IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cl

SE APRUEBA RESUMEN EJECUTIVO DE CUENTA PÚBLICA DEL IPS, SEGÚN NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 144

SANTIAGO, 08 ABR 2016

VISTOS:

1.- Lo dispuesto en los artículos 1°, 6° y 7° de la Constitución Política de la República de Chile.

2.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando en sus artículos 53° a 62°, sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

3.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en especial en su artículo 31°; y la ley Nº 20.500 que modifica el artículo 3°, e intercala en la primera bajo el título IV, "De la Participación Ciudadana en la Gestión Pública", los artículos 69° a 75°.

4.- La Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

5.- La Ley Nº 20.285, sobre Transparencia de la Administración Pública y Acceso a la Información Pública.

6.- La Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, para la participación ciudadana en la gestión pública.

7.- La Resolución Exenta Nº 433 de 18 de junio 2014, del Instituto de Previsión Social, que crea la Unidad de Participación Ciudadana del IPS, con dependencia del Gabinete de la Dirección Nacional cuyo objetivo es realizar la gestión coordinada, eficiente y eficaz de las acciones, criterios y lineamientos de los procesos de participación ciudadana ejecutados por el Instituto.

[redacted]

8.- El D.F.L.N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. Nº 49, de 1973; el D.L. N° 3502, de 1980; la Ley N° 18.689; el D.F.L. Nº 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón, y las facultades que me confiere el artículo 57°, de la Ley Nº 20.255.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública Nº 007, de 06 de agosto 2014, ha definido la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y dialogo colectivo, consignando entre los mecanismos de Participación Ciudadana la entrega Cuenta Pública Participativa dirigida directamente a la ciudadanía.

2.- Que, por Resolución Exenta N° 429, de 12 de agosto de 2015, esta Dirección Nacional, aprobó el nuevo texto de la "Norma de Participación Ciudadana del Instituto de Previsión Social", que regula las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en la gestión, desarrollo y evaluación de las políticas públicas de la Institución, dejando sin efecto la Resolución Exenta N° 704, de 21 de noviembre de 2012 y la Resolución Exenta modificatoria N° 228, de 08 de junio de 2015, sobre igual materia.

3.- Que, el artículo 9°, del texto singularizado en el Considerando precedente, establece que este Instituto de Previsión Social, anualmente dará cuenta a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria para dar cumplimiento a los objetivos de información, explicación y fundamento de las decisiones tomadas, así como de la obtención de opiniones e inquietudes de las personas que participan en la cuenta pública.

4.- Que, en el contexto indicado, el Departamento de Comunicaciones ha elaborado el documento "Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2015 del Instituto de Previsión Social, IPS", a través del cual se informa el desempeño de la gestión institucional, para el efecto de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado que promueve el Supremo Gobierno.

5.- Que, por oficio ordinario N° 39, de 11 de abril de 2016, la Encargada de la Unidad de Participación Ciudadana del IPS, remite los antecedentes para la emisión del presente Instrumento.

[redacted]

RESUELVO:

1.- **Apruébase**, el documento "Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2015, del Instituto de Previsión Social", de conformidad con la Norma de Participación Ciudadana y con las instrucciones contenidas en el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

RESUMEN EJECUTIVO DE LA CUENTA PÚBLICA 2015 DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, IPS

PRESENTACIÓN

A través de nuestra Cuenta Pública, en el IPS buscamos comunicar el desempeño de nuestra gestión, y facilitar la evaluación de nuestros avances, dificultades y resultados, además entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado que promueve el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

En esta línea, esperamos que este resumen ejecutivo de nuestra Cuenta Pública contribuya a una comunicación más efectiva y transparente de nuestra institución con la ciudadanía.

1. QUÉ ES EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

El Instituto de Previsión Social, IPS, es un servicio público descentralizado que actúa a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Comenzó a funcionar el año 2009 para administrar los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y otros beneficios establecidos en la Reforma Previsional del año 2008, además de ser el continuador de las labores del anterior Instituto de Normalización Previsional.

En la Misión del IPS se declara su papel de contribuir a la protección social del Estado. Esto, a través del Sistema de Pensiones Solidarias; la administración de regímenes previsionales de reparto (correspondientes a las ex cajas de previsión y al antiguo Servicio de Seguro Social); y las leyes especiales y de reparación para personas exoneradas o con sus derechos afectados por motivos políticos, entre otras diversas labores. Para ello, el IPS ha declarado que sus funcionarias y funcionarios son su principal capital; ellos encarnan el propósito de cumplir los objetivos institucionales a través de la búsqueda permanente de excelencia en la gestión. El IPS también administra otros beneficios previsionales y sociales, como el Bono por Hijo; el Subsidio al Trabajador joven; y las asignaciones familiares para sectores independientes.

Por su experiencia en la entrega de beneficios masivos, al IPS también se le encarga administrar el pago de diversos beneficios sociales del Estado, como el Subsidio Familiar, entre otros.

[redacted]

La recaudación de cotizaciones previsionales (regímenes de instituciones previsionales heredadas del INP), de salud (Fonasa), y de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Instituto de Seguridad Laboral) es otra de las labores de la institución.

Con el fin de hacer un uso más eficiente de su red de atención, el IPS además ha establecido convenios para atender trámites de diversos servicios del Estado, como la venta de bonos Fonasa, la orientación sobre beneficios del Ministerio de Desarrollo Social o la entrega de la Tarjeta Nacional Estudiantil (Junaeb), lo que ha aportado valor especialmente en localidades que no cuentan con la presencia de otros servicios del Estado.

2. BENEFICIOS Y SERVICIOS ENTREGADOS EL AÑO 2015

Pilar Solidario

Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, a través de la Pensión Básica Solidaria (PBS) para quienes no cuentan con un ingreso previsional para las contingencias de invalidez o de vejez; y del Aporte Previsional Solidario (APS) de Vejez o Invalidez para complementar las pensiones de más bajo monto. Estos beneficios están orientados al 60% más vulnerable de la población.

En cuanto a las pensiones básicas solidarias pagadas durante el 2015, corresponden a las siguientes:

Tipo de beneficio	Promedio de personas que la recibieron al mes	Monto total pagado en el año
Pensión Básica Solidaria de Vejez	399.23	M$ 420.393.000
Pensión Básica Solidaria de Invalidez	179.428	M$ 188.312.000

Nota: Las cifras mayores a nueve dígitos están expresadas en miles de pesos (M$). En este caso: M$ 420.393.000 corresponde a $420.393.000.000 (más de 420 mil millones de pesos).

Respecto de las pensiones que comenzaron a entregarse el 2015 y no estaban siendo pagadas desde el año anterior, las cantidades son las siguientes:

- ✓ Nuevas PBS de Vejez : 26.437
- ✓ Nuevas PBS de Invalidez: 11.282

Respecto del otro beneficio del Pilar Solidario, esto es, el Aporte Previsional Solidario, el año 2015 los pagos correspondieron a lo siguiente:

[redacted]

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cl

Tipo de beneficio	Promedio de personas que lo recibieron al mes	Monto total pagado en el año
Aporte Previsional Solidario de Vejez	664.044	M$ 426.803.000
Aporte Previsional Solidario de Invalidez	64.744	M$ 65.320.000

Los aportes previsionales solidarios nuevos entregados el 2015 corresponden a los los siguientes:

- ✓ 71.862 concesiones correspondieron a un APS de Vejez
- ✓ 2.430 correspondieron a un APS de Invalidez.

La Pensión Básica Solidaria de Vejez y el Aporte Previsional Solidario de Vejez son dos de los beneficios que favorecen a miles de adultos mayores del país.

Pensiones previsionales y pagos por la Ley de accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Durante el año 2015, se pagaron en promedio 709.002 pensiones mensuales correspondientes al ex Servicio de Seguro Social, las ex cajas de previsión y la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (en este último caso, beneficios

[redacted]

del Instituto de Seguridad Laboral). El monto anual pagado para todos estos beneficios correspondió a MM$ 1.710.816.

En materia de nuevas pensiones previsionales, durante el año 2015 se concedieron 21.117 nuevos beneficios.

Bono por Hijo

El Bono por Hijo consiste en una ayuda económica por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre, con el objetivo de incidir en un mayor monto de pensión. Un total de 122.923 madres recibieron pagos por el beneficio durante el 2015, lo que correspondió a un monto anual total de M$ 57.548.000.

Subsidio al Trabajador Joven

El Subsidio al Trabajador Joven busca apoyar la cotización previsional de quienes comienzan en la actividad laboral, así como promover la contratación formal de trabajadores jóvenes.

Este subsidio tiene dos componentes: el Subsidio a la Contratación y el Subsidio a la Cotización.

El **Subsidio a la Contratación**: está dirigido a los empleadores que empleen jóvenes entre 18 y 35 años de edad, y que cumplan determinados requisitos establecidos en la Ley. Corresponde a un incentivo en dinero que se les entrega directamente a los empleadores con el fin de promover dichas contrataciones. En el año 2015 se pagaron 3.916 subsidios a la contratación, a 250 empleadores, por un monto anual de $31.000.000.

El **Subsidio a la Cotización**: es un aporte mensual en dinero que se suma a las primeras cotizaciones previsionales de trabajadores entre 18 y 35 años, que ganen hasta 1,5 ingresos mínimos mensuales. Con este beneficio, se busca aportar tempranamente a la cuenta previsional para contar con una mejor pensión a futuro. En el 2015 se pagaron 264.824 subsidios de este tipo, beneficiando a 235.472 trabajadores. El monto anual invertido fue de M$ 2.190.000.

[redacted]

El Subsidio al Trabajador Joven constituye un apoyo previsional a los trabajadores que inician su vida laboral

Exonerados y leyes especiales

Otra de las funciones del IPS es la administración y pago de beneficios correspondientes a las personas exoneradas por motivos políticos, principalmente a través de las llamadas pensiones no contributivas.

También la institución paga otros beneficios especiales, como los beneficios de reparación a familiares de víctimas de la violencia política en Chile y las indemnizaciones a ex trabajadores del Carbón. El siguiente cuadro resume los pagos realizados durante el 2015:

[redacted]

Beneficios	Promedio mensual (cantidad de pagos)	Monto pagado anual (MM$)
Pensiones de Exonerados	80.981	165.869
Pensiones de Reparación por Ley Valech(N° 19.992)	2.233	11.936
Pensiones de Reparación por Ley Rettig (N° 19.123)	26.634	53.388
Indemnizaciones del Carbón.	448	1.734

Asignaciones familiares

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen con los respectivos requisitos legales. El beneficio se entrega a quienes reciben remuneraciones o ingresos más bajos, de acuerdo a tramos establecidos por ley, ya sea trabajadores, pensionados y otros tipos de beneficiarios.

En el 2015, el IPS pagó más de 83 mil millones de pesos (M$ 83.148.000) en asignaciones familiares.

Aporte Familiar Permanente

Un aspecto que destacó en el quehacer del IPS durante el año 2015 fue el pago con un mayor nivel de eficiencia del Aporte Familiar Permanente. Este es un beneficio para las familias de menores ingresos que se paga en marzo de cada año, cuyo monto el 2015 fue de $41.236 pesos por familia o carga familiar, según el tipo de beneficiario.

Durante el 2015 se pagaron 3.293.431 aportes, distribuidos en un total de 1.690.159 familias beneficiarias, lo que implicó un gasto total anual de M$ 135.808.000 (más de 135 mil millones de pesos),

Facilitar el cobro de esta ayuda -una de las más masivas del Estado- fue una de las acciones prioritarias del IPS. Así, 901.146 familias que ya recibían pagos del IPS recibieron esta ayuda en su misma liquidación de pago habitual, sin necesidad de realizar trámites adicionales. Además, 472.493 familias recibieron este pago automáticamente en su cuenta bancaria (principalmente CuentaRut).

[redacted]

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cl

Más de 1 millón 600 mil familias recibieron el Aporte Familiar Permanente

Bono Bodas de Oro

El IPS se encarga de administrar y pagar el Bono Bodas de Oro, beneficio monetario para matrimonios que, entre otros requisitos, cumplan 50 años de casados. En el 2015 se entregaron un total de 29.867 bonos Bodas de Oro a 14.922 hombres y 14.945 mujeres, lo que significó un gasto anual para el IPS de M$ 4.283.000

Bono de Invierno

El Bono de Invierno es un beneficio que se entrega en mayo de cada año a diversos grupos de pensionados, para ayudarles en los gastos propios de la época invernal. El 2015 un total de 1.008.732 personas beneficiarias –entre pensionados previsionales y del Sistema de Pensiones Solidarias, mayores de 65 años- recibieron el pago de esta ayuda, que correspondió a $55.094. Esto significó un monto anual de M$ 55.575.000 (más de 55 mil millones de pesos).

[redacted]

Beneficios de otras instituciones pagados a través del IPS

El Instituto de Previsión Social paga una serie de beneficios tramitados a través de otras instituciones públicas, aprovechando la red subcontratada para el pago presencial y no presencial. Esto hace que el IPS no solo sea un administrador de beneficios sociales y previsionales, sino el canalizador más importante de pagos de beneficios del Estado en el país.

Los principales pagos de instituciones externas son los siguientes: **Subsidio Familiar (SUF)**, con el pago de un monto total anual de M$ 234.640.000, por un número promedio mensual de 2.015.393 personas causantes de subsidios familiares SUF, correspondientes a 821.743 familias; **Programa Chile Solidario** cuyo pago promedio mensual alcanzó en el 2015 un número de 135.111 beneficios y un monto pagado anual de M$ 15.479.000; **Ingreso Ético Familiar**, con un pago total en el año de M$ 23.570.000, correspondiente a un total anual de 884.436 bonificaciones; **Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años**, que en el 2015 se pagó a un promedio mensual de 23.670 personas con un monto total de M$ 17.478.000 en el año.

Recaudación de cotizaciones previsionales

El IPS se encarga de recaudar las cotizaciones previsionales correspondientes a sus imponentes (ex cajas y ex Servicio de Seguro Social), las cotizaciones para salud de Fonasa y las del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales correspondientes al Instituto de Seguridad Laboral.

Durante el 2015 se recaudaron cotizaciones previsionales en el IPS por un monto de MM$ 1.575.104.

Se ha avanzado sustancialmente en realizar esta recaudación a través de sistemas electrónicos, para minimizar errores y agilizar los procesos. El 2015 la recaudación electrónica correspondió a un 98,36% del total de montos recaudados.

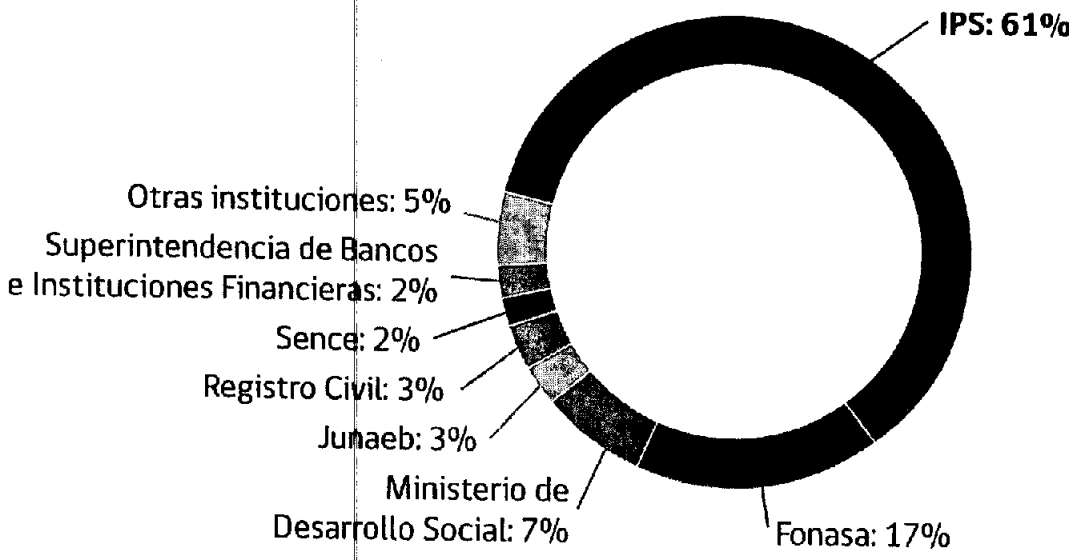
Convenios ChileAtiende para trámites de otras instituciones

El IPS también atiende adicionalmente trámites de otras instituciones del Estado, lo que es especialmente importante en localidades donde otras instituciones públicas no están presentes. Los servicios que presentan mayor demanda en la institución son: consultas de cotizaciones, afiliaciones, Pilar Solidario, bonos Fonasa, bonos sociales del Estado, Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), Subsidio Único Familiar y el Informe de Deudas del Sistema Financiero.

[redacted]

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cll

Principales transacciones del IPS 2015 (porcentajes respecto del total)



Desde el punto de vista presupuestario, cabe mencionar que los gastos del año 2015 en el IPS correspondieron a M$ 4.784.078.388, de los cuales M$ 4.598.535.995 correspondieron a prestaciones de seguridad social.

3. IMPLEMENTACIÓN DE LEYES

En el 2015 el IPS desarrolló una serie de acciones para dar cumplimiento a dos importantes proyectos de ley:

Rebaja de la Cotización de Salud: En el marco de la dictación de la Ley N°20.864, en el 2015 el IPS implementó la primera etapa de la exención gradual de la cotización de salud para el 80% más vulnerable de las personas adultas mayores que cumplieran con los requisitos para este beneficio. Esta medida –anunciada en el discurso presidencial del 21 de mayo de 2015- favoreció a más de 300 mil de pensionados y pensionadas mayores de 65 años con una rebaja inicial de 5% a 3% en el pago de su cotización de salud. En noviembre del 2016, el IPS implementará la segunda fase de esta iniciativa para que las personas beneficiadas obtengan la exención total de la cotización de salud, al pasar de 3% a cero.

Aporte Único Reparatorio Valech: La Ley N° 20.874 estableció el pago de un aporte único de un millón de pesos, como reparación parcial para víctimas de prisión política y tortura que han sido reconocidas como tales por el Estado. Además, la normativa contempla que si el titular que reside en Chile o el extranjero falleció, corresponde a la cónyuge sobreviviente recibir el 60% del mencionado aporte, es decir, 600 mil pesos.

[redacted]

Se estima que cerca de 34 mil personas serían beneficiadas con este aporte, para el cual se continúan recibiendo las respectivas solicitudes por parte de quienes cumplen los requisitos.

En diciembre de 2015 el IPS comenzó a pagar el beneficio, previa revisión de los antecedentes de quienes realizaron las solicitudes correspondientes.

4. ACCIONES ORIENTADAS A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El IPS cuenta con cuatro mecanismos de participación: Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), Cuenta Pública, Consulta Ciudadana e Información Relevante.

A continuación mencionamos los principales avances alcanzados en el año 2015.

4.1. Logros del IPS en cuanto al acceso a la Información Relevante

El mecanismo conocido como Información Relevante corresponde al acceso expedito a la información pertinente sobre la gestión pública. Se entiende como acceso a la información relevante la que se encuentra disponible en los medios electrónicos, impresos y presenciales.

Principales hitos del 2015

Medios impresos:

Con motivo de la primera Cuenta Pública Participativa en el 2014, el IPS recibió consultas sobre la difusión de beneficios previsionales, en particular de sobrevivencia. En la oportunidad, se informó que dentro de los folletos que se encuentran en las sucursales están incluidos los de sobrevivencia como Pensión de Viudez del ex Servicio de Seguro Social, Pensión de Orfandad de esa misma institución y Asignación por Muerte, entre otros. El segundo semestre del 2015 se distribuyeron en las sucursales de todo el país un total de 813.000 folletos para informar a la ciudadanía sobre los beneficios más demandados.

Medios electrónicos:

En materia de comunicación digital, el IPS implementó una estrategia de ampliación de canales de difusión digitales, incorporando redes sociales de carácter nacional del Instituto (Twitter, Facebook) con el objetivo de dar a conocer beneficios y servicios destacados que administra. Junto a esto, se implementaron versiones regionales de dichas redes, que hoy son administradas por la mayoría de las direcciones regionales del IPS.

Lo anterior complementa las acciones desarrolladas en los últimos años a través del sitio web de ChileAtiende, mediante el cual se lleva a cabo atención y difusión de trámites y beneficios de 23 instituciones en convenio, incluido el IPS.

[redacted]

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Departamento de Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 - Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cl

En cuanto a la difusión de planes, políticas o programas, también se continuó avanzando en su accesibilidad a través de plataformas digitales.

En el caso del presupuesto, en la actualidad en el sitio web del IPS existe una sección en el Banner de Gobierno Transparente, denominada Información Presupuestaria, donde se establece un enlace con la página de la DIPRES, donde se detalla el presupuesto asignado y ejecutado por mes de la Institución. Asimismo, existe un Banner de Participación Ciudadana donde la ciudadanía puede encontrar información asociada al marco normativo de la participación ciudadana en el Instituto y de los Consejos de la Sociedad Civil.

Medios presenciales: red de atención

El IPS cuenta con una red de canales de atención destinada a informar y orientar a las personas usuarias, además de entregarles servicios y beneficios de diferentes instituciones públicas en un solo lugar. Esto permite que el público que es atendido a través de los canales presenciales y no presenciales pueda acceder a atenciones por 71 productos de 23 instituciones, incluidos los del Instituto. En el 2015 se realizaron un total de 29.434.146 atenciones a través de los canales presenciales y no presenciales.

Canales presenciales

En el 2015, los canales presenciales registraron 5.833.604 atenciones en las 206 sucursales en todo el país, además de 248.277 a través de los 110 módulos Facilit@ de autoatención, presentes en 93 puntos.

En cuanto a la calidad de atención, el canal presencial registró 09:28 minutos de espera promedio y 07:02 minutos de atención promedio, cumpliendo con altos estándares de calidad en este aspecto del proceso de atención, dado que el 91,19% de las personas atendidas esperaron menos 25 minutos.

Entre las acciones destacadas el 2015, cabe mencionar la reacción para restituir los pagos de pensiones y beneficios tras la catástrofe climática en la Región de Atacama, ocurrida en marzo. El despliegue de oficinas móviles para apoyar trámites y la coordinación de un plan de crisis con entidades pagadoras fueron parte de las acciones realizadas. En el plazo de una semana se logró dar continuidad a todos los pagos de beneficios.

Canales no presenciales

En cuanto a los canales no presenciales, 21.854.770 accesos de usuarios se efectuaron a través del portal web ChileAtiende, Las redes sociales de ChileAtiende, entregaron 15.555 respuestas por Facebook y 3.360 por Twitter.
Las líneas telefónicas 101 y 600 440 0040 atendieron 1.478.580 casos en total, con 01:52 minutos de espera promedio y 03:37 minutos de atención promedio.

[redacted]

En el 2015 se recibieron 5.188 solicitudes a través de la unidad Correspondencia Ciudadana (correo tradicional), de los cuales 4.508 casos (86,9%) fueron respondidos en un plazo menor a 7 días hábiles.

Satisfacción de usuarios

En el 2015 el umbral de satisfacción global que elabora el IPS, es decir, la cantidad de usuarias y usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, llegó a 91,4%. El 91,77% de las personas encuestadas correspondió a mujeres y el 90,61% a hombres.

Canales de atención externos

Entidades en convenio

El IPS mantiene convenio con diversas entidades (AFP, compañías de seguro, municipios) para facilitar que las personas de menores reciban orientación y soliciten beneficios del Pilar Solidario, correspondientes a 336 municipalidades, 15 compañías de seguros y las 6 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
Durante el 2015 ingresaron un total de 84.019 solicitudes a través de los convenios con entidades externas.

Gobiernos en terreno

El IPS participó directamente en cinco Gobiernos en Terreno durante el 2015. De esta forma, en diferentes localidades de Argentina, con la colaboración de 12 funcionarios del IPS, 510 compatriotas pudieron acceder a información, beneficios y servicios entregados por este Instituto.

IPS inclusivo

En los últimos años, el IPS ha desarrollado una serie de iniciativas orientadas al desarrollo de un sistema de atención inclusiva para responder a las necesidades de personas en situación de discapacidad, las que se han aplicado de manera progresiva en sucursales: capacitación a ejecutivos de atención en lengua de señas, sistema de atención preferente en sucursales, módulos de atención y ascensores ajustados para personas usuarias de silla de ruedas, rampas y estacionamientos reservados.

A lo anterior se suman las diferentes aplicaciones que se incluyeron en el portal ChileAtiende para facilitar el acceso al contenido por parte de personas en situación de discapacidad visual y auditiva. Este esfuerzo le significó al IPS obtener el Sello Chile Inclusivo 2013, en la categoría Accesibilidad WEB.

Además, en octubre de 2015 el IPS puso en funcionamiento un sistema de videointerpretación para atender a personas en situación de discapacidad auditiva en 29 sucursales del país. El servicio utiliza tecnología que permite una atención personalizada mediante un sistema de videointerpretación de lengua de señas instalado

[redacted]

en un total de 58 módulos de atención. De esta manera, se busca evitar que las personas sordas dejen de ser atendidas por falta de una comunicación adecuada.

En el 2015, en promedio se efectuaron mensualmente 30 atenciones, y las principales consultas se han referido a la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez, pase escolar (TNE), Serviu, Aporte Familiar Permanente y autorización de cargas para Asignación Familiar de pensionados y trabajadores.

Promoción de derechos previsionales y de seguridad social para mujeres rurales

Entre los meses de mayo y octubre, el IPS desarrolló el proyecto denominado "Programa Social - Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres rurales de zonas de difícil conectividad", el cual se gestó en respuesta a los distintos compromisos en materia de género del IPS con el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), el Ministerio del Trabajo (MINTRAB) y el Ministerio de Desarrollo Social (MINDES).

El objetivo es contribuir a la adquisición de conocimiento de derechos previsionales y de seguridad social mediante la realización de talleres de difusión, orientación y promoción de derechos en estos ámbitos.

En total, se realizaron 30 talleres en todo el país, con una cobertura de 2 por cada región, con un total de 650 mujeres participantes, quienes pudieron tener acceso a información sobre derechos previsionales y de seguridad social.

4.2. Logros del IPS en cuanto a la Cuenta Pública 2015

Cuenta Pública Participativa

La Cuenta Pública Participativa es un proceso desconcentrado por medio del cual el IPS, a partir del 2015 entrega una cuenta anual a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria.

Principales hitos del 2015

La versión presencial de la Cuenta Pública Participativa se enmarcó en:

- **Descentralización:** con el fin de hacer un efectivo despliegue territorial, la versión presencial de la primera Cuenta Pública nacional se desarrolló en la Región de la Araucanía.

- **Participación activa y deliberativa de la ciudadanía.** Aunque no era obligatorio para 2015, IPS asumió la metodología participativa incorporando elementos propios que arrojaron conclusiones de calidad y comentarios muy positivos.

[redacted]

- **La representación, inclusión y pertinencia** a partir de la convocatoria de la dirigencia de organizaciones de personas usuarias del IPS, el Instituto diseñó y definió la actividad utilizando criterios de accesibilidad y pertinencia.

4.3. Logros del IPS en cuanto a la Consulta Ciudadana 2015

La consulta ciudadana es un proceso mediante el cual se someten a consideración de la ciudadanía temas de interés público, médiate diálogos presenciales o consultas virtuales que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones para ser considerados a lo largo de la formulación de la política pública respectiva.

Hitos del 2015

Se publicó la primera Consulta Ciudadana virtual del IPS con fecha 21 de diciembre. Al 31 de diciembre esta consulta alcanzaba una participación total de 97 personas, 27 hombres y 70 mujeres.

Las consultas realizadas fueron:

Pregunta 1: ¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar los trámites en línea disponibles?
Al 31 de diciembre se había alcanzado un total de 97 intervenciones, de las cuales 96 participaciones se manifiestan a favor de la iniciativa y 1 en contra.

Pregunta 2: En cuanto a la atención presencial en sucursales, ¿le gustaría poder agendar horas para sus trámites IPS y que le recuerden la documentación necesaria a llevar, antes de acudir a la sucursal?
Al 31 de diciembre se había alcanzado un total de 97 intervenciones, de las cuales 92 participaciones se manifestaron a favor de la iniciativa y 5 en contra.

Pregunta 3: ¿Sobre qué temas que le gustaría ser consultado?
Al 31 de diciembre la mayoría de las intervenciones señalan que les gustaría ser consultados respecto a los horarios de atención, información de beneficios y trámites, además de formas de pago.

4.4. Logros del IPS en cuanto a los Consejos de la Sociedad Civil 2015

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS constituyen una instancia relevante para asegurar la incorporación de la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación.

Hitos del 2015

Se le dio continuidad al intenso proceso participativo iniciado en agosto del año de 2014 con las asociaciones nacionales de pensionados.

[redacted]

Este innovador reglamento permitió incluir entre otros elementos:

- La votación de toda la directiva con el fin de garantizar la representatividad de las personas que resultaran electas.
- La generación de urnas móviles que facilitaran el derecho a voto de la dirigencia con dificultades de accesibilidad.
- La proclamación de candidaturas, anterior a la votación, para conocer su currículum y las propuestas de las candidatas y candidatos al consejo.

Al 3 de julio de 2015 se habían inscrito más de 200 organizaciones para participar en el proceso eleccionario, a través de todo el país.

Para el Consejo Nacional, 23 organizaciones presentaron su candidatura. Posteriormente, con fecha 24 de julio, en instalaciones del Ministerio del Trabajo se desarrolla la proclamación propuesta el año anterior por las Asociaciones Nacionales de Pensionados.

Las elecciones para integrar el Consejo de la Sociedad Civil del Instituto de Previsión Social se desarrollaron presencial y simultáneamente el día jueves 30 de julio de 2015, tanto en el ámbito nacional como en las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana; Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Lagos, Los Ríos y Magallanes. Posteriormente, el 23 de diciembre se efectuaron en la Región de Aysén.

4.5. Otras acciones del IPS en materia de Participación Ciudadana 2015

El día 11 de mayo se realizó un Taller de Formulación de Proyectos Sociales convocado por el Consejo de la Sociedad Civil Nacional y el IPS. Este taller surgió a partir de la necesidad expresada por algunos dirigentes en los diálogos que mantuvieron con la Unidad de Participación Ciudadana del IPS durante el 2014. A raíz de esto, el Instituto coordinó las acciones necesarias para desarrollar esta capacitación en la que se entregaron herramientas conceptuales y técnicas destinadas a facilitar la elaboración de proyectos sociales.

Hitos 2016 en materia de Participación Ciudadana

1. Generar soportes reales para institucionalizar la participación ciudadana a través de:

    - Fortalecer los Consejos de la Sociedad Civil del Instituto.
    - Facilitar las condiciones para que el Consejo Nacional sostenga una comunicación directa y permanente con los Consejos regionales.
    - Mejorar las condiciones de funcionamiento de los Consejos.
    - Mejorar las condiciones internas de seguimiento de los mecanismos de participación ciudadana del Instituto.

[redacted]

- Mejorar la comunicación virtual con la ciudadanía.
- Crear un mini sitio web de Participación Ciudadana en el mes de marzo de 2016.

2. Incluir las materias de Participación Ciudadana en el plan de difusión del Instituto.

3. Desarrollar nuevos esfuerzos por mejorar la difusión de información relevante.

4. Mejorar la comunicación con la ciudadanía: con el fin de mejorar el canal virtual de participación ciudadana del Instituto, se autorizó la creación de un sitio orientado a los temas de Participación Ciudadana.

5. Analizar los datos de la Consulta Ciudadana Virtual realizada entre el 21 de diciembre de 2015 y el 29 de enero de 2016 para publicar resultados con la respuesta de la autoridad en marzo de 2016.

Entre los desafíos que se plantean para el año 2016, destacan los siguientes:

- Poner a disposición de la ciudadanía un nuevo sitio web institucional del IPS, con mejoras sustanciales en usabilidad en materia de acceso a información de beneficios y trámites de la institución.

- Entregar un libro sobre los principales beneficios del IPS, destinado a personas que repliquen información, como asistentes sociales de municipios, entre otras.

- Generar una campaña comunicacional sobre el beneficio del Aporte Familiar Permanente, dado el efecto masivo de este beneficio en las familias chilenas.

5. RECONOCIMIENTOS

Premio Anual por Excelencia Institucional 2015
En el año 2015, el Instituto de Previsión Social recibió una vez más el Premio Anual por Excelencia Institucional, como reconocimiento al trabajo que efectúan diariamente los funcionarios y funcionarias para el desarrollo y equidad en el país.

Gestión para la Innovación Pública 2015
El IPS fue una de las diez instituciones públicas que se adjudicaron el Concurso de Gestión para la Innovación en el sector público, GIP 2015, patrocinado por el Laboratorio de Gobierno y el Servicio Civil. El principal objetivo de este concurso es instalar una cultura y prácticas permanentes de innovación al interior de las instituciones públicas, permitiendo la generación e implementación de soluciones innovadoras que agreguen valor a los servicios y productos que proveen a las personas.

[redacted]

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cl

IPS Tarapacá recibe reconocimiento de Senadis
La dirección regional del IPS de Tarapacá fue reconocida por el Servicio Nacional para la Discapacidad, Senadis, como una institución que impulsa la inclusión. Este reconocimiento se otorgó producto de la puesta en marcha de un sistema que permite la atención de personas en situación de discapacidad auditiva a través de un servicio de videointerpretación en lengua de señas. Como parte del proyecto que impulsa este Instituto en todo el país, se implementaron dos módulos en la sucursal de Iquique, permitiendo que las personas sordas puedan acceder a orientación sobre diferentes beneficios y servicios del Estado.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y DESAFÍOS 2016

Oportunidades de mejora

Acceso a la información

- Durante el año 2016, el IPS realizará una planificación del proceso de difusión de información relevante, de acuerdo a las características y necesidades de la ciudadanía.

- Se llevará a cabo, además, la implementación del nuevo sitio web institucional del IPS, con orientación ciudadana y con mejoras en su usabilidad, considerando diversos tipos de usuarios.

- Se entregará un libro que resuma de manera simple los principales beneficios que administra el IPS, destinado a públicos relevantes como encargados y encargadas de áreas sociales de municipios, directivas de organizaciones comunitarias, entre otros.

Consulta Virtual

- A partir del proceso de Consulta Virtual desarrollada entre diciembre de 2015 y enero de 2016, el IPS determinó potenciar la entrega de información sobre beneficios previsionales y sociales (Asignación Familiar, por ejemplo), que realiza a la ciudadanía por diversos canales de atención y orientación. Para ello, se diseñará y desarrollará un ciclo de talleres, previa inscripción en el Banner de Participación Ciudadana de la página www.ips.gob.cl. En una primera etapa, la calendarización se diseñará en la medida que se completen los 20 cupos definidos para su desarrollo.

- Durante el 2016 evaluarán, también, los diversos medios de ingreso de reclamos, sugerencias y otros, con el fin de detectar las oportunidades de mejora en todo el proceso hasta su repuesta.

- Para el año 2017 se proyecta modificar la metodología de los talleres de promoción de derechos previsionales y laborales. El objetivo es propiciar una

mayor participación de las mujeres y ampliar los grupos objetivos (población indígena e inmigrantes, por ejemplo), impulsando una mayor participación de las regiones.

Cuenta Pública 2015

- Para la reedición presencial de la Cuenta Pública a ser desarrollada durante el año 2016, el Instituto ha mantenido los criterios de descentralización, participación activa y deliberativa de la ciudadanía, así como representación, inclusión y pertinencia.

Consulta Ciudadana

- Durante el primer semestre de 2016, se realizará el levantamiento de las materias a abordar en el proceso de Consulta Ciudadana.

Consejos de la Sociedad Civil

- Entre los meses de abril y diciembre de 2016, las personas encargadas de las unidades de Participación Ciudadana del IPS podrán asistir voluntariamente y en calidad de observadoras, a una o más sesiones del Consejo de la Sociedad Civil, para mejorar la coordinación entre la sociedad civil y este Instituto, fortaleciendo la institucionalidad existente.

Desafíos 2016

Segunda etapa de la exención de cotizaciones de salud

El 21 de mayo de 2015, S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, anunció una serie de medidas contempladas en la Ley Nº 20.864 para apoyar a un grupo significativo de personas y adultos mayores más vulnerables del país: la exención de cotizaciones de salud; la tramitación automática de solicitudes de beneficios de vejez para las personas con beneficios de invalidez del Pilar Solidario; y la ampliación de la cobertura de la Asignación por Muerte para financiar gastos funerarios. Estas tres iniciativas deben concretarse en su totalidad en el presente año, y representan un gran reto para el IPS, y para seguir mejorando la entrega de beneficios a nuestros usuarios y usuarias.

La primera de las tres medidas presidenciales fue iniciar, en noviembre de 2015, la exención de salud del 5% para un grupo importante de la población, como son los pensionados mayores de 65 años. En esa primera etapa, se concretó una rebaja gradual del 5% al 3% del pago de esta cotización.

Este año 2016, corresponde completar este proceso de exención gradual, dado que en noviembre se aplicará la exención total de la cotización (es decir, se pasará de un 3% para cotización a un 0%). Esto implica un importante desafío para el IPS, que deberá implementar todas las acciones necesarias para completar esta iniciativa en beneficio de más de 300 mil pensionados y pensionadas.

[redacted]

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cl

Tramitación automática de la solicitud de los beneficios de vejez para personas con beneficios de invalidez del Pilar Solidario

En el mes de abril de 2016 se concretará el segundo de los compromisos presidenciales antes señalados. Hasta ahora, las personas con una Pensión Básica Solidaria de Invalidez o con un Aporte Previsional Solidario de Invalidez, al cumplir los 65 años (fecha de expiración de esos beneficios) debían generar una solicitud ante el IPS para acceder a un beneficio de vejez.

Con la nueva medida, se tramitará automáticamente la solicitud de Pensión Básica Solidaria de Vejez y de Aporte Previsional Solidario de Vejez para estos usuarios y usuarias, en la medida que cumplan con los respectivos requisitos. Esto implica, en la práctica, que quienes estén próximos a los 65 años ya no deberán concurrir al IPS para hacer el trámite de solicitud los beneficios de vejez, lo que facilitará la continuidad en las ayudas económicas que perciban.

Ampliación de la cobertura de Asignación por Muerte

Otro desafío importante para el IPS –correspondiente a la tercera medida de las antes mencionadas- se orienta a garantizar el acceso a la cuota mortuoria o Asignación por Muerte para un gran número de personas adultas mayores vulnerables de nuestro país. Así, este beneficio llegará sin excepciones a todos quienes cuenten con Pensión Básica Solidaria y aquellos con Aporte Previsional Solidario con saldo cero en su cuenta previsional del Sistema de AFP.

Lo anterior se traduce en ampliar el número de personas que hoy cuentan con dicho beneficio, lo que se traducirá en un apoyo para solventar los gastos funerarios.

La implementación de esta medida se hará efectiva a contar de abril de 2016.

Modernización del modelo de atención

Además de los desafíos anteriores, cabe señalar que el IPS continuará con la modernización de su modelo de atención, para relacionarse de manera más óptima con sus usuarios y usuarias.

Para este año 2016 el desafío es trabajar en diversas propuestas de mejoras al modelo en sus distintos procesos, las que considerarán una revisión participativa con los funcionarios del IPS involucrados en la operación y en la atención de los usuarios.

Nuestro propósito es proponer e implementar un conjunto de acciones que impacten al modelo de atención para su mejoramiento tanto en el corto como en el largo plazo, y que permitan acercar de mejor manera los beneficios previsionales y de protección social a las personas.

[redacted]

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
[redacted] - www.ips.gob.cll

2.- Déjase establecido, que la Institución deberá dar la debida publicidad a la presente Resolución, a través de las Direcciones Regionales IPS, que la comunicarán a los Centros de Atención Previsional Integral y Centros de Atención de su jurisdicción; así como las jefaturas notificadas por el presente instrumento deberán hacerlo con los Departamentos y Unidades de su dependencia.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48º, de la Ley Nº19.880, de 2003, citada en Vistos Nº3 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. Nº008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta Nº3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la distribución de la presente Resolución.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento de Auditoría Interna
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Finanzas
- Departamento de Personas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Cobranza Intitucional
- Unidad de Participación Ciudadana
- A las Direcciones Regionales IPS

GUR/PVB/PGC/MVEW/MEGA/NCR
CP RESOL INTERNAS V°B° FISCAL
Participación Ciudadana
IV-

[redacted]