

INFORME

CONSULTA CIUDADANA CON METODOLOGÍA DIALOGO PARTICIPATIVO

UNIDAD DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

1. INTRODUCCION

Entre los meses de noviembre y octubre el Instituto de Previsión Social desarrolló CONSULTAS CIUDADANAS con metodología de Diálogos Participativos en las regiones de: Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O´Higgins, Bio Bio, Araucanía, de los Ríos y Aysén.

La Unidad de Participación Ciudadana centró sus esfuerzos en la etapa previa a la ejecución de los Diálogos, en salvaguardar que las Minutas de Posición por medio de las cuales se convocara a las reuniones se ajustaran lo más posible al sentido que la ley y el Instructivo Presidencial le dan a éste instrumento de Participación Ciudadana.

Para lograr esto se les solicitó a todas las Direcciones Regionales que acotaran los temas que iban a someter a la consulta ciudadana a dos o tres preguntas concretas con el fin de que los posibles cuestionamientos, críticas o sugerencias surgieran de parte de los participantes con la condicionante de que fueran temas posibles de corregir por la autoridad regional.

La Consulta se centró en las siguientes preguntas:

1. ¿Considera que el actual Modelo de atención se ajusta a sus necesidades?
2. ¿Cómo considera la atención que entregan los ejecutivos?
3. ¿Cómo considera la infraestructura del IPS?
4. ¿Considera usted que el IPS es una institución confiable, preocupada por sus usuarios, innovadora?
5. ¿Qué se debería hacer para mejorar el servicio en los centros de atención del IPS?

2. OBJETIVOS DE LA CONSULTA CIUDADANA

2.1. Objetivo General:

Restablecer la relación del Instituto con las organizaciones de jubilados, pensionados y beneficiarios del pilar solidario a través del diálogo a fin de mejorar la gestión del Instituto según la diversidad regional.

2.2. Objetivos específicos:

- a. Restablecer los lazos con las organizaciones que agrupan a las personas usuarias del Instituto.

- b. Recoger las inquietudes y sugerencias en relación a los temas que se les plantean.
- c. Responder con claridad y en un plazo definido a las personas participantes del dialogo.

3. METODOLOGIA CONSULTA CIUDADANA

La metodología de trabajo aplicada en estos ejercicios consideró la realización de una serie de actividades dirigidas por los encargados regionales de Participación Ciudadana con un fuerte apoyo en la mayoría de los casos por la Dirección Regional y todo el apoyo logístico y de recursos humanos que aseguraron el buen desarrollo de los encuentros.

Las etapas de trabajo que se llevaron a cabo en estas actividades fueron las siguientes:

- a) Apertura y Bienvenida a los Diálogos Participativos a cargo de un representante de la Unidad Central de Participación Ciudadana (en la mayoría de los casos esta labor la cumplió Patricia González Contreras, Encargada de la Unidad de PaC).
- b) Exposición de la autoridad regional dando cuenta de las actividades que desarrolla el IPS.
- c) Exposición de la Minuta de Posición en que se fija el marco del trabajo a realizar.
- d) Trabajos Grupales.
- e) Presentación por parte de los voceros de los grupos de trabajo de las conclusiones a las que arribaron en su trabajo.
- f) Respuesta de la autoridad regional de aquellos temas que se puedan responder de inmediato o asumir los compromisos correspondientes por la solución de temas que requieran de una mayor tramitación.
- g) Aplicación de la Encuesta de Satisfacción
- h) Actividad de Cierre consistente en algunos casos de un almuerzo o en otros de un cóctel.

4. NIVEL DE PARTICIPACION

En general podemos decir que la participación en todas las regiones alcanzó niveles importantes en número de personas sin embargo, la representación de estas fue variada:

Cuadro N° 1

N° de Participantes por Región

Región	N° Participantes
Región de Tarapacá Comuna de Iquique	21
Región de Atacama Comuna de Copiapó	50
Región de Coquimbo Comuna de Coquimbo	33
Región de Valparaíso Comuna de Valparaíso	28
Región Metropolitana Comuna San Miguel	33
Región del Libertador Bdo. O'Higgins Comuna de Rancagua	46
Región del Bio Bio Comuna de Concepción	50
Región de Los Rios Comuna de Valdivia	39
Región de la Araucanía Comuna de Temuco	23
Región de Aysén	15
TOTAL	353

5. ENCUESTA DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Al finalizar los Diálogos Participativos se pasó una Encuesta de Satisfacción¹ para conocer la opinión individual de cada una de las personas participantes respecto a la actividad en la que habían participado en el más amplio sentido: Sobre la Actividad Diálogo Participativo; Sobre la Atención del IPS; Sobre la Infraestructura del lugar de realización; Sobre el cumplimiento de expectativas y; sobre su disposición de recomendar o participar en futuros diálogos participativos.

En los Anexos del presente Informe, se pueden encontrar los resultados de esta consulta por cada una de las regiones del país que, se encuentran resumidas en lo que presentamos a continuación en el Cuadro N° 3 "Resumen de la Tabulación de las Encuestas de Satisfacción".

¹ Encuesta de Satisfacción: se adjunta la Encuesta de Satisfacción que contestaron los participantes.

Cuadro N° 3

RESUMEN DE LA TABULACION DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

	SOBRE LA ACTIVIDAD DIALOGO PARTICIPATIVO	COQUIMBO	ARAUCANIA	LOS RIOS	TARAPACA	BIO BIO	METROP.	VALPO-	ATACAMA	PROMEDIO
1	Puntualidad: El Diálogo se inició puntualmente.	6,61	5,14	6,39	6,15	6,55	5,87	5,78	5,61	6,01
2	Los temas se presentaron con claridad	6,58	6,15	6,41	6,68	6,66	6,41	6,42	6,44	6,47
3	Los moderadores colaboraron al desarrollo del diálogo y al cumpl	6,74	5,86	6,50	6,76	6,66	6,72	6,44	6,57	6,53
4	Al comienzo del Diálogo se le entregó información que considera	6,52	6,14	6,59	6,83	6,77	6,68	6,58	6,58	6,59
5	La distribución y el uso del tiempo le parece que fue el adecuado.	6,74	6,00	6,34	6,73	6,55	6,71	6,32	6,23	6,45
6	Hubo oportunidad para que hablaran todos los participantes de su	6,81	6,24	6,46	6,77	6,77	6,52	6,52	6,55	6,58
	ATENCION IPS									
7	Capacidad de respuesta.	6,68	5,39	6,43	6,82	6,47	6,73	6,39	6,61	6,44
8	Cordialidad.	6,81	6,11	6,57	6,90	6,76	6,85	6,39	6,74	6,64
9	Atención a su llegada a la actividad.	6,94	6,17	6,64	6,88	6,69	6,88	6,50	6,74	6,68
10	Atención durante la actividad.	6,84	6,20	6,81	6,95	6,72	6,85	6,50	6,81	6,71
	SOBRE LA INFRAESTRUCTURA									
11	La sala en que trabajaron le pareció cómoda.	6,61	6,40	6,54	6,68	6,49	6,67	6,60	6,33	6,54
12	Como evalua la limpieza y mantención de los baños.	6,74	6,00	6,03	6,70	6,41	5,37	5,40	6,45	6,14
13	Servicio de coffee break	6,90	6,42	6,59	6,79	6,81	6,90	6,75	6,71	6,74
14	Mobiliario (sillas) le parecieron cómodas.	6,77	6,57	6,61	6,57	6,70	6,79	6,54	6,29	6,60
15	La presentación del salón le pareció atractiva.	6,68	6,57	6,67	6,85	6,73	6,79	6,46	6,41	6,64
16	El acceso al lugar de reunión lo encuentra adecuado.	6,71	6,60	6,72	6,72	6,78	6,66	6,08	5,51	6,47
	SOBRE LA ACTIVIDAD REALIZADA									
18	Cumplió sus expectativas.	6,77	5,93	6,54	6,74	6,60	6,57	6,24	6,53	6,49
19	La cantidad de horas le pareció adecuada.	6,74	6,00	6,49	6,76	6,54	6,59	5,88	6,24	6,40
20	Los contenidos aclararon las dudas.	6,58	6,21	6,58	6,76	6,48	6,66	6,15	6,51	6,49
21	Recibió información importante para usted.	6,68	6,33	6,65	6,79	6,63	6,76	6,04	6,63	6,56
22	Sintió que sus opiniones eran consideradas.	6,81	6,53	6,61	6,82	6,70	6,68	6,09	6,69	6,62
	OTROS									
	Recomendaría participar en futuros diálogos.	100% SI	68% SI	89,1% SI	86% SI	85% SI	81% SI	88% SI	86% SI	85% SI

Los resultados que nos arroja esta Encuesta de Satisfacción es que, la aplicación en terreno del instrumento de Participación Ciudadana que son los Diálogos Participativos, tienen una muy positiva evaluación de parte de las personas que participaron en ellos y, eso se traduce en que el 85% de los participantes declaran su disponibilidad para participar en el futuro en nuevos eventos de este tipo. Hay que aclarar también que, del 15% restante un porcentaje DEL 7,7% corresponde a personas que están en la categoría de No Sabe/No Responde y, el 7,3% restante son los que declaran que NO recomiendan la asistencia a estos eventos.



6. RESUMEN DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS

Tema Consultado	Propuesta Ciudadana
<p>Conocimiento de la ley 20.500 sobre Participación Ciudadana</p>	<p>Realizar capacitaciones a la dirigencia de las organizaciones de personas pensionadas, jubiladas y beneficiarias del Chile Solidario porque existe falta de información de la ley y de los mecanismos que ella contempla.</p>
<p>Si el actual modelo de pago (móvil y presencial) se ajusta a las necesidades del usuario y las sugerencias para brindar un mejor servicio.</p>	<p>En general la respuesta es positiva ya que se considera que éste modelo responde bien a las necesidades del usuario, planteándose en algunos casos algunas necesidades puntuales.</p> <p>En muchos de los casos sí se plantea la necesidad de habilitar sistemas apropiados para la atención diferenciada y preferente a los discapacitados. Esto debe considerar las facilidades en los accesos a los lugares de pago, la existencia de una caja que atienda preferentemente a las personas que se encuentran en ésta condición, etc..</p> <p>Mejorar la entrega de información que se le brinda a los usuarios como, por ejemplo, las causales de un eventual no pago de algunos de los beneficios, lo que lleva aparejada la necesidad de capacitar al personal que se encuentra en los lugares de pago para que estén en condiciones de brindarle una buena orientación a los adultos mayores.</p> <p>Que la infraestructura en general de los centros de pago considere que un porcentaje importante de las personas que concurrirán a él, serán adultos mayores que necesitan que las escaleras tengan pasamanos, que se pongan en el piso franjas antideslizantes, etc..</p>
<p>Aspectos que considera relevantes para mejorar el servicio que brinda el IPS en los centros de atención.</p>	<p>Contar siempre con la cantidad de funcionarios que aseguren una rápida y expedita atención de los usuarios y que, estos tengan la capacitación necesaria para entregar una atención de excelencia.</p> <p>Mejorar el sistema de entrega de números de atención para que este proceso no sea un cuello de botella en los centros de atención.</p> <p>Mejorar la comunicación con los pensionados y las agrupaciones en que participan estos mediante la creación de boletines informativos que den cuenta de las actividades realizadas y de las actividades futuras.</p> <p>Mejorar la coordinación con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).</p> <p>Entregarles cursos o charlas de capacitación a los adultos mayores sobre todos los beneficios del IPS.</p> <p>Se pide que los funcionarios del IPS tengan y porten permanentemente una credencial que indique el nombre del funcionario y las funciones que cumple.</p> <p>Se pide que el buzón de reclamos y sugerencias se coloque en un lugar visible a primera vista.</p> <p>Necesidad de capacitar a los funcionarios en atención de público pero con el énfasis en atención a adultos mayores.</p> <p>Se solicita que los módulos de atención tengan un mayor grado de privacidad que facilite una atención más personalizada sin que los demás se enteren del problema que tiene la persona que se está atendiendo.</p> <p>Mejorar los servicios higiénicos en las sucursales del IPS y que estos estén acondicionados para adultos mayores y discapacitados.</p>

	<p>Se requiere que los funcionarios tengan una capacitación que les dé a todos ellos la competencia para responder a las consultas que se le hagan.</p> <p>Necesidad de contar con dispensadores de agua en los centros de atención, cuestión que es muy importante especialmente en los períodos de altas temperaturas para evitar descompensaciones de los usuarios.</p>
--	--

ANEXO N° 1 RESPUESTA A LA CIUDADANIA REGION DE TARAPACA

Pregunta a Desarrollar	Propuesta ciudadana	Acción de la institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
1.- Considera que el actual Modelo de atención se ajusta a sus necesidades?	Se debiera implementar un sistema de atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad	Habilitar un ícono en total pack para derivación de adultos mayores y personas con discapacidad	<p>Marcha Blanca: Ene – Feb</p> <p>Implementación: Marzo</p>	. Correos electrónicos
2.- Como considera la atención que entregan los ejecutivos de atención?	Se necesita más capacitación al personal y preparación para dar una buena orientación al adulto mayor	Diseño, ejecución y evaluación de Plan de Capacitación 2015	<p>Diseño: Marzo.</p> <p>Ejecución: Abril – Noviembre</p>	<p>. Plan de capacitación 2015</p> <p>. Listas de asistencia</p> <p>Informe de evaluación del plan</p>
	Bien pero los funcionarios debieran	Actualmente se encuentra en proceso	Ejecución: Primer semestre 2015	. Acta de entrega de uniformes

	usar uniforme y distintivo	de licitación la adquisición de uniformes otoño – invierno y primavera verano. Se espera contar con el nuevo uniforme durante el primer semestre de 2015.		
3.- Como considera la Infraestructura del IPS?	Ampliar la Sucursal de Alto Hospicio e implementar servicios higiénicos para el público	Proyecto de remodelación de la Sucursal Alto Hospicio	<p>Diseño proyecto: abril 2015</p> <p>Licitación proyecto: Mayo-junio 2015</p> <p>Ejecución proyecto: Julio 2015</p>	<p>. Resoluciones de aprobación de bases y de adjudicación</p> <p>. Certificado de recepción conforme</p> <p>. Ceremonia de lanzamiento y aparición en medios de comunicación</p>
	Mejorar el acceso a la Sucursal Iquique, muy estrecha la entrada	Proyecto de ampliación Sucursal Iquique	<p>Inicio de los trabajos:</p> <p>Primer semestre de 2015</p> <p>Ejecución del proyecto e implementación:</p>	<p>. Resoluciones de aprobación de bases y de adjudicación</p> <p>. Certificado de recepción conforme</p>

	<p>Se debe emparejar el piso en el acceso a la sucursal Iquique, sobre todo para el desplazamiento de los discapacitados</p> <p>Mejorar la ubicación o el sistema de entrega de números</p> <p>Ampliar el sector destinado a la venta de bonos, muy estrecho</p> <p>Implementar huinchas antideslizantes en el acceso de la Sucursal Iquique</p>		Segundo semestre de 2015	. Ceremonia de lanzamiento y aparición en medios de comunicación
4.- Qué se debería hacer para mejorar el servicio en los centros de atención IPS?	Contratar más personal para la Sucursal Alto Hospicio	Estudio de carga operativa para solicitar a Departamento de Personas Factibilidad de contratación de otro funcionario, fundamentando además población de la comuna y categoría de la Sucursal	<p>Diseño de informe:</p> <p>Marzo</p> <p>Envío:</p> <p>Marzo</p>	<p>. Copia del Informe</p> <p>. Correo electrónico de solicitud</p>
	Capacitar más al adulto mayor	Diseño ejecución y evaluación de un programa de educación y orientación previsional a las organizaciones de	<p>Diseño oferta programática:</p> <p>Marzo</p> <p>Reunión con organizaciones:</p> <p>Marzo</p>	<p>. Oferta programática.</p> <p>. Listas de asistencia</p>

		adultos mayores que lo requieran	Ejecución del programa: Abril - Noviembre	
	Mejorar el aseo y vigilancia en el acceso a la sucursal, sobre todo en la jornada de la tarde	Se instruirá a los coordinadores mayor rigurosidad en el control del servicio de aseo y vigilancia y aplicación de instrumentos como check list que permitan seguimiento y aplicación de multas en caso de no	31 de diciembre	. Correo electrónico

Pregunta a Desarrollar	Propuesta ciudadana	Acción de la institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
1.- ¿Qué entendemos por participación ciudadana?				
2.- ¿Es relevante la participación ciudadana para las organizaciones sociales? ¿Por qué?	Que las actividades como reuniones, encuentros, jornadas, se realicen de manera periódica y que se convoque a la mayor cantidad de organizaciones de pensionados.	Compromiso para el año 2014: Realizar una reunión con todos los participantes del Diálogo para dar a conocer la sistematización del trabajo de talleres.	31 de marzo 2015	Nómina firmada de asistentes a la reunión. Fotos del encuentro.
3.- ¿Cuáles son las oportunidades que ofrece la Ley e instructivo para la participación de las organizaciones sociales?	Que el IPS entregue copias de ley 20.500 e instructivo presidencial N°7 para compartirlo con las bases	El IPS Región de Coquimbo entregará un set a cada organización con copia de la Ley 20.500 y del Instructivo Presidencial N°7. Además se entregará el documento con la sistematización del trabajo de talleres.	31 de marzo 2015	Nómina de entrega firmada

ANEXO N° 2 REPUESTA A LA CIUDADANIA REGION DE COQUIMBO

ANEXO N° 3 RESPUESTA CIUDADANÍA DIALOGO PARTICIPATIVO REGION DE LOS RIOS

Pregunta a Desarrollar	Propuesta ciudadana	Acción de la institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p>¿Qué le falta al IPS para ser un mejor servicio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación con los pensionados y las agrupaciones en las que estos participan. - Crear boletines informativos con las actividades realizadas y las actividades a realizar. - Mayor coordinación con SENAMA para la realización de talleres. - Entregar mayor protección en el cobro de sus beneficios para aquellos adultos mayores que no son autovalentes o que no tienen capacidad de discernimiento. - Aumentar la dotación de personal en las comunas que tienen mayor cantidad de atención y el espacio físico de algunas oficinas también. - Mayor amabilidad para atender a la gente, empatía con los pensionados. - Solicitan identificación para los funcionarios, 	<ul style="list-style-type: none"> - Director regional se compromete a realizar catastro de las asociaciones que están vigentes y que tienen relación directa con la institución con la finalidad de generar instancias de participación. - El mismo boletín que se envíe mensualmente a nivel central será difundido entre los pensionados de la región. - Director regional manifiesta que realizará una mayor coordinación con Senama para realizar talleres informativos en conjunto. - Respecto de la protección para el cobro de beneficios, es la profesional Asistente Social quien se encarga de otorgar poder a aquella persona que asume los cuidados personales del beneficiario. - En relación a la dotación de personal, se realizará durante el año 2015 algunos movimientos para que aumente la cantidad de ejecutivos en aquellas 	<p>Hasta el 31 de Diciembre las gestiones que puedan realizarse a corto plazo y el resto se llevarán a cabo dentro de la gestión del año 2015.</p>	<p>Reuniones con el Consejo de la Sociedad Civil.</p>

	<p>con credencial que indique el nombre.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se sugiere que el buzón de reclamos y sugerencias se encuentre a la vista. 	<p>sucursales que tengan mayor demanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecto de la identificación de los funcionarios se informa que las credenciales están siendo fabricadas a nivel central. - Se dejará buzón de ciudadanos a la vista de todos los usuarios. 		
<p>¿Cómo consideran la atención que entregan los ejecutivos de atención en la Región?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En general se considera que la atención entregada es buena, sin embargo falta homologar conocimientos en los funcionarios para entregar la información. - Consideran que los módulos de atención deberían de tener un poco más de privacidad para hacer más personalizada la atención sin que el módulo que está al lado se entere de nuestras consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizarán capacitaciones individuales con la finalidad de homologar conocimientos en los ejecutivos de atención. - En relación a la privacidad de los módulos es un poco difícil cambiarlos debido a que ese modelo está dado desde nivel central para todas las sucursales del país. 	<p>Hasta el 31 de Diciembre las gestiones que puedan realizarse a corto plazo y el resto se llevarán a cabo dentro de la gestión del año 2015.</p>	<p>Reuniones con el Consejo de la Sociedad Civil.</p>

ANEXO N° 4 REPUESTA CIUDADANIA REGION DE LA ARAUCANIA

Pregunta a Desarrollar	Propuesta ciudadana	Acción de la institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
¿Conoce la ley 20.500 sobre Participación Ciudadana?	Falta de información sobre ésta ley y los mecanismos que ella contempla. Se propone realizar capacitaciones a los dirigentes de las organizaciones.	Realizar una capacitación a cargo del Encargado de Canales Externos y de Participación Ciudadana y Abogado, don Sergio Ehijos Mardones, sobre la ley 20.500 y el Instructivo Presidencial N° 7 del 05 de Agosto de 2014.	30 días	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de Asistencia. 2. Contenidos de la Charla. 3. Registro Fotográfico. 4. Informe Escrito de la Actividad. 5. Realización de la capacitación con fecha 12 de diciembre de 2014. Verificación de la realización y de los contenidos de la misma.
¿Cuál es la labor del IPS? ¿Qué aspectos destacaría y qué aspectos mejoraría?	Realizar una atención especializada a algunas áreas de trabajo del IPS en especial con las llamadas "Leyes de Reparación" y el mundo mapuche. Especificar demanda: a que se refiere con atención especializada sobre todo cuando se hace referencia al mundo mapuche pues el IPS no tiene beneficios especiales a éste sector de la ciudadanía. Aclarar.	Nombrar dos facilitadores en la sucursal de Temuco. Una para leyes de reparación y otra para el trabajo con beneficiarios mapuches. Estos funcionarios tendrán una dedicación preferencial para trabajar estos temas. Existe desde el mes de Julio designación de una persona en Santiago a solicitud del jefe de gabinete respecto a un encargado del tema Ley de Reparación.	3 meses	Designación de facilitadores serán nombrados a más tardar el último día hábil del mes de diciembre. El proyecto sobre capacitación de los funcionarios será realizado durante el transcurso del año 2015. Contenidos Capacitación. Lista de Asistencia. Registro fotográfico. Informe escrito de la actividad

Temuco tiene un encargado de leyes especiales (don Isaías Saavedra, falta nombramiento por resolución).

Temuco tiene un Encargado para la Atención de Público a beneficiarios Mapuche que es bilingüe, doña Rosa Huenulaf (falta nombramiento por resolución)

Se ha solicitado al nivel central una capacitación para los funcionarios de la Región sobre la cultura mapuche y el trabajo intercultural.

ANEXO N° 5 REPUESTA CIUDADANIA REGION DE AYSEN

Pregunta a Desarrollar	Propuesta ciudadana	Acción de la institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p>¿El actual modelo de pago (móvil y presencial) se ajusta a las necesidades de los usuarios?</p>	<p>Ambos grupos coinciden en que, en general, el actual modelo de pago se ajusta a las necesidades de los usuarios, no obstante, se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir un segundo centro de pago (sea presencial o móvil) en Coyhaique (sector alto de la ciudad) 2. Abrir un centro de pago (sea presencial o móvil) en Puerto Chacabuco actualmente deben concurrir a Puerto Aysén. 3. Habilitar un acceso para discapacitados en el local de pago móvil de Villa Mañihuales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para las propuestas 1 y 2, se reunirán los antecedentes necesarios para presentar a nuestro nivel central la eventual apertura de nuevos puntos de pago. Esto según procedimiento vigente para estos requerimientos. 2. Se gestionará la habilitación de acceso solicitado. 	<p>1. Marzo de 2015</p> <p>(plazo para envío de antecedentes a nuestro nivel central.</p> <p>2. Marzo de 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficios o correos electrónicos con información remitida a nivel central para solicitud de apertura de nuevo punto de pago - Fotografía de acceso habilitado para discapacitados.

<p>¿Qué aspecto del servicio de pago deberíamos mejorar?</p>	<p>Ambos grupos coinciden en que, en general, la calidad del servicio de pago tanto móvil como presencial, es buena. No obstante, proponen lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Incorporar en el servicio de pago tanto presencial como móvil, la entrega de información de la causal de un eventual no pago.	<ol style="list-style-type: none">1. Se consultará al nivel central la factibilidad técnica de implementación de dicho sistema de información.	<p>1. Marzo de 2015</p>	<ul style="list-style-type: none">- Oficios o correos electrónicos de consulta al nivel central- Oficios o correos electrónicos de respuesta del nivel centra
--	---	--	--------------------------------	--