

Estimadas usuarias y usuarios,

Le agradecemos haber participado en nuestra Cuenta Pública Participativa 2017, tanto en su versión virtual como presencial (realizada en Iquique el 29 de mayo 2018). A continuación publicamos sus intervenciones y las correspondientes respuestas entregadas por este Instituto.

Instituto de Previsión Social (IPS)

RESPUESTAS A CONSULTAS, OPINIONES Y TEMAS CIUDADANOS - CUENTA PÚBLICA 2017

I. TEMÁTICA CANALES DE ATENCIÓN

- 1. El sistema de atención debería incorporar un llamado audible, ya que en este momento las personas ciegas no pueden ver el número de llamado en pantalla, ni el módulo al cual deben dirigirse.**

R: El IPS se encuentra en un proceso de renovación del sistema de administración de filas y las especificaciones técnicas incorporan elementos de inclusión, entre éstos el sistema de llamado audible.

- 2. Poder canalizar con FONASA el inconveniente de la poca funcionalidad de su página y aplicación para móviles, para personas en situación de discapacidad.**

R: Se recoge la inquietud y será canalizada a través de nuestro subdepartamento de Productos de la Subdirección de Atención a Clientes.

- 3. Estacionamiento exclusivo para personas en situación de discapacidad en Centros de Atención y Centros de Pago.**

R: Como Política Institucional el IPS está trabajando desde el año 2015 en el tema de los accesos universales en nuestras oficinas de atención de público. Algunos de nuestros centros de atención cuentan con estacionamientos con capacidad reducida como es el caso de las sucursales de Quillota, Coyhaique, Puente Alto. Respecto de los Centros de pagos cabe destacar que cada 3 años se licita la administración de pago. Actualmente la responsabilidad recae en la Caja de Compensación Los Héroes y Banco Estado. En ambos casos los estacionamientos para capacidad reducida no

son necesariamente propios sino más bien dicen relación con la disponibilidad en los estacionamientos públicos.

El tema de la inclusión es un tema que hemos venido trabajando, en los últimos años, al interior de nuestros centros de atención. La próxima etapa podremos extender también esta potenciación hacia el exterior de nuestros centros.

4. Aumentar la dotación de funcionarios/as para realizar de mejor forma la labor. Podría haber funcionarios/as que se dediquen específicamente al trabajo en terreno, así también se mejoraría la atención.

R: La dotación que hoy tiene el IPS está acorde al presupuesto que determina la Dirección de Presupuesto del Estado.

5. Compartir las oficinas con otros servicios con el objeto de ampliar las materias por las cuales se puede consultar en el IPS, por ende, se necesitaría ampliar el edificio.

R: IPS cuenta con una red multiservicios, a lo largo de Chile, para la atención de 24 convenios y más de 80 productos del Estado (un total de 193). De igual manera albergamos a 2 instituciones del Estado en dependencias nuestras, el ISL (Instituto de Seguridad Laboral) y la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

6. Los funcionarios/as deben tener las mismas instrucciones que la jefatura. La misma disposición que la jefatura.

R: El IPS viene desarrollando hace tres años un programa especial de capacitación y formación de expertos en atención, a lo largo de Chile para todos sus funcionarios/as con el fin de otorgar una atención de calidad a nuestros usuarios/as.

7. Inducción inicial a las personas y mayor preparación en aquellos que atienden en Oficina IPS Pozo Almonte.

R: El IPS viene desarrollando hace tres años un Programa especial de capacitación y formación de expertos en atención a lo largo de Chile para todos sus funcionarios con el fin de otorgar una atención de calidad a nuestros usuarios/as.

- 8. Considerar en la Web que, al momento de hacer sugerencias, reclamos y felicitaciones, se generan campos obligatorios como el número de Rut y sucede que los extranjeros, en su gran mayoría, no tienen Rut Chileno y no pueden avanzar en la gestión.**

R: IPS está incorporando un nuevo sistema de registro de atención (CRM) el que contempla instrumentos de identidad de extranjeros.

- 9. Coordinar actividades en conjunto entre IPS – Extranjería – Departamentos Sociales de los Municipios (Beneficios Sociales).**

R: Recogemos la sugerencia e informamos que estamos ampliando el radio de acción con las municipalidades, pues hasta ahora lo hacíamos sólo en el marco del Pilar Solidario. En este momento se tramita un convenio entre IPS y la Asociación Chilena de Municipalidades con el fin de coordinar y llevar a cabo acciones conjuntas en el marco de otros beneficios del IPS y del Estado.

- 10. La importancia de generar charlas informativas de beneficios a los extranjeros.**

R: Para esto IPS trabaja de manera directa con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Extranjero (DICOEX). A través de esta relación se desarrollan atenciones de chilenos/as en el extranjero de manera presencial y se organizan a distancia videoconferencias. En este último caso propondremos el desarrollo de charlas para las comunidades de compatriotas en el exterior.

Además de lo anterior se realiza, a través de nuestra División de Planificación, talleres informativos para difundir los derechos y deberes para la población migrante.

- 11. Coordinar con otros servicios que guardan relación con los beneficios que otorga el IPS, Extranjería, Registro Civil, Mindes, Municipios, etc.**

R: El IPS, por ser la institución que opera la Red multiservicios CHILEATIENDE, mantiene convenios y coordinaciones con 24 servicios para la entrega de más de 80 productos. Entre estos convenios se encuentran los antes mencionados.

12. Reuniones periódicas del IPS con las diversas colonias de países hermanos.

R: Para esto IPS trabaja de manera directa con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Extranjero (DICOEX). A través de esta relación se desarrollan atenciones de chilenos/as en el extranjero de manera presencial y se organizan a distancia videoconferencias. En este último caso propondremos el desarrollo de charlas para las comunidades de compatriotas en el exterior.

II. TEMÁTICA COMUNICACIONES

13. Usar las pantallas que existen en las sucursales para entregar información de autocuidado, manejo estrés y otros *tips* de relajación para los usuarios/as. También puede ser relacionado con temas para aprender nuevas materias. Que no sea monótono.

R: De nuestra consideración, agradecemos el planteamiento. Al respecto, le informamos que contenidos como los que nos indica y otros alusivos a beneficios y servicios que administra y entrega el Instituto de Previsión Social (IPS), están considerados en la parrilla programática del segundo semestre del presente año, los que serán transmitidos a través de las pantallas digitales disponibles en nuestra red de atención presencial. Muchas gracias.

III. TEMÁTICA BENEFICIOS.

14. Que el aplicativo de Subsidio Único Familiar sea amigable y actualizado.

R: El IPS está en constante preocupación de entregar alternativas a los ciudadanos para el ingreso de solicitudes de beneficios, con la finalidad de facilitar el acceso, evitar costos en traslados hacia las sucursales y descongestionar nuestros centros de atención. Sin embargo, todos los sistemas son susceptibles de perfeccionar y tenemos muchos desafíos en esa materia, tarea que el Instituto asume en forma permanente y con la mirada siempre puesta en la satisfacción de los requerimientos de nuestros usuarios.