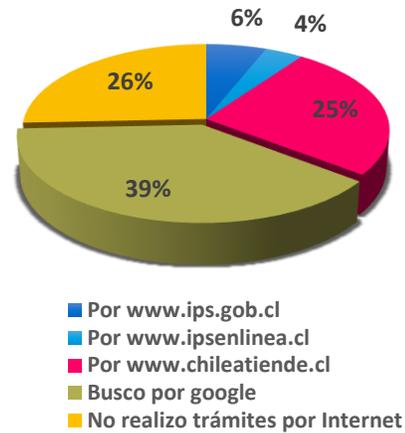
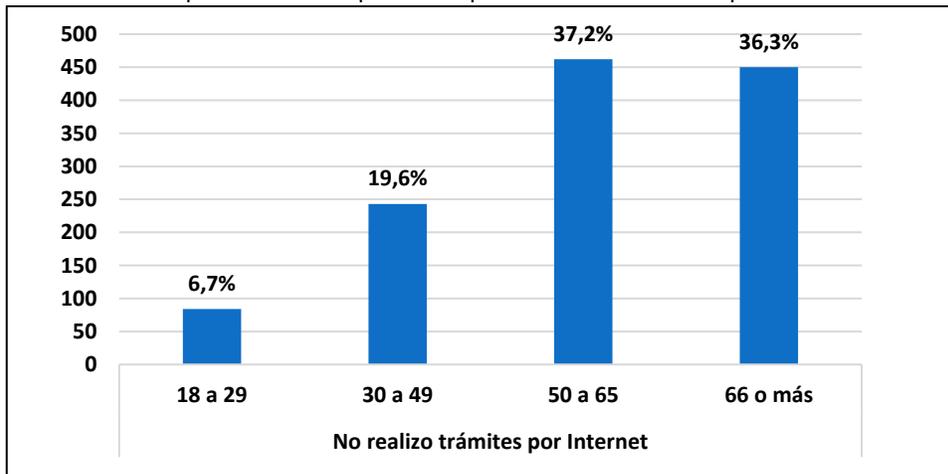


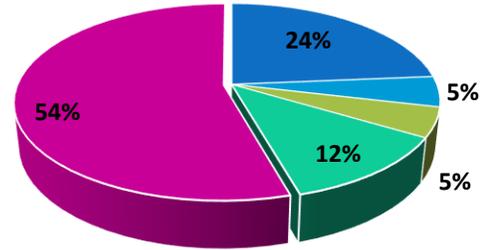
Gráfico N°7: Grupo etario de las personas que no realizan trámites por Internet.



De las 1.239 personas encuestadas que indicaron no realizar trámites por Internet, un 73,5% corresponde a las edades de 50 a 66 o más años, seguido con un 19,6% las personas de 30 a 49 años para finalizar y los jóvenes de 18 a 29 con un 6,7%.

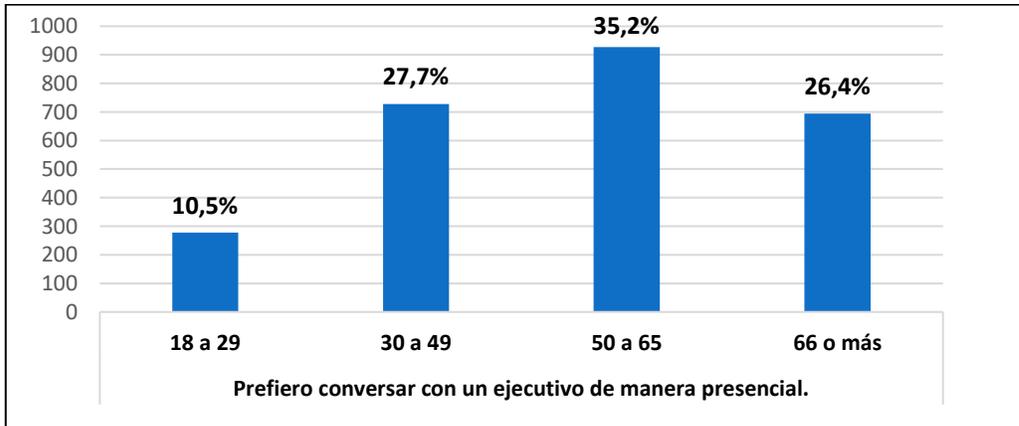
Gráfico 8: A la pregunta N°3 Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

Del total nacional (4.824), el 54 % de las personas que respondieron la consulta prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial, seguido por un 24% que indica que no tuvo problemas al realizar el trámite por Internet, un 12% señala que le cuesta hacer trámites usando su teléfono o computador, otro 5% marcó que no cuenta con clave única y finalmente un 5% señaló que el sitio presentó problemas.



- No tuve problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet
- El sitio presentó problemas
- No tengo clave única
- Me cuesta hacer trámites usando mi teléfono o computador
- Prefiero conversar con un ejecutivo de manera presencial

Gráfico N°9: Grupo etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo



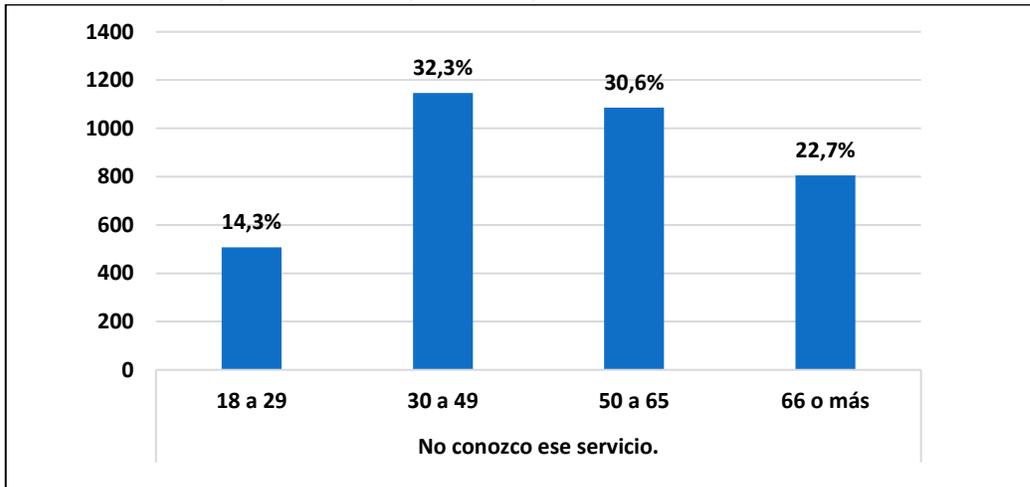
En el gráfico se puede apreciar el rango etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial (2.627). Con el 35,2% se encuentran el grupo de 50 a 65 años, le sigue con un 27,7% los y las encuestadas de 30 a 49 años. Por otro lado, están las personas con edades de 66 o más años con 26,4% y los más jóvenes de 18 a 29 años, con 10,5%.

Gráfico N°10: A la pregunta N°4 ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total nacional (4.824), un 74% de las personas encuestadas dice no conocer el servicio de sucursal virtual, seguido por un 18% que lo conoce, pero no lo ha usado y, por último, el 8% dice que conoce el servicio y lo ha usado.



Gráfico N°11: Grupo etario de las personas que no conocen el servicio sucursal virtual.



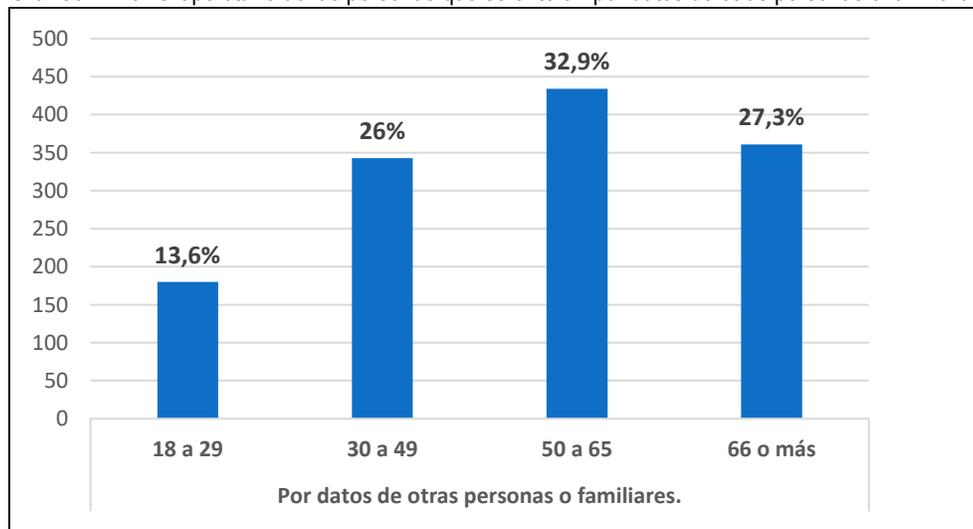
En este gráfico podemos observar el rango etario de las personas que no conocen el servicio de sucursal virtual (3.545), un 32,3% están en las edades de 30 a 49 años, le sigue con un 30,6% de los y las encuestados de entre 50 a 65 años. En cuanto a los adultos mayores, están representados por un 22,7% de 66 o más años y un 14,3% corresponde a los jóvenes de 18 a 29 años.

Gráfico N°12: A la pregunta N°5 ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS? Puede indicar más de una alternativa.

Del total nacional (4.824), un 27% de los participantes declaró enterarse de los beneficios del IPS por medio de datos de otras personas o familiares, seguido con un 23% por Internet; con 18% las personas indicaron que lo hacían consultando en las sucursales. Por otro lado, un 17% se entera por la prensa y un 15% por redes sociales.



Gráfico N°13: Grupo etario de las personas que se enteran por datos de otras personas o familiares



De los 1.318 encuestados que indicaron que se enteran por datos de otras personas, un 32,9% pertenece al grupo de 50 a 65 años; un 27,3% corresponde a los adultos mayores de 66 o más años, luego con un 26% de los y las encuestados está el grupo de 30 a 49 años y finalmente el grupo de los jóvenes de 18 a 29 años con un 13,6%.

A) Región de Atacama- información general

Gráfico N°1: Total de participantes en la región (1.044).

Del total de 1.044 respuestas recibidas en la región, un 54% corresponde al género femenino, y un 46% pertenece al género masculino.

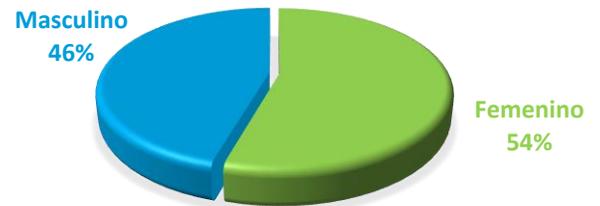
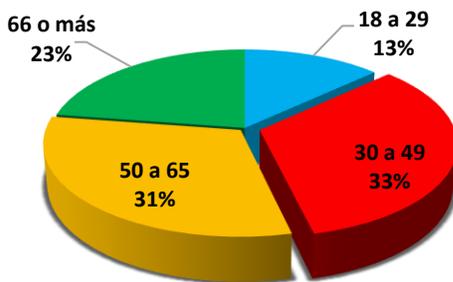
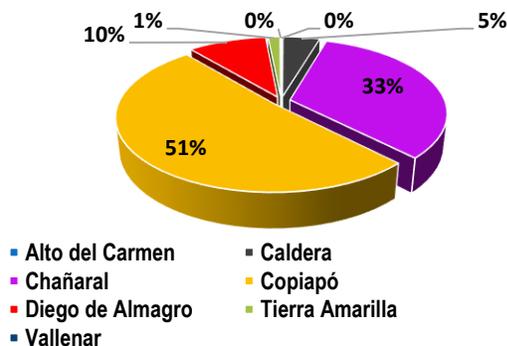


Gráfico N°2: Grupo etario de los encuestados en la región.



En cuanto al rango etario de los participantes de la región, un 33% pertenece al grupo de 30 a 49 años, seguido por las personas de 50 a 65 años con un 31%; un 23% el grupo de 66 o más años y con un 13% se ubica el rango de 18 a 29 años.

Gráfico N°3: Comunas a la cual pertenecen los encuestados.



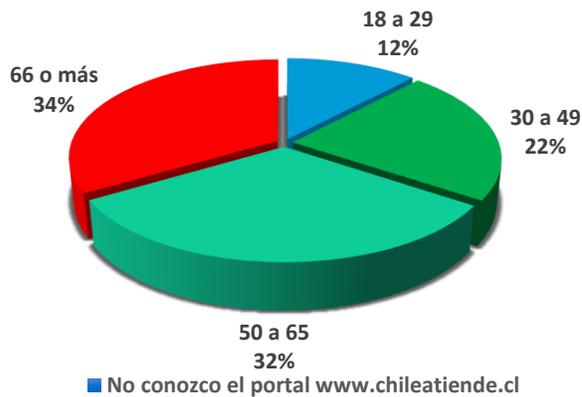
En el gráfico se puede observar que, los y las encuestados que mayoritariamente interactuaron con la consulta, un 51% pertenece a la comuna de Copiapó, luego se encuentra Chañaral con un 33%; Diego de Almagro con un 10%; Caldera con un 5% y Tierra Amarilla con un 1%.

Gráfico 4: A la pregunta N°1 ¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?

De los 1.044 encuestados y encuestadas en la región, un 42% señaló no conocer el portal www.chileatiende.cl, seguido por un 27% que indicó “para informarse sobre trámites y beneficios del Estado”; 12% marcó la opción “Para hacer trámites”; un 11% que señaló no tener claro para que sirve el portal y un 8% indicó para buscar información y hacer consultas.



Gráfico N°5: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



En el gráfico se puede observar las edades de las 442 personas de la región que no conocen el portal www.chileatiende.cl, con un 34% pertenecen al rango etario de los adultos mayores de 66 o más años, seguido con un 32% por el grupo de 50 a 65 años; con un 22% encontramos las personas con edades de 30 a 49 años y para finalizar, un 12% corresponde a los 18 a 29 años.

Gráfico N°6: A la pregunta N°2 Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

Del total de encuestados y encuestadas de la región (1.044), el 37% no realiza trámites por Internet, el 36% busca por Google, le siguen con 21% las personas que ingresan por el portal www.chileatiende.cl. El 4% lo hace por www.ips.gob.cl y, por último, un 2% accede por www.ipsenlinea.cl.

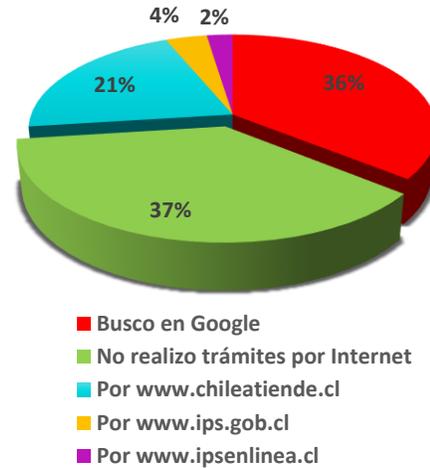
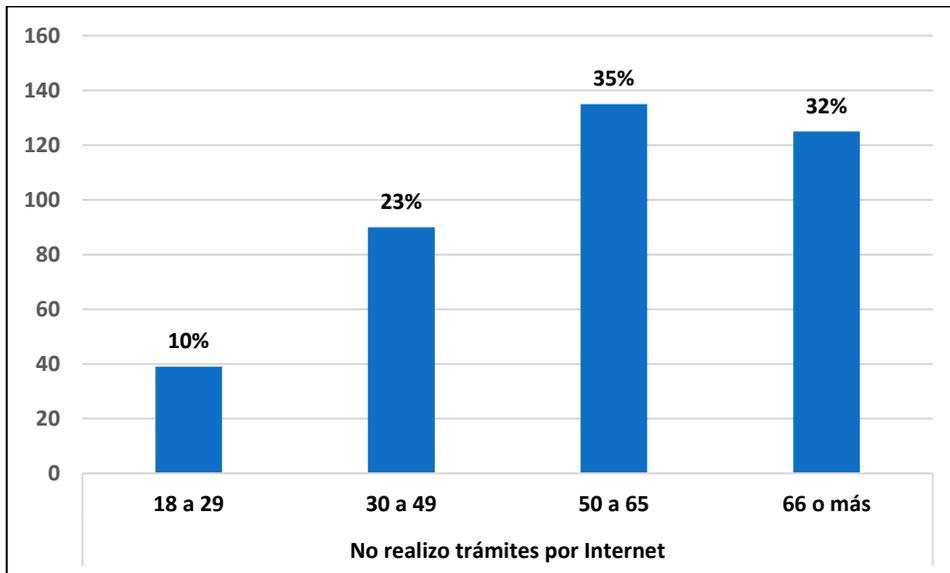


Gráfico N°7: Grupo etario de las personas que no realiza trámites por Internet.



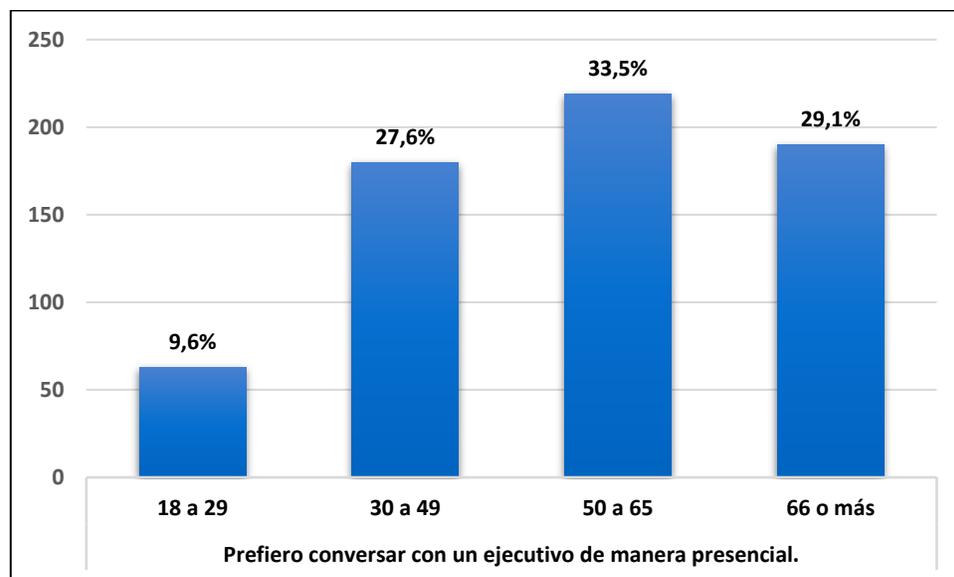
De las 389 personas que indicaron que “no realizan trámites por Internet, un 35% que pertenece a las edades de 50 a 65 años, seguido por el grupo de 66 o más años con un 32%. En cuanto a las personas de 30 a 49 años, corresponden a un 23% y en menor porcentaje están los de 18 a 29 años con 10%.

Gráfico 8: A la Pregunta N°3 Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

Del total de la región (1.044), un 62% de los encuestados y encuestadas prefiere conversar con un ejecutivo; con un 17% las personas señalaron que no tuvieron problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet. El 13% indicó que le cuesta realizar trámites usando el celular o computador, por otro lado, con un 6% indicó no tener clave única y un 2% señaló que el sitio presentó problemas.



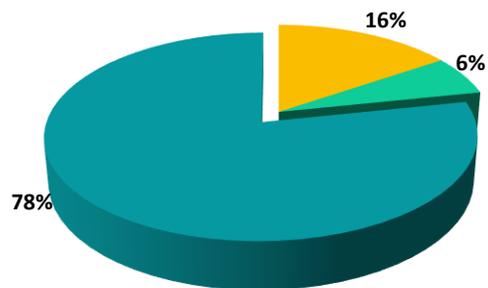
Gráfico N°9: Grupo etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo.



Como se aprecia en el gráfico 652 personas que indicaron que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial, el 33,5% pertenece al grupo de entre 50 a 65 años, seguido del 29,1% de 66 años o más. Un 27% corresponde a las edades de 30 a 49 años y los jóvenes de 18 a 20 años con un 9,6%

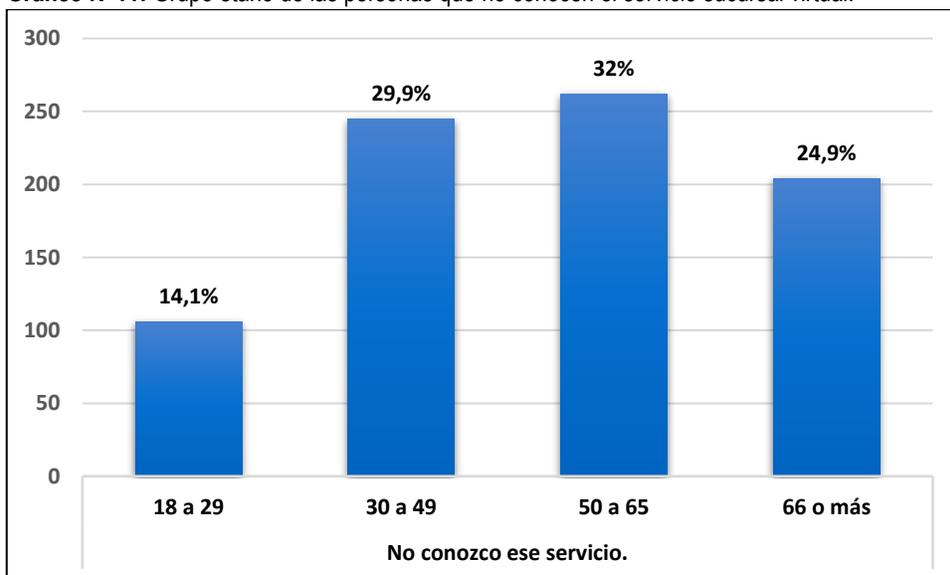
Gráfico N°10: A la pregunta N°4 ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total regional (1044), un 78% de las personas encuestadas no conoce el servicio sucursal virtual; un 16% lo conoce, pero no ha usado y finalmente en un porcentaje menor están las personas que conocen el servicio y lo han usado, representado con un 6%.



- Conozco ese servicio, pero no lo he usado.
- Conozco ese servicio, y lo he usado.
- No conozco ese servicio.

Gráfico N°11: Grupo etario de las personas que no conocen el servicio sucursal virtual.



En el gráfico se puede observar que de las 817 personas que no conocen el servicio sucursal virtual, un 32% pertenecen al rango de 50 a 65 años, seguido por un 29,9% que pertenecen a las edades de 30 a 49 años, un 24,9% de los mayores de 66 o más años y un 14,1% correspondiente al grupo de 18 a 29 años.

Gráfico 12: A la pregunta N°5 ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?

Del total regional (1.044), un 29% de las personas se enteró de los beneficios del IPS por datos de otras personas o familias, otro 20% indicó que Consultando en las sucursales; seguido con un 18% que se ha enterado por Internet; un 17% por la prensa y con 16% que se enteró por redes sociales.

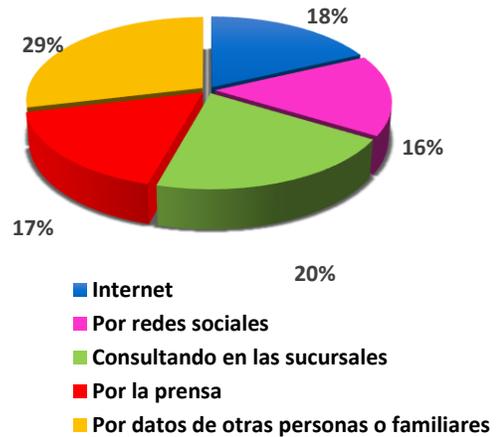
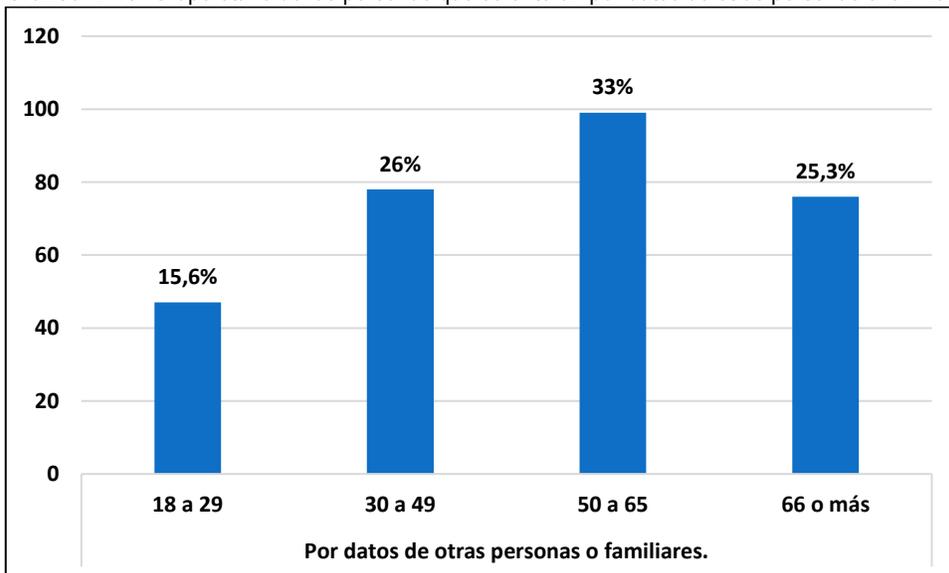


Gráfico N°13: Grupo etario de las personas que se enteran por datos de otras personas o familiares.



En el gráfico se puede apreciar que las personas que declararon enterarse de los beneficios del IPS por datos de otras personas, un 33% pertenece al grupo de 50 a 65 años, seguido de un 26% que corresponde a las personas de 30 a 49 años. Luego, está con un 25,3% el grupo de 66 o más años y los jóvenes de 18 a 29 años con un 15,6%.

B) Región de Maule – información general

Gráfico N°14: Total de participantes en la región (909).

En el gráfico se aprecia que, del total de personas que interactuaron con la encuesta, un 57% pertenece al género femenino, mientras que un 33% corresponde al género masculino.

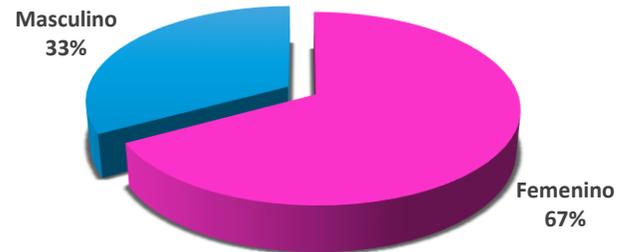
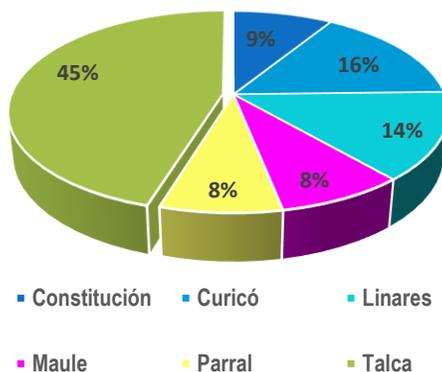


Gráfico N°15: Grupo etario de las personas participantes.



En el gráfico se puede observar que, el 38% pertenece al segmento de los 30 a 49 años, le sigue el rango de 50 a 65 años con un 33%; un 15% pertenece a los jóvenes entre 18 a 29 años y luego están los adultos mayores de 66 o más años, con un 14%.

Gráfico N°16: Comuna informada por los participantes.



Como se puede apreciar en el gráfico las personas que mayoritariamente interactuaron con la consulta, pertenecen a Talca con un 45%, seguido por Curicó con un 16%; Linares con un 14%; Constitución con un 9% y Maule y Parral cada una con un 8%.

Gráfico 17: A la Pregunta N°1 ¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?

Del total de personas que participaron en la región (909), un 43% señaló que el portal sirve para informarse sobre trámites y beneficios del Estado, seguido por un 33% que indicó no conocer el portal; un 8,6% indicó para hacer trámites; un 7,9% señaló para buscar información y hacer trámites y un 7,8% de las personas no tiene claro para qué sirve el sitio www.chileatiende.cl.

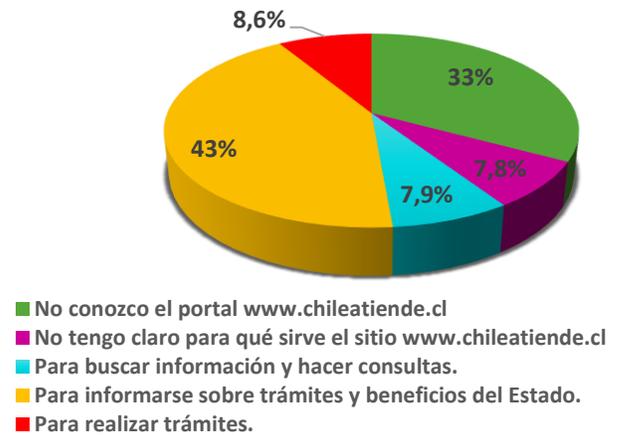
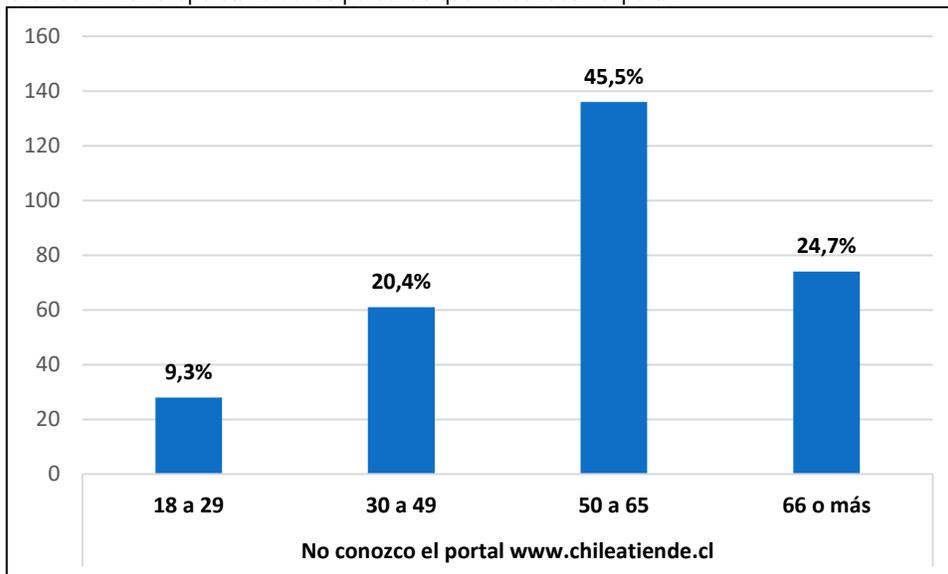


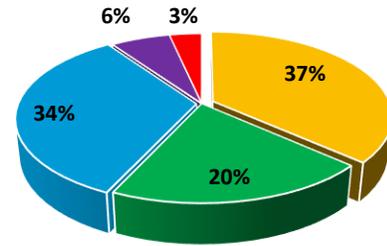
Gráfico N°18: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



El gráfico muestra el rango etario de las 299 personas que no conocen el portal www.chileatiende.cl, un 45,5% está en las edades de 50 a 65 años, seguido con un 24,7% de los mayores de 66 o más años. Con un 20,4% corresponde al grupo de 30 a 49 años y los de 18 a 29 años con un 9,3%.

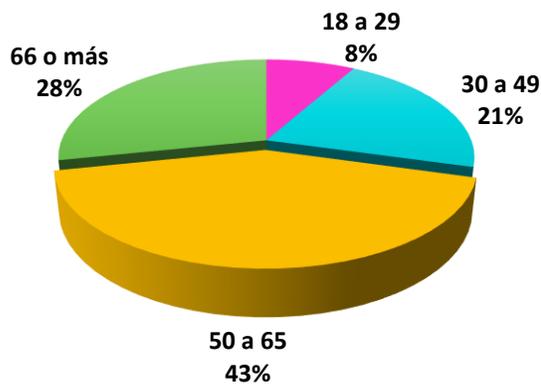
Gráfico N°19: A la pregunta N°2 Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

De las 909 personas que respondieron la encuesta en la región, un 37% señaló buscar por Google; el 34% ingresa por el portal www.chileatiende.cl; un 20% no realiza trámites por Internet. Por otro lado, un 6% ingresa por www.ips.gob.cl y un 3% lo hace por www.ipsenlinea.cl.



- Busco en Google
- No realizo trámites por Internet
- Por www.chileatiende.cl
- Por www.ips.gob.cl

Gráfico N°20: Grupo etario de ese porcentaje que no realiza trámites por Internet.

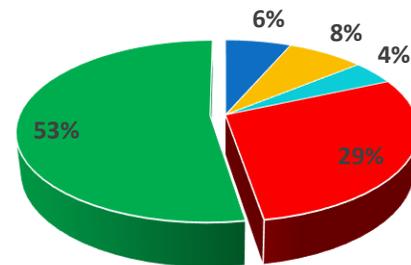


- No realizo trámites por Internet

El gráfico nos muestra las edades de las personas que no realizan trámites por Internet (184), con un 43% encontramos a las personas de 50 a 65 años, le siguen con un 28% el grupo de 66 o más años; un 21% de 30 a 49 años y en menor cantidad están los jóvenes con un 8%.

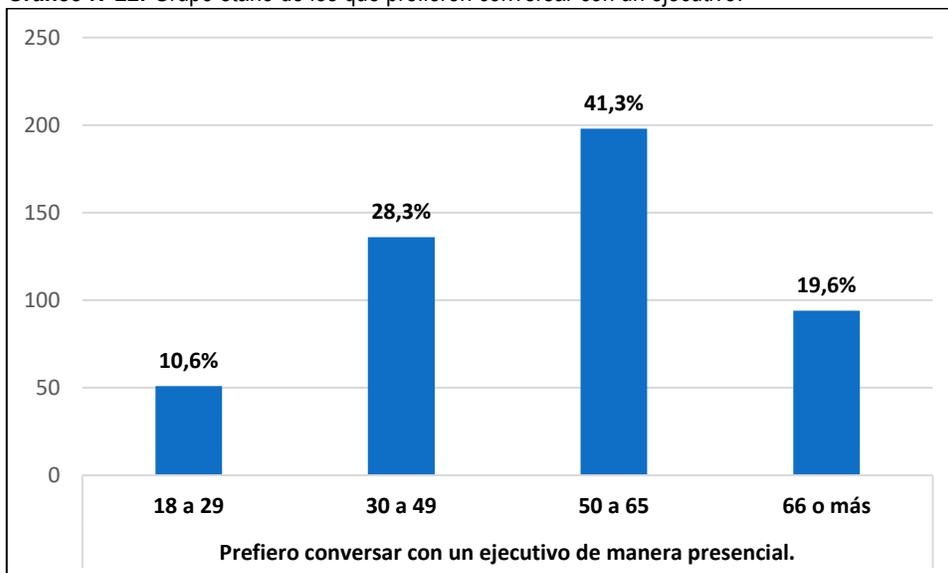
Gráfico 21: A la pregunta N°3 Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

Del total de la región (909), el 53% declaró que prefiere conversar con un ejecutivo, le siguen con un 29% las personas que no problemas, fue fácil el trámite por Internet. Otro 8% señaló que le cuesta hacer trámites usando el teléfono o computador; un 6% indicó que el sitio presentó problemas y un 4% indicó no tener clave única.



- El sitio presentó problemas.
- Me cuesta hacer trámites usando mi teléfono o computador.
- No tengo ClaveÚnica.
- No tuve problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet.
- Prefiero conversar con un ejecutivo de manera presencial.

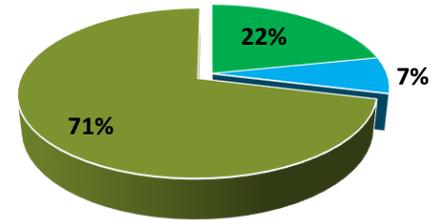
Gráfico N°22: Grupo etario de los que prefieren conversar con un ejecutivo.



Del total de personas encuestadas que prefiere conversar con un ejecutivo de manera presencial (479), un 41,3% pertenece al grupo etario de entre 50 a 65 años; un 28,3% está en las edades de entre 30 a 49 años; un 19,6% corresponde a los de 66 o más años y el grupo de jóvenes de 18 a 29 años, con un 10,6%.

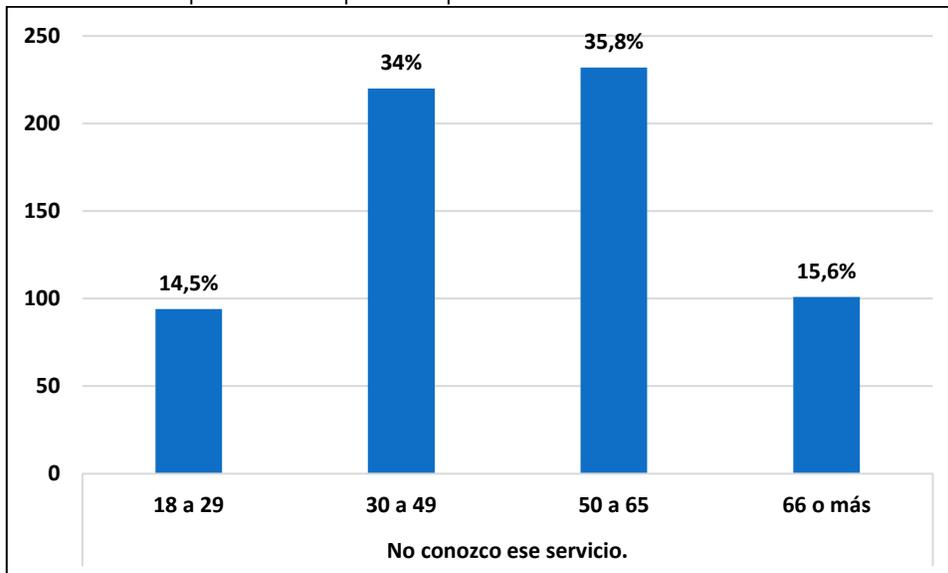
Gráfico 23: A la pregunta N°4 ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total de personas encuestadas en la región (909), un 71% declaró no conocer el servicio de sucursal virtual, luego le sigue un 22% que indicó conoce el servicio, pero no lo ha usado y, con un 7% están las personas que conocen el servicio, y lo han usado.



- Conozco ese servicio, pero no lo he usado.
- Conozco ese servicio, y lo he usado.
- No conozco ese servicio.

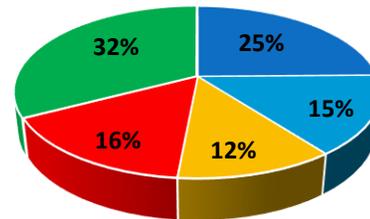
Gráfico N°24: Grupo etario de las personas que no conocen el servicio sucursal virtual.



El gráfico nos muestra las edades de las personas que no conoce el servicio sucursal virtual (647), un 35,8% pertenece a las edades de 50 a 65 años, seguido de un 34% que pertenece al rango etario de 30 a 49 años, luego tenemos al grupo de 66 o más años con un 15,6% y con 14,5% correspondiente a las edades de 18 a 29 años.

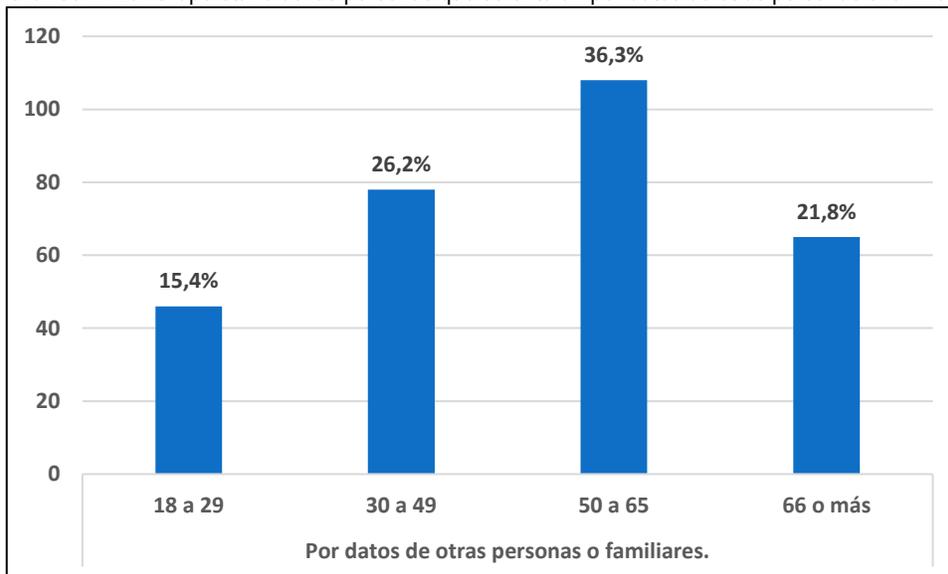
Gráfico N°25: A la pregunta N°5 ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?

Del total regional (909), el 32% las personas encuestadas indicaron que se enteran de los beneficios del IPS por datos de otras personas; un 25% por Internet; un 16% por la prensa; un 15% por redes sociales y un 12% se enteró consultando en las sucursales.



- Internet
- Por redes sociales
- Consultando en las sucursales
- Por la prensa
- Por datos de otras personas o familiares

Gráfico N°26: Grupo etario de las personas que se enteran por datos de otras personas o familiares.



El rango etario de las personas que indicaron enterarse de los beneficios del IPS por datos de otras personas o familiares (297), un 36,3% pertenecen al rango etario de 50 a 65 años, seguido por un 26,2% de 30 a 49 años, por otro lado, está el grupo de 66 o más años con un 21,8% y un 15,4% que corresponde a los jóvenes de 18 a 29 años.

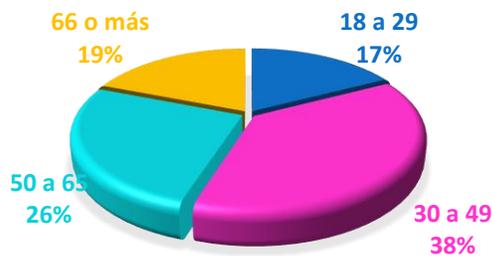
C) Región de Antofagasta – información general.

Como se observa en el gráfico de las 657 personas participantes en la encuesta, el 62% pertenece al género femenino, mientras que un 38% corresponden al género masculino.

Gráfico N°27: Total de participantes en la región.

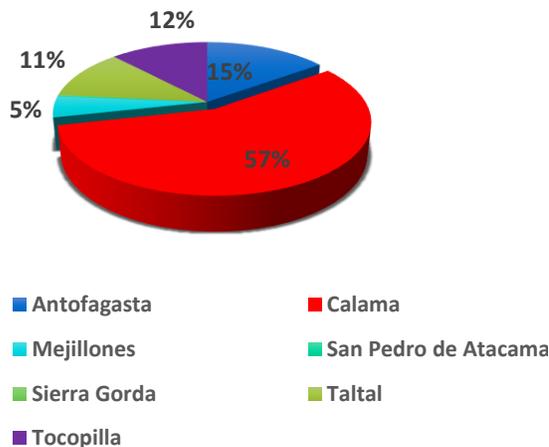


Gráfico N°28: Grupo etario de los participantes.



El rango etario de las personas que interactuaron con la encuesta en la región, un 64% pertenece al rango etario de 30 a 65 años, le sigue un 26% correspondiente al grupo de 50 a 65 años; un 19% de edades de 66 o más años y un 17% de 18 a 29 años.

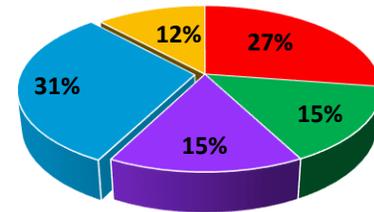
Gráfico N°29: Comunas a las que pertenecen las personas que interactuaron con la encuesta.



Las personas que respondieron la encuesta en la región declararon pertenecer a de Calama con un 57%, seguida por Antofagasta con un 15%, un 12% pertenece a Tocopilla. Otro grupo pertenece a Taltal con un 11% y un 5% Mejillones.

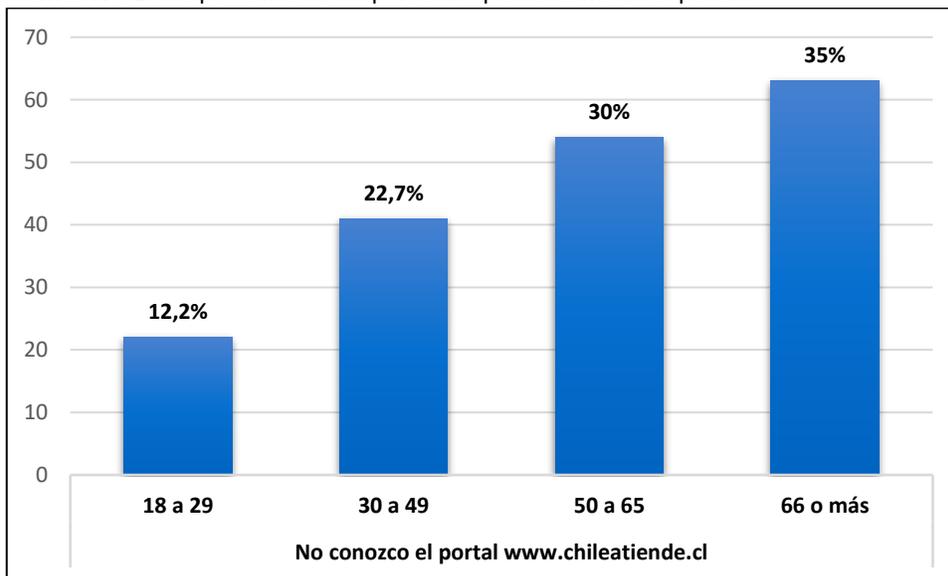
Gráfico N°30: A la pregunta N°1 ¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?

Del total de encuestados (657), un 31% indicó que para informarse sobre trámites y beneficios del Estado; un 27% indicó no conocer el portal; un 15% señaló que para buscar información y hacer consultas; otro 15% no tiene claro para qué sirve el portal y un 12% indicó para realizar trámites.



- No conozco el portal www.chileatiende.cl
- No tengo claro para qué sirve el sitio www.chileatiende.cl
- Para buscar información y hacer consultas.
- Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado.
- Para realizar trámites.

Gráfico N°31: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



El gráfico muestra el rango etario de las 187 personas que señalaron no conocer el portal www.chileatiende.cl, con un 35% corresponde al grupo 66 o más años; un 30% está en los 50 a 65 años; con un 22,7% se encuentran los que tienen 30 a 49 años y los de 18 a 29 años, con un 12,2%.

Gráfico N°32: A la pregunta N°2. Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

Del total de la región (657), el 34% indicó que busca por Google, seguido de un 32% que declaró no realizar trámites por Internet, a continuación, un 27% de las personas ingresa por el portal www.chileatiende.cl; con un 5% por www.ipsenlinea.cl y un 2% accede por www.ips.gob.cl con un 2%.

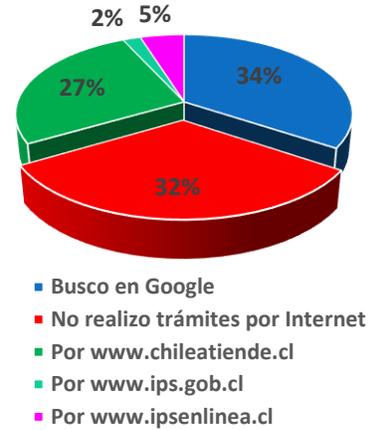
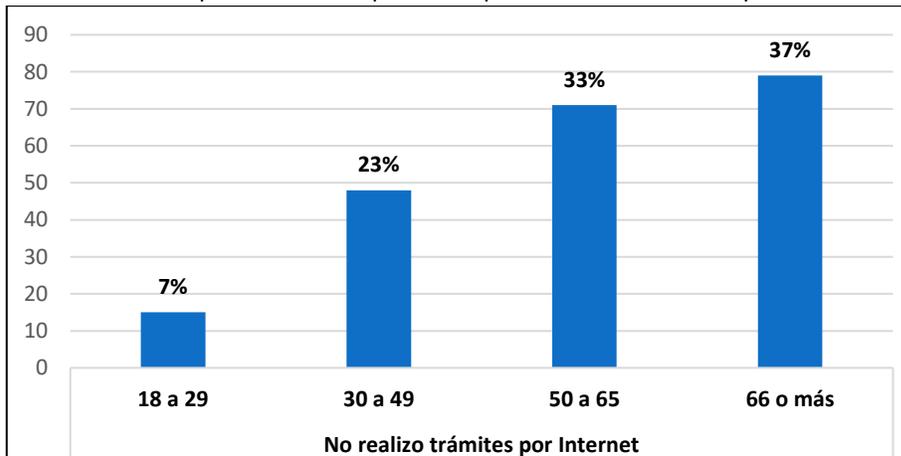


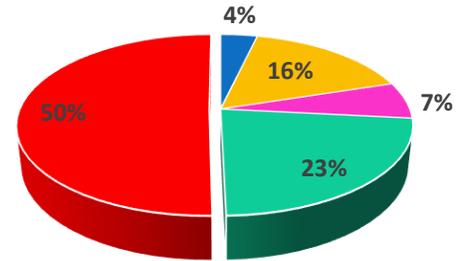
Gráfico N°33: Grupo etario de las personas que no realizan trámites por Internet.



De un total de 213 personas que no realizan trámites por Internet, un 37% corresponde al rango etario de 66 o más años, seguido con un 33% que pertenece al grupo de 50 a 65 años; un 23% de 30 a 49 años y un 7% de 18 a 29 años.

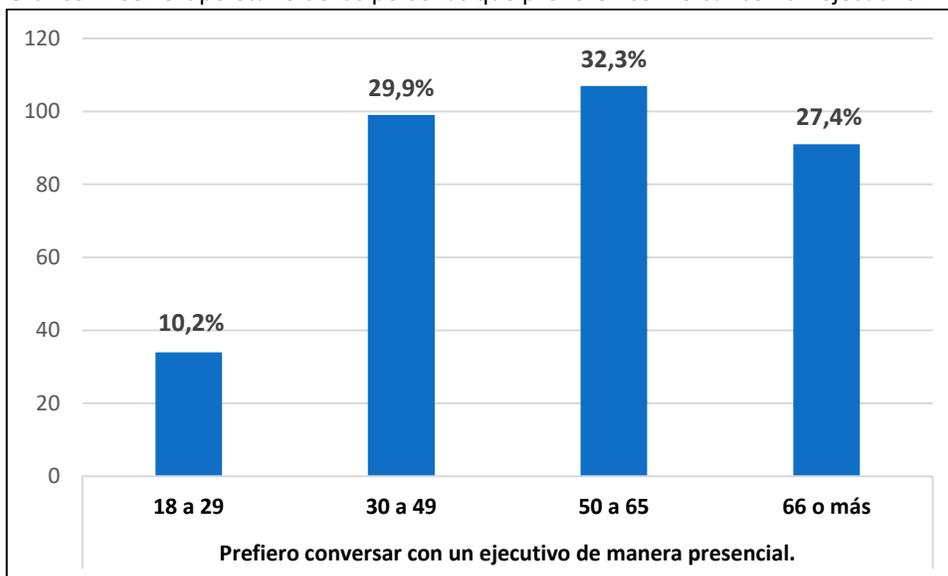
Gráfico N°34: A la pregunta N°3 Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

Del total de participantes en la región (657), un 50% prefiere conversar con un ejecutivo de manera presencial; un 23% dice que no tuvo problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet; un 16% le cuesta hacer trámites usando su teléfono o computador. Otro 7% manifestó no tener clave única y un 4% indicó que el sitio presentó problemas.



- El sitio presentó problemas.
- Me cuesta hacer trámites usando mi teléfono o computador.
- No tengo ClaveÚnica.
- No tuve problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet.
- Prefiero conversar con un ejecutivo de manera presencial.

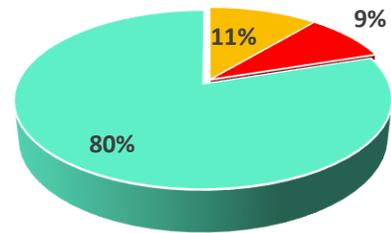
Gráfico N°35: Grupo etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo.



De un total de 331 que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial, un 32,3% pertenecen al rango de 50 a 65 años, seguido del grupo de 30 a 49 años con un 29,9%. Por otra parte, se están los de 66 o más años con un 27,4% y un 10,2% corresponde a los jóvenes de 18 a 29 años.

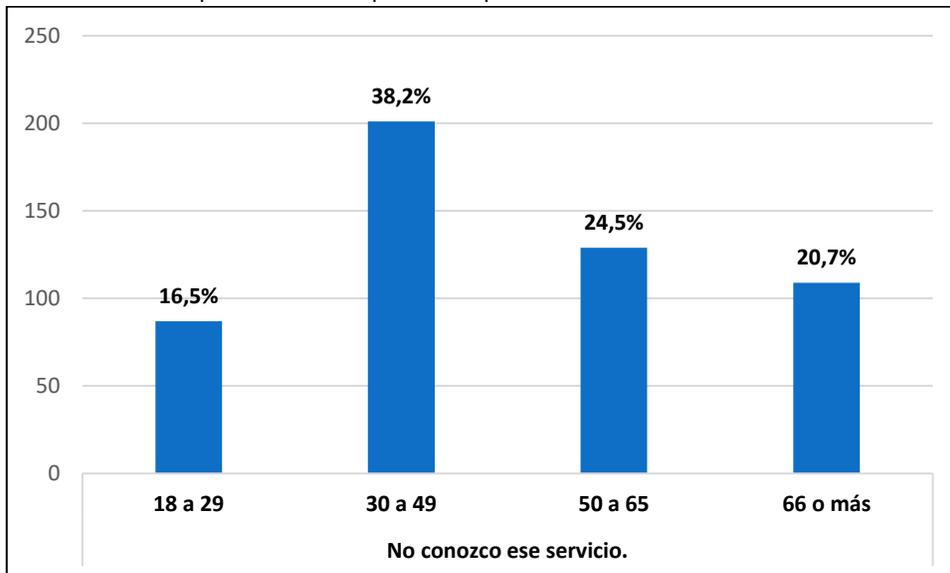
Gráfico N°36: A la pregunta °N4 ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total de participantes en la región (657), un 80% de las personas encuestadas declaró no conocer el servicio, le sigue con un 11% las personas que señalaron que conocen el servicio, pero no lo han usado y un 9% señaló conocer el servicio y lo han usado con un.



- Conozco ese servicio, pero no lo he usado.
- Conozco ese servicio, y lo he usado.
- No conozco ese servicio.

Gráfico N°36: Grupo etario de las personas que no conocer el servicio sucursal virtual.



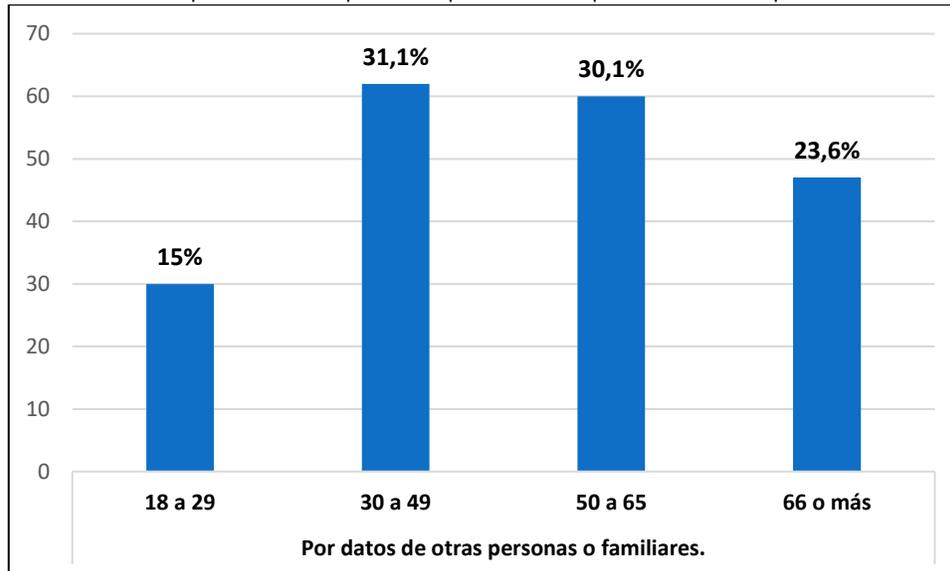
El rango etario de personas no conoce este servicio de sucursal virtual (526), un 38,2% pertenece al rango etario de 30 a 49%; un 24,5% corresponde al grupo de 50 a 65 años; un 20,7% está en el grupo de los 66 o más años y los más jóvenes de 18 a 29 años con un 16,5%.

Gráfico N°37: A la pregunta N°5 ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?

Del total de personas encuestadas en la región (657), un 30% se entera de los beneficios del IPS por datos de otras personas o familiares, le sigue con un 21% que señaló por la prensa; un 19% indicó por las redes sociales, el 18% por Internet y el 12% se entera consultando en las sucursales.



Gráfico N°38: Grupo etario de las personas que se enteran por datos de otras personas o familiares.



De las 199 personas encuestadas que señalaron que se enteran de los beneficios del IPS por datos de otras personas o familiares, un 31,1% pertenecer al rango de 30 a 49 años, seguido de un 30,1% que están en los 50 a 65 años. También, con un 23,6% están los de 66 o más años y los con edades de 18 a 29 años con un 15%.

D) Región Metropolitana – información general.

Del total de participantes en la región (639), la participación de las mujeres duplica a la de los hombres. El 64% pertenecen al género femenino, mientras que un 36% corresponde al género masculino.

Gráfico N°39: Total de participantes en la región.

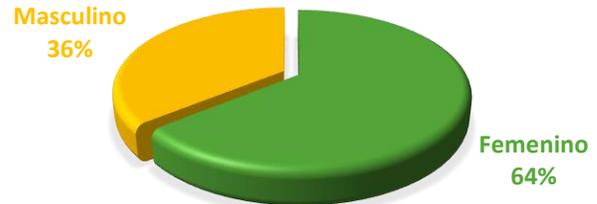
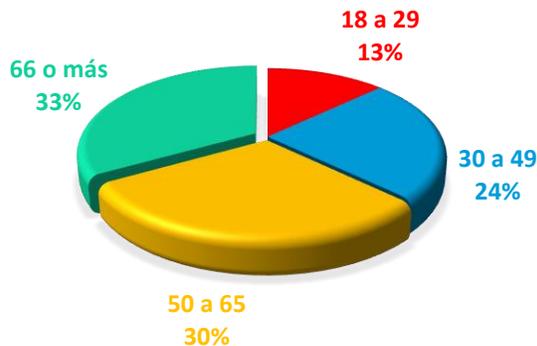
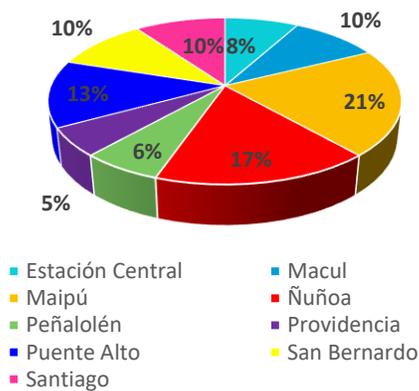


Gráfico N°40: Grupo etario de las personas participantes en la encuesta.



En cuanto al rango etario de las personas que participaron en la región, un 33% corresponde a los adultos mayores de 66 o más años, seguido por un 30% del grupo de 50 a 65 años, mientras que un 24% corresponde al rango de 30 a 49 años y los jóvenes de 18 a 29 años con un 13%.

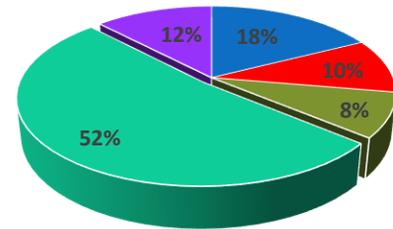
Gráfico N°41: Comunas de las personas que participaron en la encuesta



En el gráfico se puede observar las comunas de las personas con mayor participación (385), un 21% pertenecen a Maipú, seguido con un 17% a Ñuñoa; con un 13% a Puente Alto. También están las comunas de San Bernardo; Santiago y Macul cada una con un 10%. En menos porcentaje están las comunas de Estación Central con un 8% de participación, un 6% que pertenece a Peñalolén y con un 5% a Providencia.

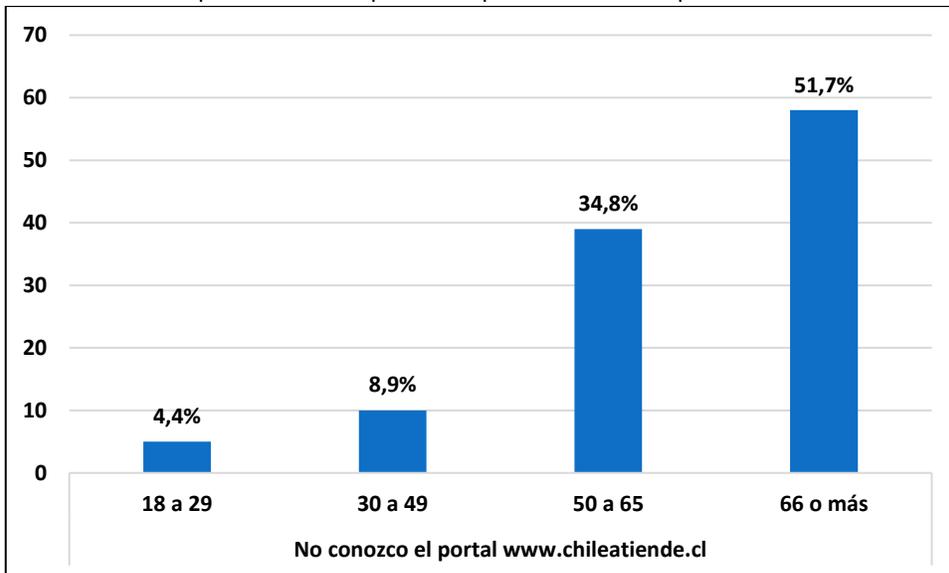
Gráfico N°42: A la pregunta N°1 ¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?

Del total de participantes en la región (639), un 52% indicó que para informarse sobre trámites y beneficios del Estado; con un 18% señaló no conocer el portal www.chileatiende.cl; un 12% declaró para hacer trámites. Por otro lado, un 10% marcó la opción “no tengo claro para qué sirve el sitio www.chileatiende.cl” y con un 8% están las personas que señalaron “Para buscar información y hacer consultas”.



- No conozco el portal www.chileatiende.cl
- No tengo claro para qué sirve el sitio www.chileatiende.cl
- Para buscar información y hacer consultas.
- Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado.
- Para realizar trámites.

Gráfico N°43: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



De las 112 personas que respondieron no conocer el portal www.chileatiende.cl, un 51% corresponde al rango etario de 66 o más; un 34,8% pertenece al grupo de 50 a 65 años; con un 8,9% están en el grupo de 30 a 49 años y con un 4,4% los de 18 a 29 años.

Gráfico N°4: A la pregunta N°2. Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

Del total de participantes de la región (639), un 33% señaló que ingresa principalmente por el portal www.chileatiende.cl, un 31% declaró que busca en Google; un 20% de las personas no realizan trámites por Internet; un 11% indicó por el portal www.ips.gob.cl y un 5% ingresa por el sitio www.ipsenlinea.cl.

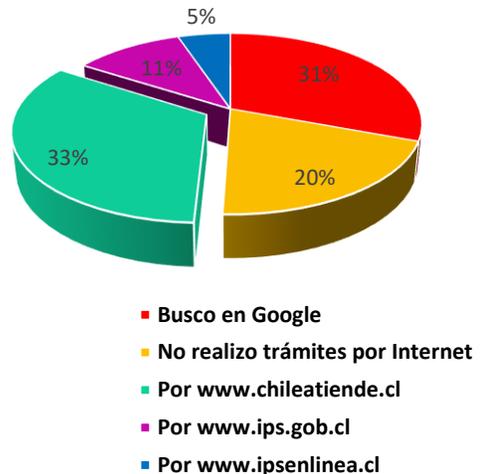


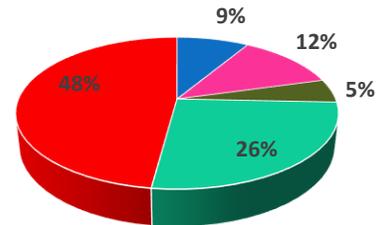
Gráfico N°45: Grupo etario de las personas que no realizan trámites por Internet.



De las 126 personas que indicaron no realizar trámites por Internet, un 59% corresponde a las edades de 66 o más años, le sigue con un 31% el grupo de 50 a 65 años. En menor cantidad están los de 30 a 49 años con un 7% y con un 3% los del grupo de los 18 a 29 años.

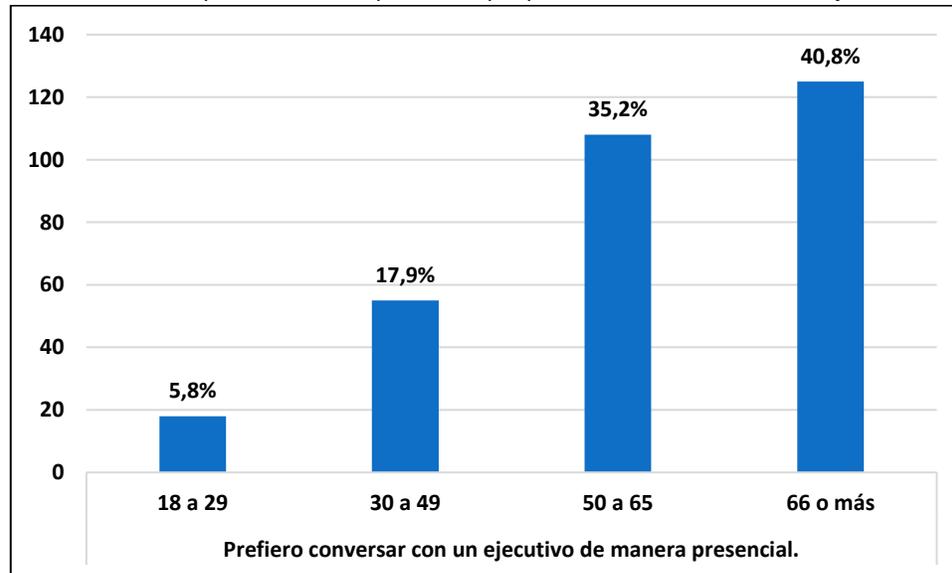
Gráfico N°46: A la pregunta N°3. Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

Un 48% del total de personas encuestadas en la región (639), indicó que prefiere conversar con un ejecutivo de manera presencial, seguido con un 26% que señaló que no tuvo problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet. Otro 12% declaró que les cuesta realizar trámites usando el teléfono o computador y un 9% expresó que el sitio presentó problemas.



- El sitio presentó problemas.
- Me cuesta hacer trámites usando mi teléfono o computador.
- No tengo ClaveÚnica.
- No tuve problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet.
- Prefiero conversar con un ejecutivo de manera presencial.

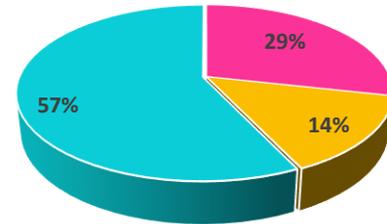
Gráfico N°47: Grupo etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo.



De las 306 personas que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial, un 4,8% pertenecen a las edades de 66 o más años; un 35,2% corresponde al segmento de 50 a 65 años; con un 17,9% está el grupo de 30 a 49 años y con un 5,8% está en las edades de 18 a 29 años.

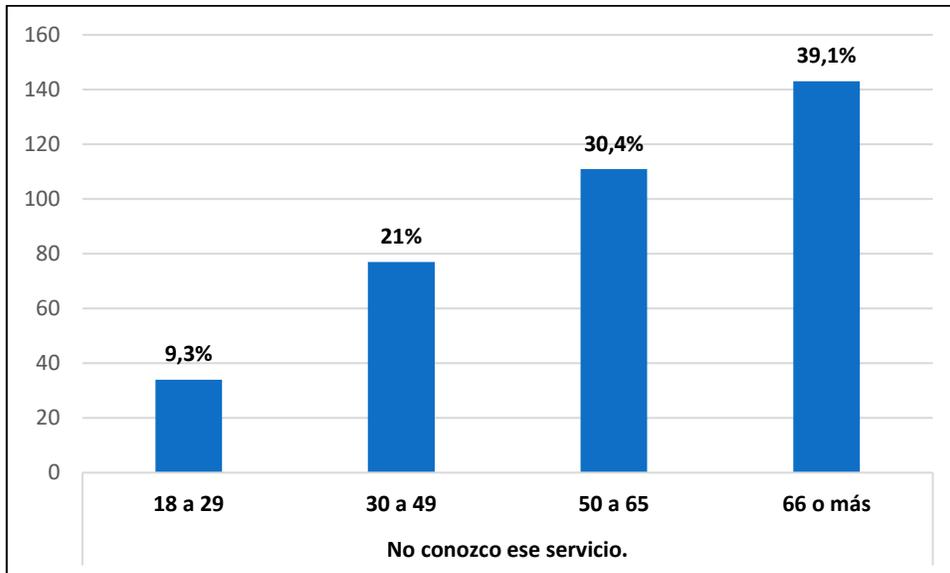
Gráfico N°48: A la pregunta 4. ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total de personas participantes en la región (639), un 57% señaló que no conoce el servicio, un 29% indicó que conoce el servicio, pero no lo ha usado y con un 14% declaró que lo conoce y lo ha usado.



- Conozco ese servicio, pero no lo he usado.
- Conozco ese servicio, y lo he usado.
- No conozco ese servicio.

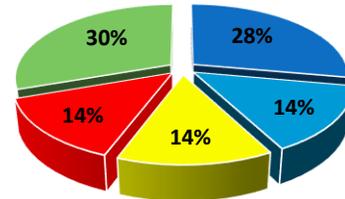
Gráfico N°49: Grupo etario de las personas que no conocen el servicio sucursal virtual.



De las 365 personas que declararon no conocer el servicio sucursal virtual, un 39,1% corresponde a las edades de los 66 o más años, le sigue un 30,4% el grupo de los 50 a 65 años; con un 21% están los de 30 a 49 años y un 9,3% pertenece a los 18 a 29 años.

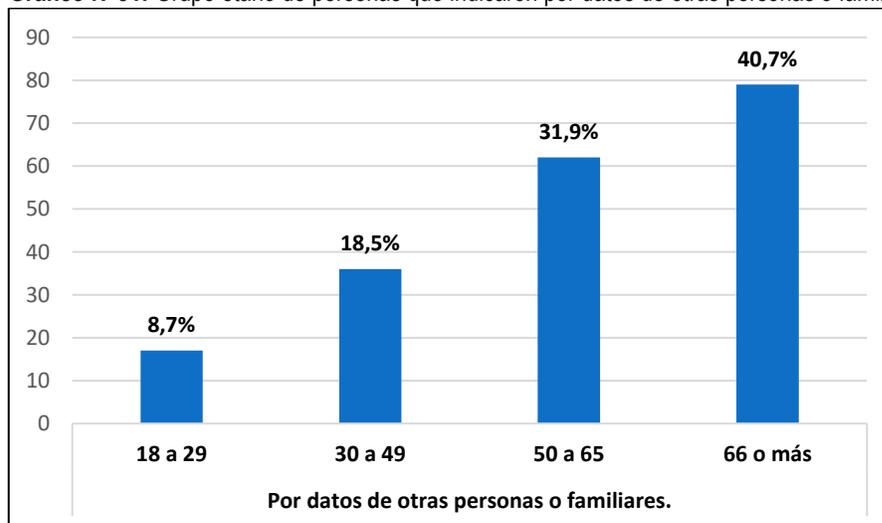
Gráfico N°50: A la pregunta N°5 ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?

Del total regional de participantes en la región (639), un 30% se entera por datos de otras personas o familiares, le sigue con un 28% que indicó por Internet; un 14% por la prensa, otro 14% indicó por redes sociales, y un 14% se entera consultando en las sucursales.



- Internet
- Por redes sociales
- Consultando en las sucursales
- Por la prensa
- Por datos de otras personas o familiares

Gráfico N°51: Grupo etario de personas que indicaron por datos de otras personas o familiares.



Un total de 94 personas señalaron que se enteran de los beneficios del IPS por datos de otras personas o familiares, el 40,7% pertenece al rango de 66 o más años, seguido por un 31,9% que pertenece a los 50 a 65 años; con un 18,5% corresponde al grupo de 30 a 49 años y los jóvenes de 18 a 29 años, con un 8,7%.

Instituto de Previsión Social
E) Región de Tarapacá – información general

Gráfico N°52: Total de participantes en la región (526).

De las 526 personas respondieron la encuesta en la región, un 66% corresponde al género femenino, mientras que un 33% pertenece al género masculino. En una proporción mínima del 1% se identificaron como “otro”.

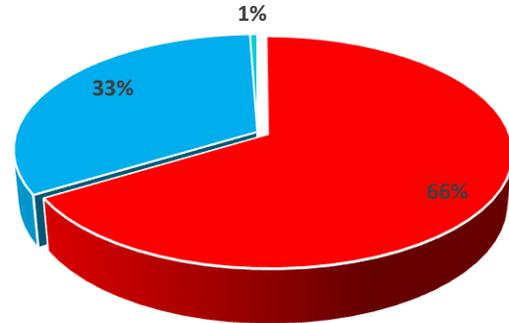
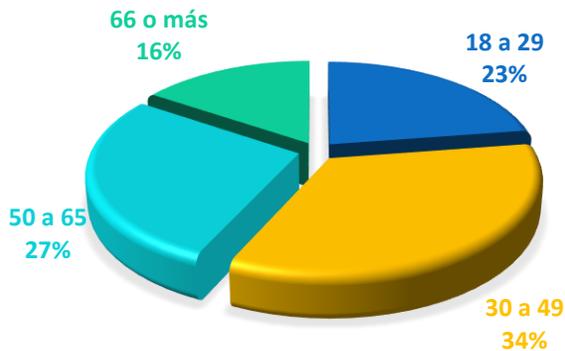
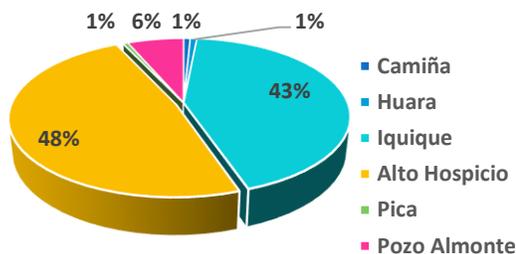


Gráfico N°53: Grupo etario de las personas participantes.



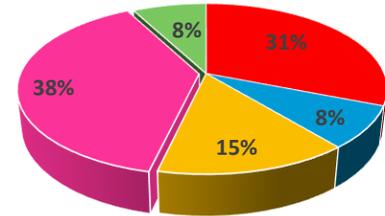
Del total de participantes en la región, un 34% pertenece a las edades de 30 a 40 años, seguido con un 27% las personas de 50 a 65 años; con un 23% están los de 18 a 29 años y con un 16% los de 66 o más años.

Gráfico N°54: Comuna de los participantes



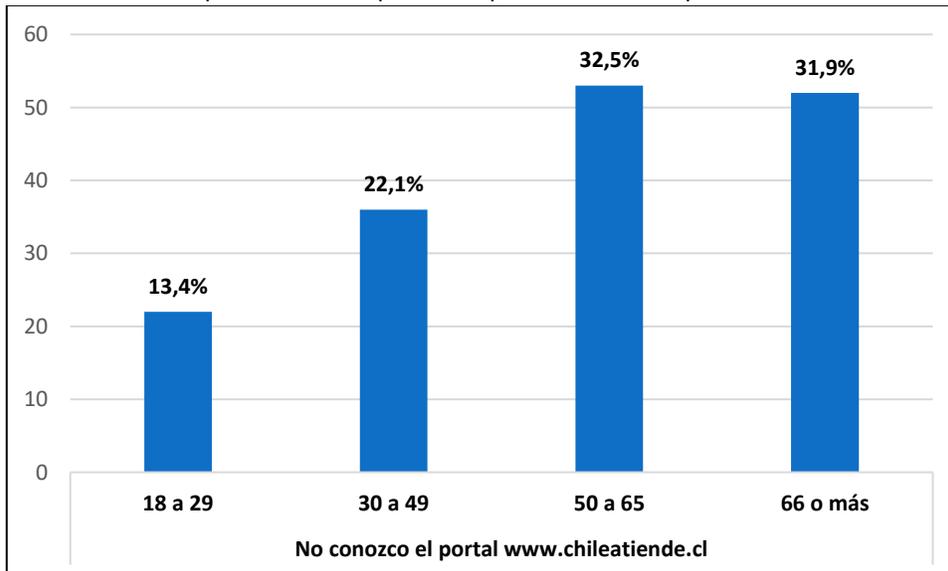
En el gráfico se puede observar las principales comunas a las que pertenecen las personas encuestadas, con un 48%; un 43% corresponden a Iquique; con un 6% Pozo Almonte y Huara, Camiña y Pica cada una con 1% de participación.

Del total de participantes en la región (526), un 38% indicó que sirve para informarse sobre trámites y beneficios del Estado, le sigue con un 31% que indicó no conocer el portal www.chileatiende.cl; con un 15% están las personas que señalaron para buscar información y hacer trámites. Por otro lado, con un 8% están las personas que señalaron para realizar trámites y con un 8% declaró que no tienen claro para qué sirve el sitio.



- No conozco el portal www.chileatiende.cl
- No tengo claro para qué sirve el sitio www.chileatiende.cl
- Para buscar información y hacer consultas.
- Para informarse sobre trámites y beneficios del Estado.
- Para realizar trámites.

Gráfico N° 55: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



Un total de 163 personas que no conocen el portal www.chileatiende.cl, un 32,5% están en las edades de 50 a 65 años, con un 31,9% los que pertenecen al grupo etario de 66 o más años. Con un 22,1% los de 30 a 49 años y el 13,4% corresponde a los de 18 a 29 años.

Gráfico N°56: A la pregunta N°2 Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

Del total de participantes en la región (526), un 51% ingresa por Google, seguido por un 23% que no realiza trámites por Internet; otro 19% lo hace por www.chileatiende.cl; un 4% declaró ingresar por www.ips.gob.cl y un 3% de las personas por www.ipsenlinea.cl.

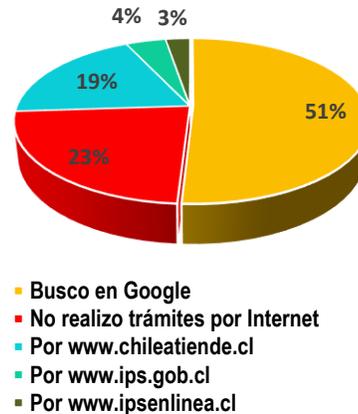
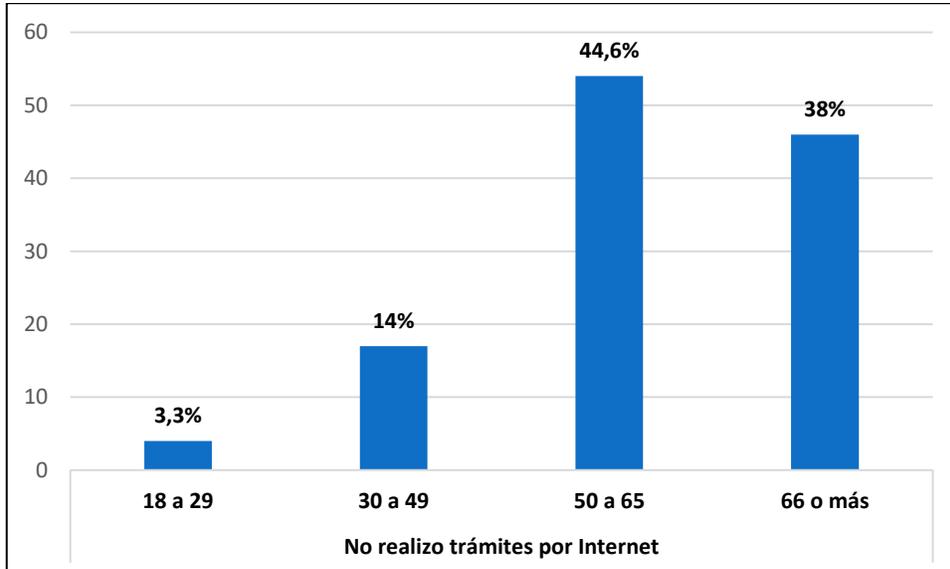


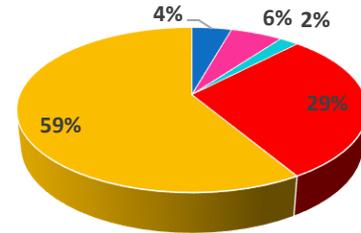
Gráfico N°57: Grupo etario de las personas que no realizan trámites por Internet.



De las 121 personas que no realizan trámites por Internet, un 44,6% corresponde al grupo etario de 50 a 65 años, le sigue con un 38% el rango de 66 o más años, luego están, con un 14% los de 30 a 49 años y con un 3,3% los jóvenes de 18 a 29 años.

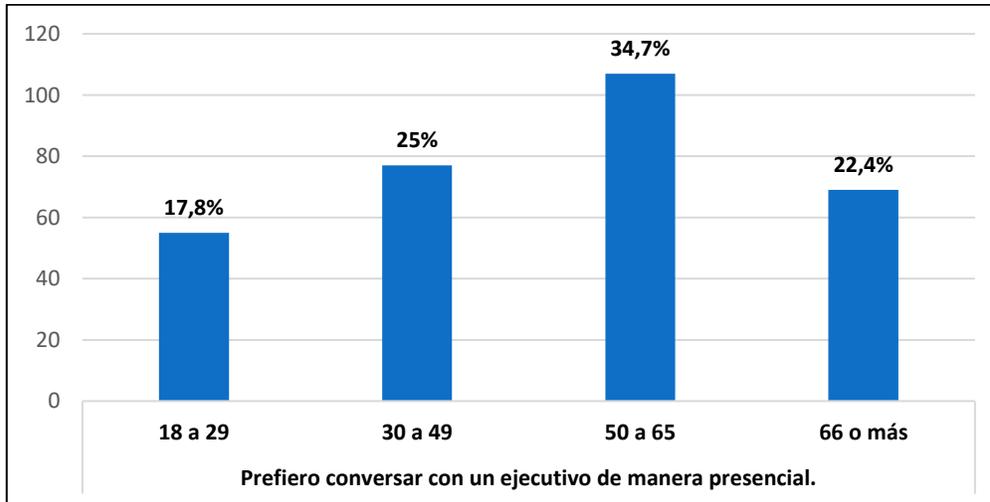
Gráfico N°58: A la pregunta N°3. Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

De total de participantes en la región (526), un 59% indicó que prefiere conversar con un ejecutivo de manera presencial, un 29% señaló que no tuvo problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet. El 6% declaró que le cuesta hacer trámites usando el teléfono o computador, seguido de un 4% que indicó que el sitio presentó problemas y un 2% no cuenta con clave única.



- El sitio presentó problemas.
- Me cuesta hacer trámites usando mi teléfono o computador.
- No tengo ClaveÚnica.
- No tuve problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet.
- Prefiero conversar con un ejecutivo de manera presencial.

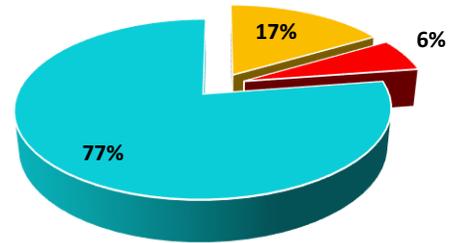
Gráfico N°59: Grupo etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo.



En el gráfico se puede apreciar el rango etario de las personas que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial (308), un 34,7% pertenece al grupo de 50 a 65 años, seguido por un 25% de 30 a 49 años. El 22,4% está entre las edades de 66 o más años y con un 17,8% los jóvenes de 18 a 29 años.

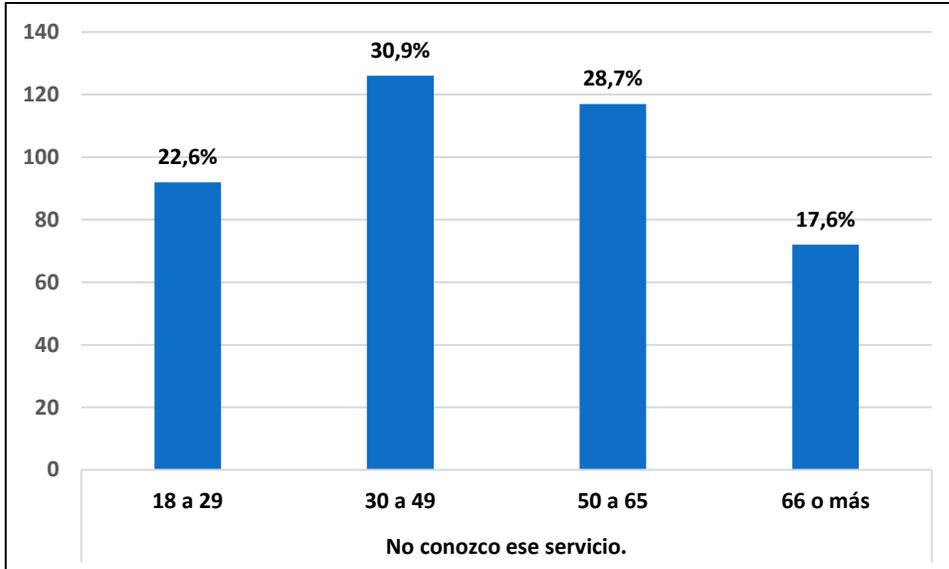
Gráfico N°60: A la pregunta N°4 ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total de personas que respondieron la consulta en la región (526), un 77% no conoce el servicio de sucursal virtual, le sigue con un 17% de encuestados que conoce el servicio, pero no ha usado y un 6% que conoce el servicio y lo ha usado.



- Conozco ese servicio, pero no lo he usado.
- Conozco ese servicio, y lo he usado.
- No conozco ese servicio.

Gráfico N°61: Grupo etario de las personas que no conocen el servicio sucursal virtual.



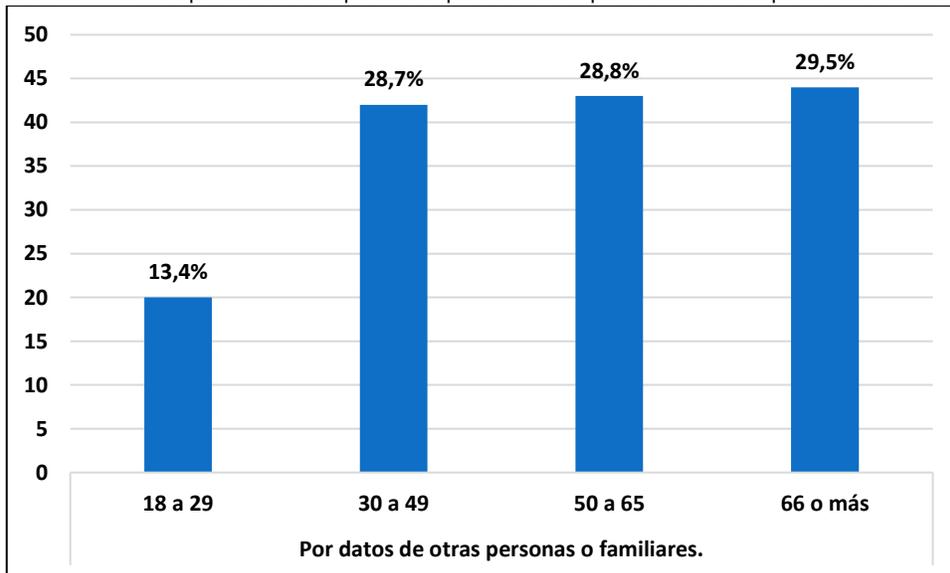
De las 407 personas que no conocen el servicio de sucursal virtual, un 30,9% pertenecen al rango etario de 30 a 49 años; un 28,7% está en las edades de 50 a 65 años. Con un 22,6% encontramos a los jóvenes de 18 a 29 años y un 17,6% pertenece a las personas mayores de 66 o más años.

Gráfico N°62: A la pregunta N°5 ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?

Del total de personas encuestadas en la región (526), un 28% se enteró por datos de otras personas o familiares, le sigue con un 25% las personas que se enteraron por Internet, con un 17% por la prensa, un 17% se enteró consultando en las sucursales y un 13% por redes sociales.



Gráfico N°63: Grupo etario de las personas que se enteran por datos de otras personas o familiares.



De las 149 personas que se enteran de los beneficios del IPS por datos de otras personas o familiares, un 29,5% corresponden a las edades de 66 o más años, le sigue con un 28,8% el grupo de 50 a 65 años: con un 28,7% las personas de 30 a 49 años y con un 13,4% los jóvenes de 18 a 29 años.

F) Región de Aysén – información general.

Gráfico N°64: Total de participantes en la región.

Del total de participantes en la región (498), un 59% corresponden al género femenino, mientras que un 41% pertenece al género masculino.

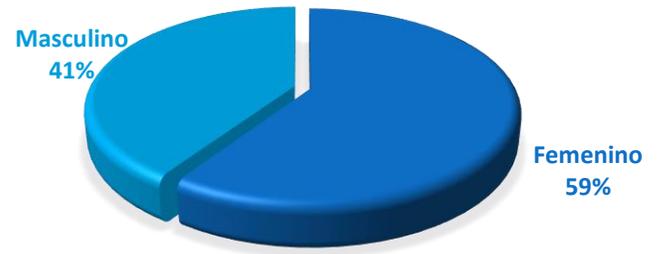
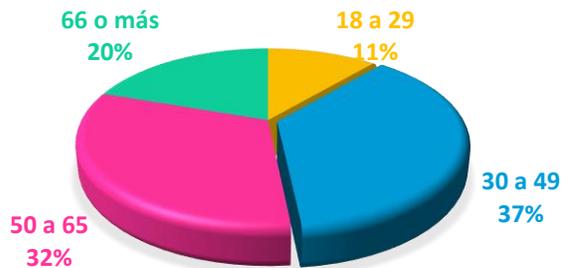
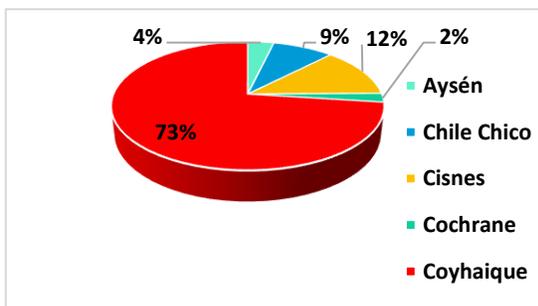


Gráfico N°66: Grupo etario de los participantes.



En cuanto al rango etario de los participantes, un 37% corresponde a las edades de 30 a 49 años; un 32% pertenece al grupo 50 a 65 años; el 20% es del grupo de 66 o más años y con un 11% el rango de 18 a 29 años.

Gráfico N°67: Comunas más destacadas de las personas que participaron en la encuesta.



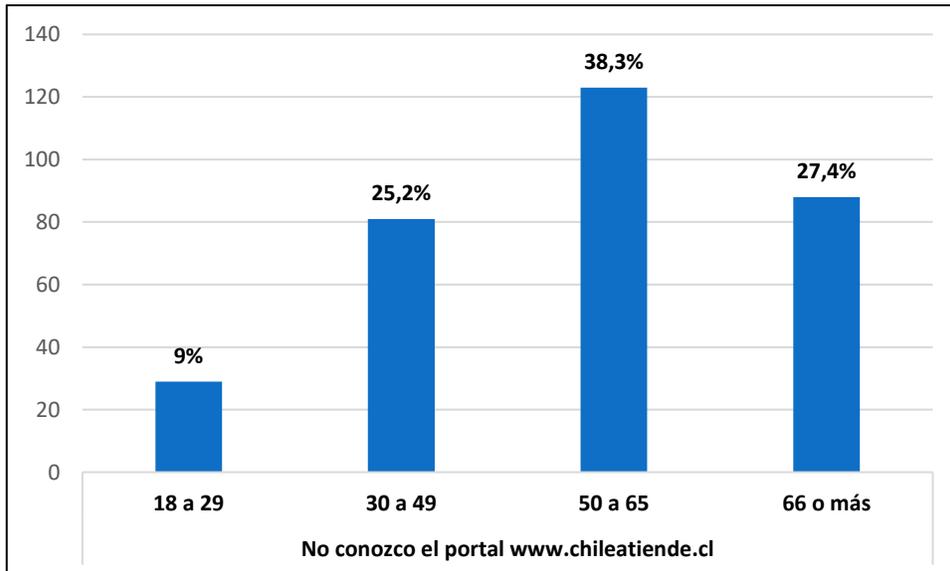
En el gráfico podemos apreciar algunas de las comunas de residencia que declararon las y los encuestados, destacando principalmente con un 73% Coyhaique; con un 12% Los Cisnes. El 9% vive en Chile Chico, un 4% son de Aysén, y un 2% pertenece a Cochrane.

Gráfico N°68: A la pregunta N°1 ¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?

Del total de personas que participaron en la región (498), un 65% indicó que no conoce el portal, seguido por un 19% que declaró para informarse sobre trámites y beneficios del estado. Por otra parte, un 8% señaló no tener claro para qué sirve el sitio y un 5% seleccionó la alternativa “Para buscar información y hacer consultas”



Gráfico N°69: Grupo etario de las personas que no conocen el portal.



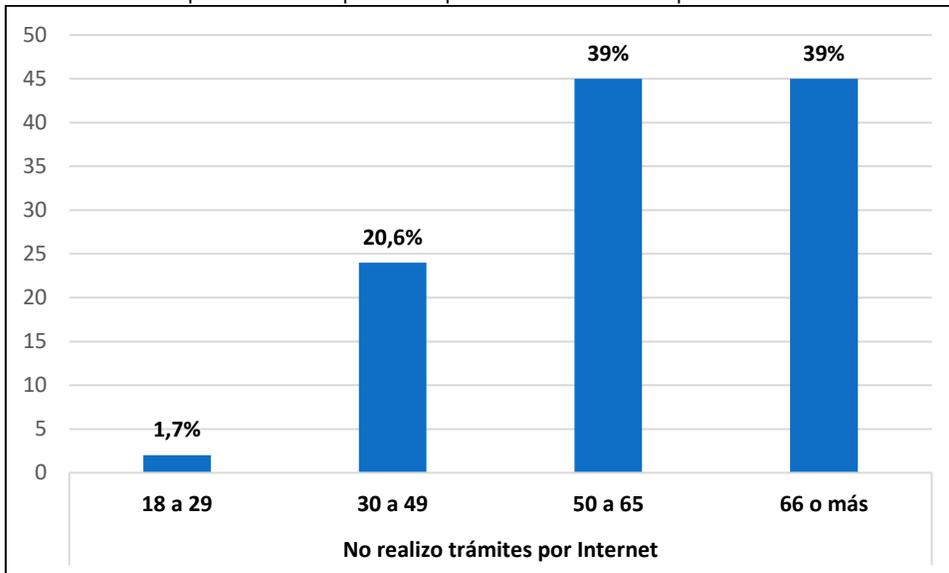
De las 321 personas indicaron no conocer el portal www.chileatiende.cl, un 38,3% pertenece a las edades de 50 a 65 años; con un 27,4% pertenece al grupo de adultos mayores de 66 o más años. El 25,2% corresponde a los de 30 a 49 años y con un 9% el rango de 18 a 29 años.

Gráfico N°70: A la pregunta N°2 Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?

Del total de encuestados/as en la región (498), un 62% busca en Google, le sigue con un 23% las personas que no realizan trámites por Internet. Con un 12% ingresan por el portal www.chileatiende.cl; un 2% lo hace por el portal www.ips.gob.cl, y un 1% ingresó por el sitio www.ipsenlinea.cl.



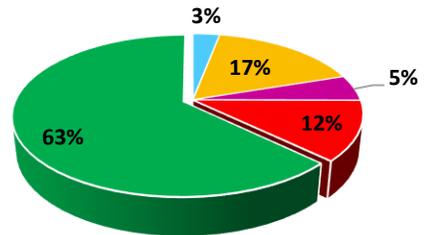
Gráfico N°71: Grupo etario de las personas que no realizan trámites por Internet.



Del total de personas que no realizan trámites por Internet (116), un 78% corresponde a las edades de 50 a 66 o más años, seguido con un 20,6% de 30 a 49 años y con un 1,7% el grupo de 18 a 29 años.

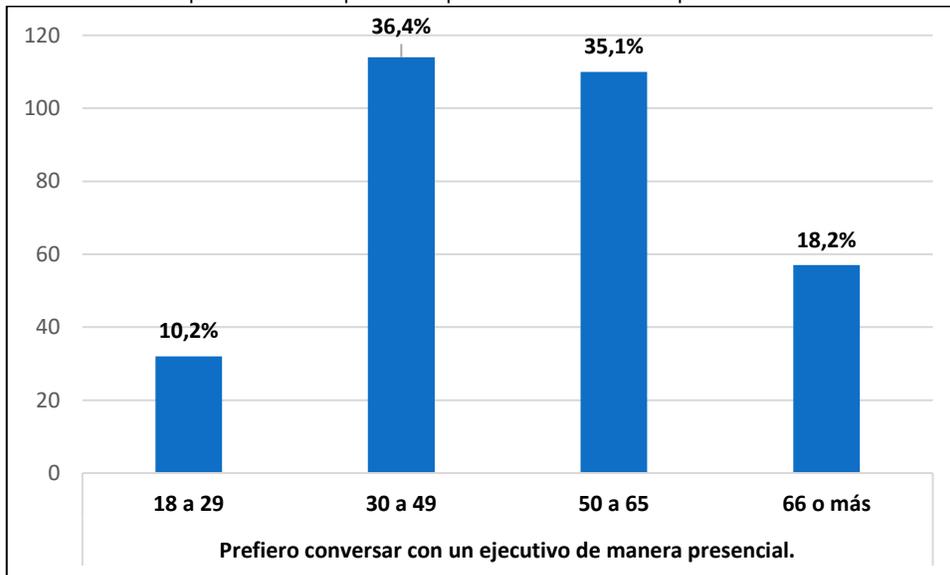
Gráfico N°72: A la pregunta N°3 Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?

Del total de personas que respondieron la encuesta en la región (498), un 63% prefiere conversar con un ejecutivo de manera presencial, un 17% indicó que les cuesta hacer trámites usando el teléfono o computador. El 12% declaró no haber tenido problemas, fue fácil el trámite por Internet, un 5% señaló no tener clave única y un 3% de las personas indicaron que el sitio presentó problemas.



- El sitio presentó problemas.
- Me cuesta hacer trámites usando mi teléfono o computador.
- No tengo ClaveÚnica.
- No tuve problemas, fue fácil realizar el trámite por Internet.
- Prefiero conversar con un ejecutivo de manera presencial.

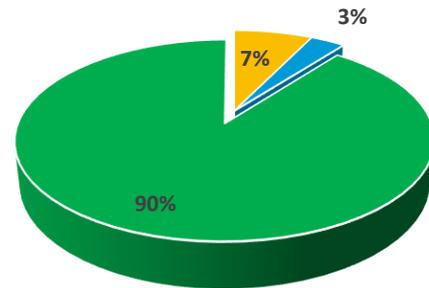
Gráfico N°73: Grupo etario de las personas que no realizan trámites por Internet.



De las personas que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial (313), un 36,4% se encuentra en las edades de 30 a 49 años, seguido con un 35,1% en el grupo de 50 a 65; un 18,2% de 66 o más años y un 10,2% que pertenece al rango de 18 a 29 años.

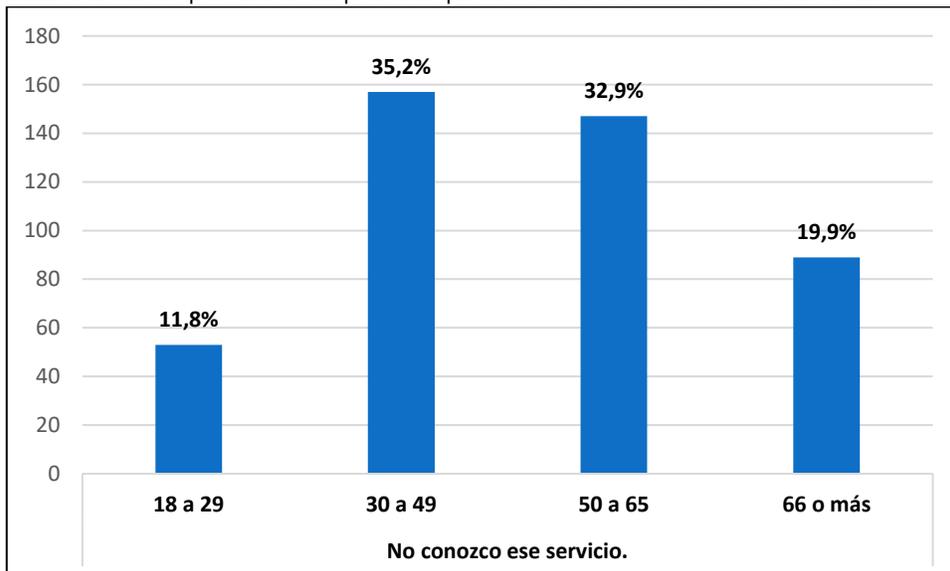
Gráfico N°74: A la pregunta N°4 ¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?

Del total de personas que respondieron (498), un 90% de las y los encuestados desconoce el servicio de sucursal virtual, le sigue un 7% que conoce el servicio, pero no lo ha usado y un 3% declaró que lo conoce y lo ha usado.



- Conozco ese servicio, pero no lo he usado.
- Conozco ese servicio, y lo he usado.
- No conozco ese servicio.

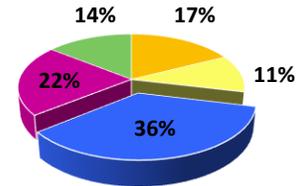
Gráfico N°75: Grupo etario de las personas que no conocen el servicio de sucursal virtual.



Del total de personas que no conocen el servicio de sucursal virtual (446), un 35,2% pertenece al rango etario de 30 a 49 años, seguido por un 32,9% que corresponde a las edades de 50 a 65 años. Con un 19,9% está el grupo de 66 o más y con un 11,8% están los jóvenes de 18 a 29 años.

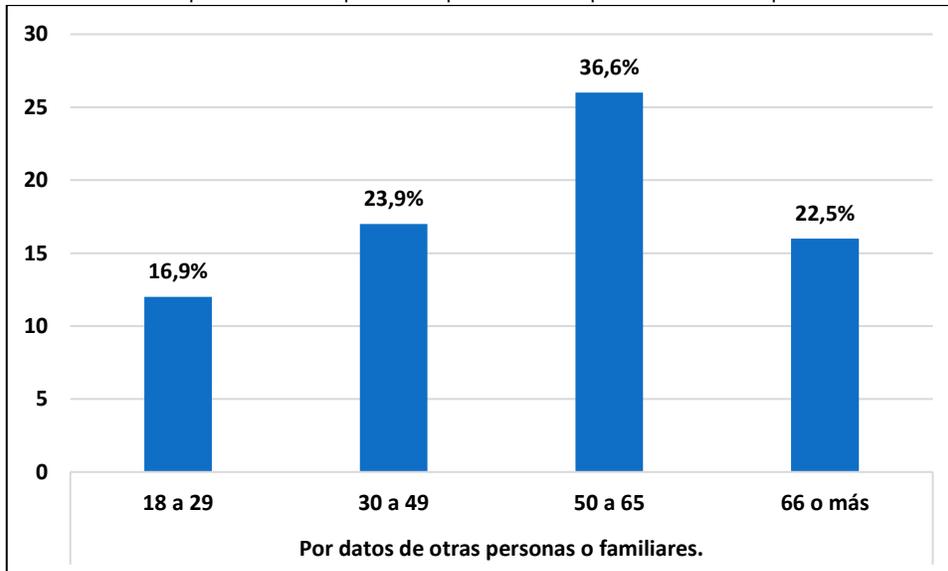
Gráfico N°76: A la pregunta N°5. ¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?

Del total de personas que respondieron (498), un 36% indicó que se enteró de los beneficios del IPS consultando en las sucursales; un 22% lo hace por la prensa; un 17% señaló por Internet; un 14% por datos de otras personas o familiares y un 11% se enteró por redes sociales.



- Internet
- Por redes sociales
- Consultando en las sucursales
- Por la prensa
- Por datos de otras personas o familiares

Gráfico N°77: Grupo etario de las personas que se enteran por datos de otras personas o familiares.



De las personas que indicaron que se enteraron por datos de otras personas o familiares (71). Estos corresponden, mayoritariamente, a las edades de 50 a 65 años con un 36,6%, le sigue el grupo de 30 a 49 años con un 23,9%; con un 22,5% están los adultos mayores de 66 o más años y los jóvenes de 18 a 29 años con un 16,9%.

RESUMEN GENERAL

Considerando el contexto actual que estamos viviendo hoy, producto de la crisis sanitaria por COVID 19, la consulta se realizó, en su mayoría, de forma digital. Un total de 4.824 personas respondieron la consulta a nivel nacional.

De los 4.824 participantes, un 62% declara ser del género femenino, mientras que un 38% señala pertenecer al género masculino. En cuanto al rango etario de los y las participantes, un 34% provino de personas que se identificaron entre los 30 a 49 años, mientras que con un 30% se encuentra la población de 50 a 65 años; con un 21% las personas de 66 o más años y con un 15% los jóvenes de 18 a 29 años.

En relación a la distribución geográfica de los y las encuestados, la mayor cantidad de respuestas se recibieron de la Región de Atacama con un 22% del total, la Región del Maule con un 19%, la Región de Antofagasta con un 14%, la Región Metropolitana con un 13,2%, la Región de Tarapacá con un 11% y la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo con un 10,3%.

Sobre la pregunta **¿Usted sabe para qué sirve el portal www.chileatiende.cl?**, el total real de personas encuestadas (4.824), en su mayoría las personas encuestadas conocen o tienen una idea para qué sirve el portal con un 57%, seguido de un 33% que no lo conoce y un 10% que no tiene claro para qué sirve el portal.

A la pregunta **Cuando usted necesita hacer un trámite por Internet del Instituto de Previsión Social, IPS, ¿por dónde ingresa principalmente?** Una gran cantidad de personas encuestadas, pero menos de la mitad, declaró ingresar por Google con un 39%, también es importante señalar que, existe un alto porcentaje de personas que no realiza trámites por Internet un 26%. Con un 25% las personas ingresan por www.chileatiende.cl; un 6% lo hace por www.ips.gob.cl y un 4% ingresa por www.ipsenline.cl.

En cuanto a la pregunta **Nos podría señalar por favor, ¿cuál fue la mayor dificultad que tuvo para buscar información o hacer un trámite del IPS por Internet?** Acá queda reflejado que es su mayoría las personas encuestadas declararon que prefieren conversar con un ejecutivo de manera presencial, con un el 54 %, seguido por un 24% que indica que no tuvo problemas al realizar el trámite por Internet, un 12% señala que le cuesta hacer trámites usando su teléfono o computador, otro 5% marcó que no cuenta con clave única y un 5% señaló que el sitio presentó problemas.

Sobre la pregunta **¿Ha usado el servicio de sucursal virtual del IPS (Videoatención) para contactarse con un ejecutivo o una ejecutiva?** Claramente se puede observar que, el 74% de los y las participantes en la encuesta desconocen este servicio, seguido por un 18% que lo conoce, pero no lo ha usado y el 8% dice que conoce el servicio y lo ha usado.

A la pregunta **¿Cómo se ha enterado de los beneficios del IPS?** Sin duda que el acceso a Internet y a las redes sociales ha significado que más personas se enteren de los beneficios del IPS por esa vía reflejado en un 38%, seguido con un 27% de las personas que declararon enterarse por medio de datos de otras personas o familiares; el 18% indicó consultando en las sucursales y un 17% se entera por la prensa.

AGRADECIMIENTOS.

El Instituto de Previsión Social agradece a cada una de las personas que respondieron la Consulta Ciudadana de manera virtual y presencial. Sus opiniones son el principal insumo para seguir trabajando y mejorando como institución.