

**CONSULTA CIUDADANA
SOBRE LA RED DE ATENCIÓN CHILEATIENDE**

Unidad de Participación Ciudadana



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

INTRODUCCIÓN

La Participación Ciudadana, según lo establecido en el Instructivo Presidencial N°7, se entiende 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 diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño, la toma de decisión y desarrollo de las políticas públicas.

Para garantizar la participación ciudadana, existen cuatro mecanismos que son de carácter oficial y se encuentran debidamente normados para su correcto diseño e implementación y están descritos en la normativa del Instituto de Previsión Social, en la Resolución Exenta N°429, del 12 de agosto de 2015.

En esta oportunidad se hará referencia a la Consulta Ciudadana Virtual, que se trata de un proceso a través del cual, se somete a consideración de la ciudadanía, temas de interés público relacionados con el quehacer del Instituto de Previsión Social, mediante herramientas que permitan informar y conocer los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, para ser consideradas en las diferentes etapas que tiene la formulación de políticas públicas de un órgano del Estado.

En el caso del IPS, la consulta ciudadana virtual busca fortalecer los canales de información y orientación con los que cuenta. Esto, con el fin de garantizar que los medios utilizados sean efectivos, adecuados y den la mayor cobertura posible a las personas.

Esta consulta, en particular, estuvo orientada a conocer la opinión de las personas usuarias respecto de “ChileAtiende”, la red directa de atención a la ciudadanía del Instituto de Previsión Social, su portal web y sucursales, así como la forma en que se enteran sobre sus servicios.



II.- METODOLOGÍA

Objetivo de la consulta: Esta consulta en particular, estuvo orientada a conocer la opinión de las personas usuarias respecto de “ChileAtiende”, la red de atención del Instituto de Previsión Social, su portal web y sucursales, así como la forma en que se enteran sobre sus servicios.

Instrumento de producción de información: Encuesta que incluye cuatro preguntas cerradas.

Estrategia comunicacional: Se realiza difusión a través de las redes sociales del Instituto.

Por otra parte, se diseñan animaciones para ser difundidas en las redes sociales, cuyo contenido refiere una descripción del proceso. Asimismo, se informa mediante correo electrónico a los representantes del Consejo de la Sociedad Civil del IPS y demás organizaciones de la sociedad civil en general, como también organismos públicos.

A nivel institucional, se publican las notas en la página Web del Instituto www.ips.gob.cl y en la Intranet institucional. Además, se envía correo electrónico a los Directores Regionales, para la coordinación con los encargados y encargadas de participación ciudadana de sus respectivas regiones.

Definición del tiempo de consulta: En primera instancia se consideró mantener la consulta desde el 15 de octubre al 15 de noviembre de 2019, pero dada la contingencia país, se extendió el plazo de la encuesta hasta el 29 de noviembre en el sitio web institucional.

Análisis de respuestas: Se realiza tabulación y posterior análisis de resultados, acompañado de gráficos y síntesis descriptiva de éstos.

III.-ANÁLISIS DE RESULTADOS

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre el 15 de octubre y el 29 de noviembre de 2019, participaron un total de 3.620 personas de todas las regiones del país, ya sea en forma virtual, a través del sitio web www.ips.gob.cl o de manera presencial en los respectivos centros de atención del IPS.

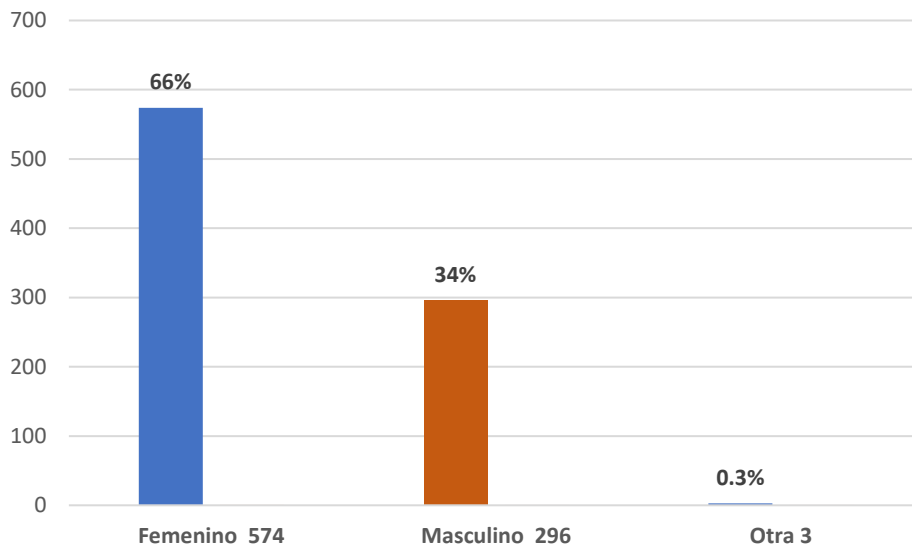
De un universo total de 3.620 personas que interactuaron con el instrumento, 3.355 encuestas están válidamente emitidas, es decir, el instrumento fue respondido a cabalidad. En ese sentido 265 consultas fueron respondidas parcialmente, por lo que los montos totales consideraron las respuestas parciales.

Dicho lo anterior, para este análisis se tomaron las tres regiones que concentraron la más alta participación (Metropolitana, Atacama y Antofagasta), filtrando las respuestas incompletas de cada una de ellas, quedando finalmente el total de las encuestas válidamente finalizadas por los usuarios y usuarias.

REGIÓN METROPOLITANA

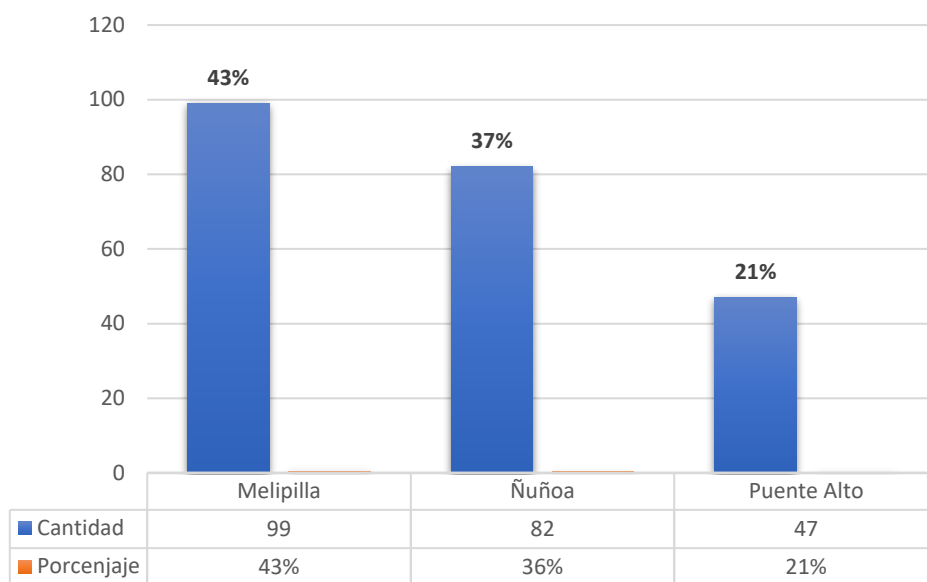
Esta región obtuvo la mayor cantidad de participación a nivel nacional en la encuesta y sus participantes están dispersos en el 99.98% de las comunas, no superando el 12% de participación en cada una de ellas. Es por ello que, al analizar las comunas que más interacción tuvieron con el instrumento, se refleja poca participación como región.

Gráfico1: Distribución por género total región.



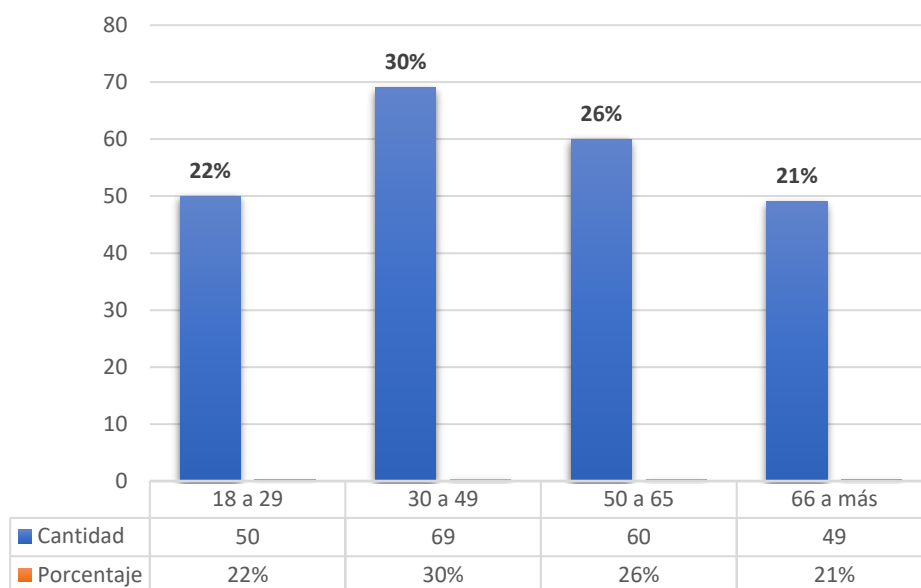
Como se observa en el gráfico, el género femenino tuvo una mayor inclinación a responder dicho instrumento, resultado que representa el 66% de participación, seguido con un 34% el género masculino. Por último y de manera alternativa, la opción “otra” alcanza solo un 0.3% de interacciones.

Gráfico 2: Comunas con mayor participación en la región.



En la gráfica se puede observar que, la mayor interacción con la encuesta fue en las comunas de Melipilla con un 43% de participación, seguida con un 37% correspondiente a la comuna de Ñuñoa y finalmente la comuna de Puente Alto con 21%.

Gráfico 3: Distribución Rango etario en tres comunas de la región.



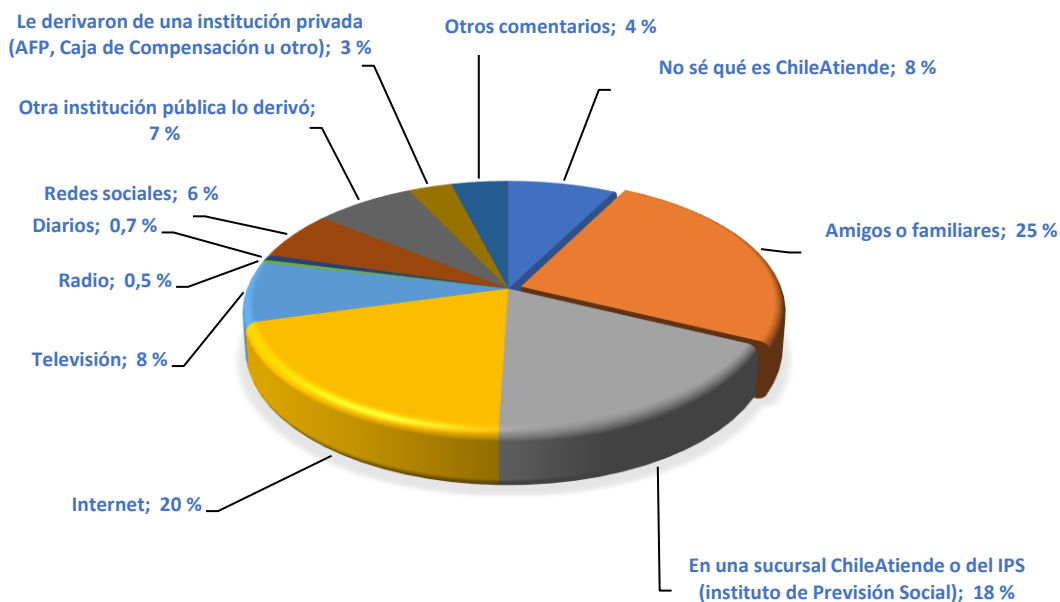
En cuanto a la edad de los encuestados, se puede apreciar que la mayor cantidad de interacciones se concentra en edades que oscilan entre 30 a 65 años, cifra que representa un 56%, seguido por un 22% entre los 18 a 29 años, y finalmente un 21% con 66 a más años.



• RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.

Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Cómo se enteró sobre ChileAtiende?

Como ilustra el gráfico, el principal canal de información por el cual los usuarios y usuarias dijeron enterarse sobre ChileAtiende, fue “los amigos y/o familiares” con un 25%, seguido por “Internet” con un 20% y también la opción “sucursal ChileAtiende o del IPS”, con un 18%.

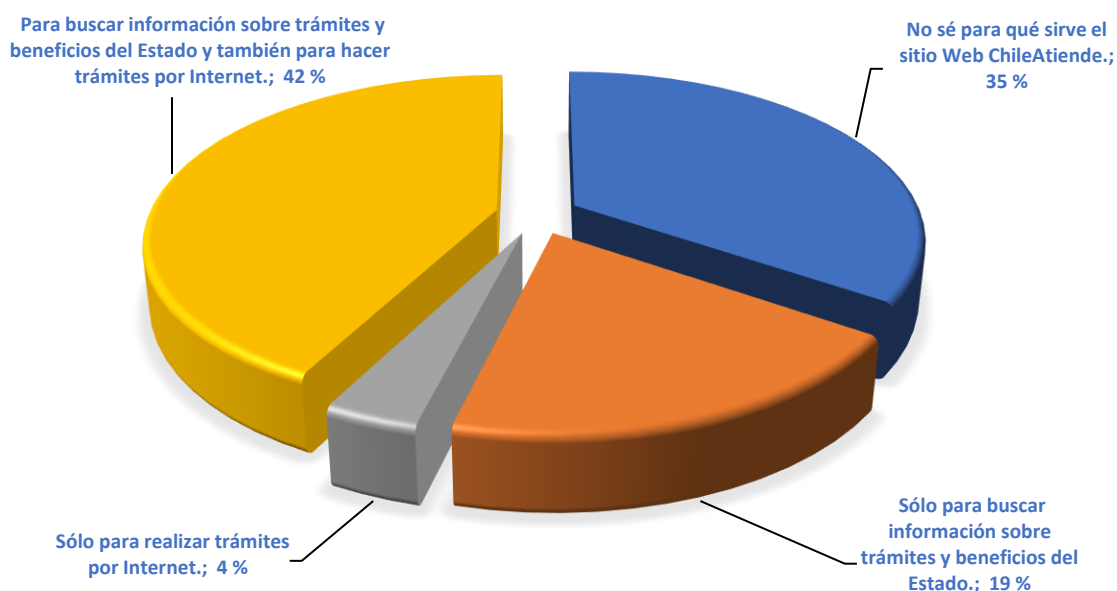


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No sé qué es ChileAtiende	8%	66
Amigos o familiares	25%	215
En una sucursal ChileAtiende o del IPS (instituto de Previsión Social)	18%	160
Internet	20%	176
Televisión	8%	67
Radio	0,5%	4
Diarios	0,7%	6
Redes sociales	6%	54
Otra institución pública lo derivó	7%	62
Le derivaron de una institución privada (AFP, Caja de Compensación u otro)	3%	27
Otros comentarios	4%	35
TOTAL		873



Gráfico 2: Pregunta 2 ¿Sabe para qué sirve el sitio web ChileAtiende?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias que dice relación con el sitio Web ChileAtiende, un 42% dice conocer el sitio, mientras que un 35% no sabe para qué sirve, seguido con un 19% que marcó la opción “Sólo para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado”.

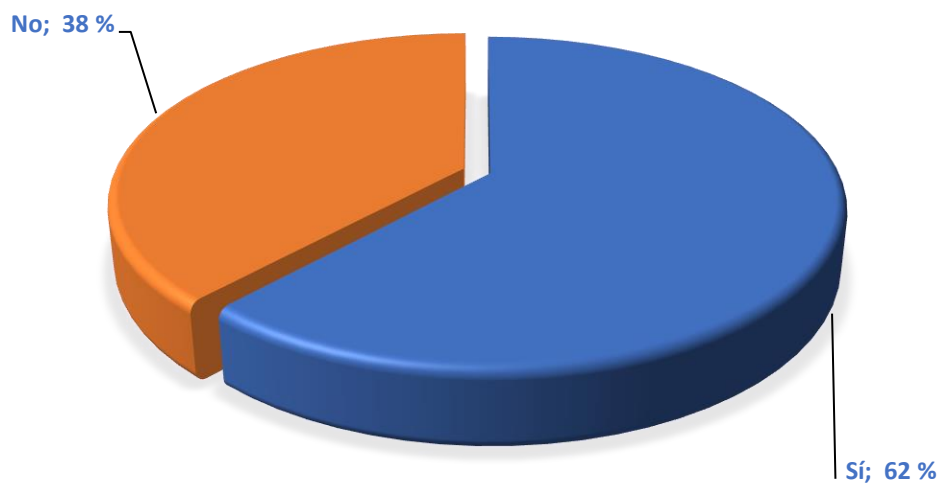


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No sé para qué sirve el sitio Web ChileAtiende.	35%	290
Sólo para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado.	19%	163
Sólo para realizar trámites por Internet.	4%	31
Para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado y también para hacer trámites por Internet.	42%	356
TOTAL		840



Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Sabía usted que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado?

De las personas participantes, un 62% señalaron saber que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado, seguido por un 38% que indicó que no sabe.

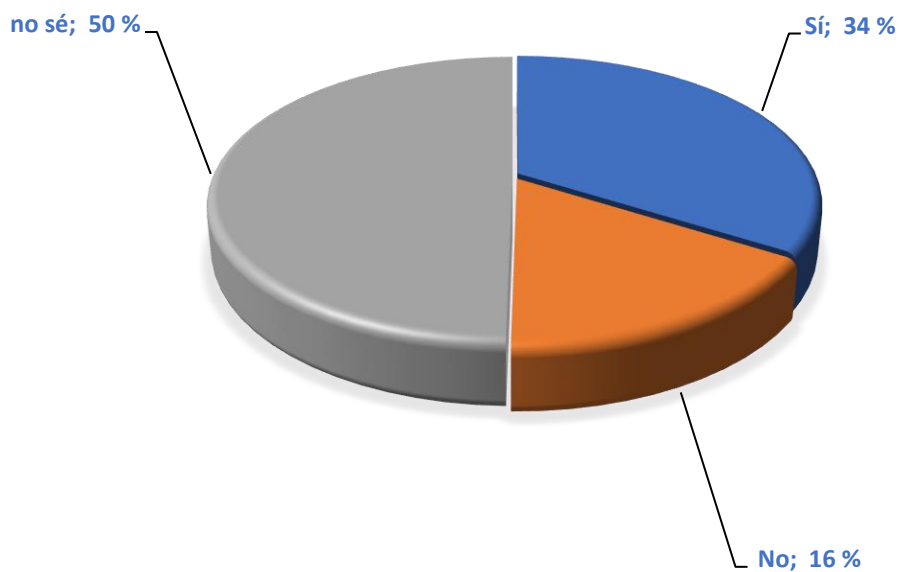


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	62%	518
No	38%	319
TOTAL		837



Gráfico 4: Pregunta 4 ¿Las sucursales ChileAtiende son lo mismo que las sucursales del Instituto de Previsión Social (IPS)?

De los usuarios y usuarias consultados, el 50% indicó no saber si las sucursales de ChileAtiende son lo mismo que las sucursales de IPS, seguido con un 34% que sabe y finalmente con un 16% que dice que no son lo mismo.

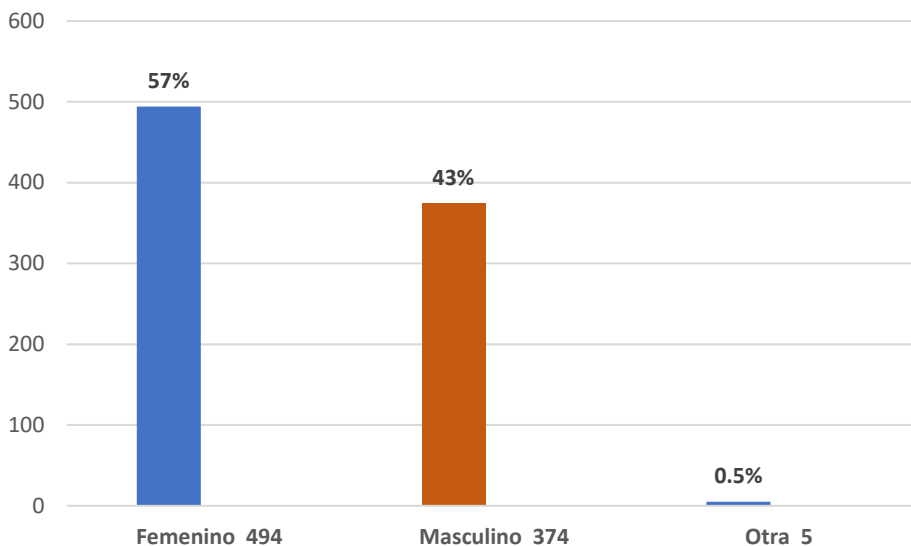


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	34%	285
No	16%	138
no sé	50%	418
TOTAL		841

REGIÓN ATACAMA

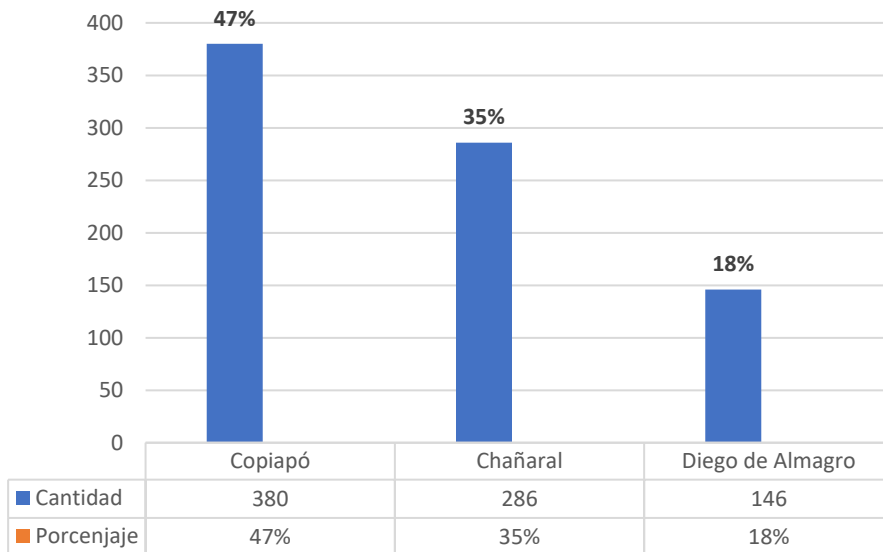
A nivel nacional, la región tuvo una destacada participación en comparación con años anteriores y sus participantes se encuentran concentrados mayoritariamente en las comunas de: Copiapó, Chañaral y Diego de Almagro.

Gráfico1: Distribución por género total región.



En cuanto al género de los encuestados, se observa una mayor participación es del género femenino, cifra que corresponde al 57%, seguida con un 43% perteneciente al género masculino y de manera menos significativa la opción “otra”, con un 0,5%.

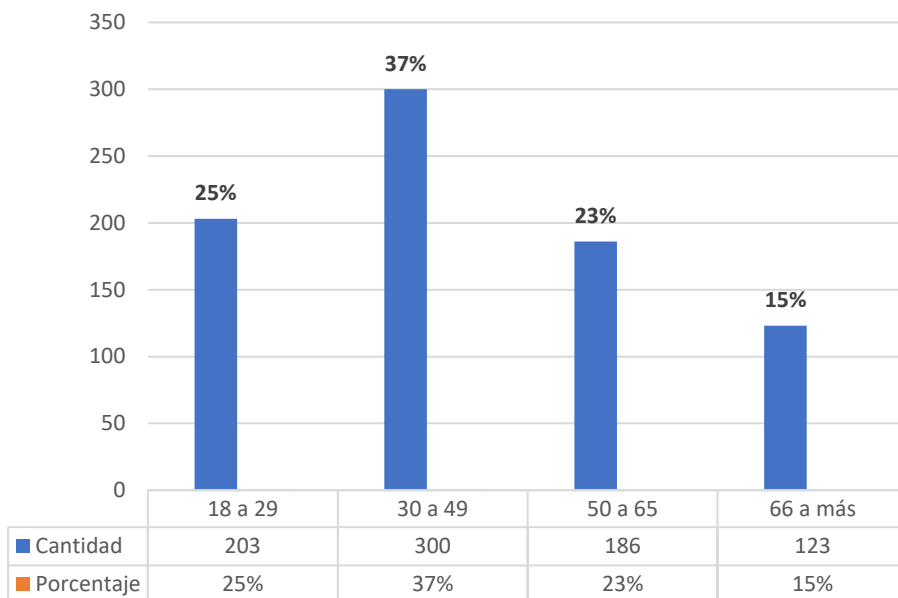
Gráfico 3: Comunas con mayor participación en la región.



En el gráfico se puede observar que, los encuestados de la región se concentraron significativamente en las comunas de Copiapó, reflejado en un 47%, seguida por Chañaral con un 35% y por último la comuna de Diego de Almagro con un 18%.



Gráfico 2: Distribución por rango etario en tres comunas de la región.

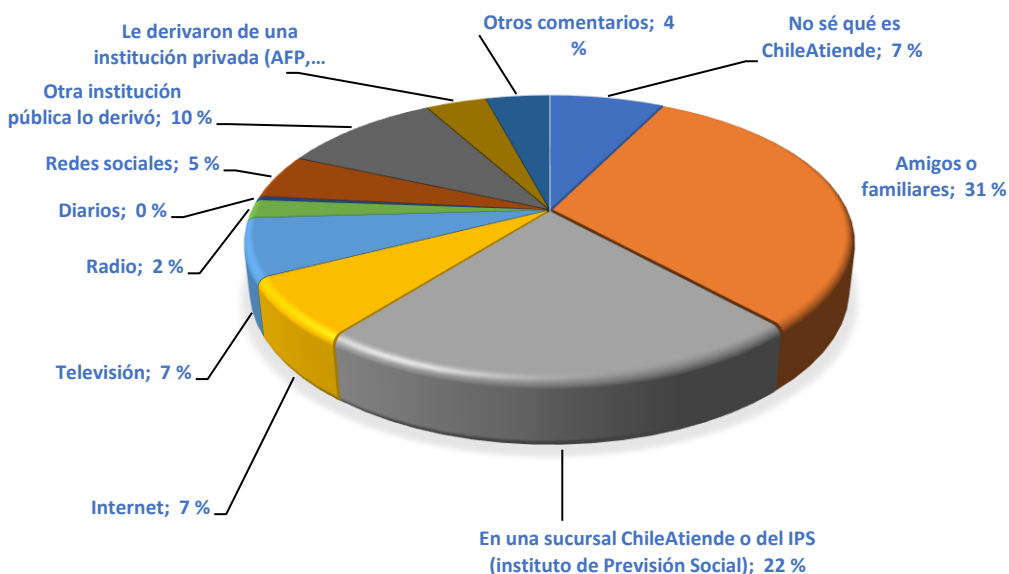


En cuanto a la edad de quienes respondieron la consulta, se puede observar que gran parte corresponde a la edad de 30 a 65 años, lo que equivale a un 60%, seguido con un 25% de 18 a 29 años y finalmente con un 15% de 66 a más años.

- RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS

Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Cómo se enteró sobre ChileAtiende?

En este gráfico podemos observar que, el principal canal de información por el cual los usuarios y usuarias dijeron enterarse sobre ChileAtiende, fue “los amigos y/o familiares” con un 31%, seguido por la opción “sucursal ChileAtiende o del IPS (Instituto de Previsión Social)” con un 22%, además con un 10% “otra institución pública lo derivó”.

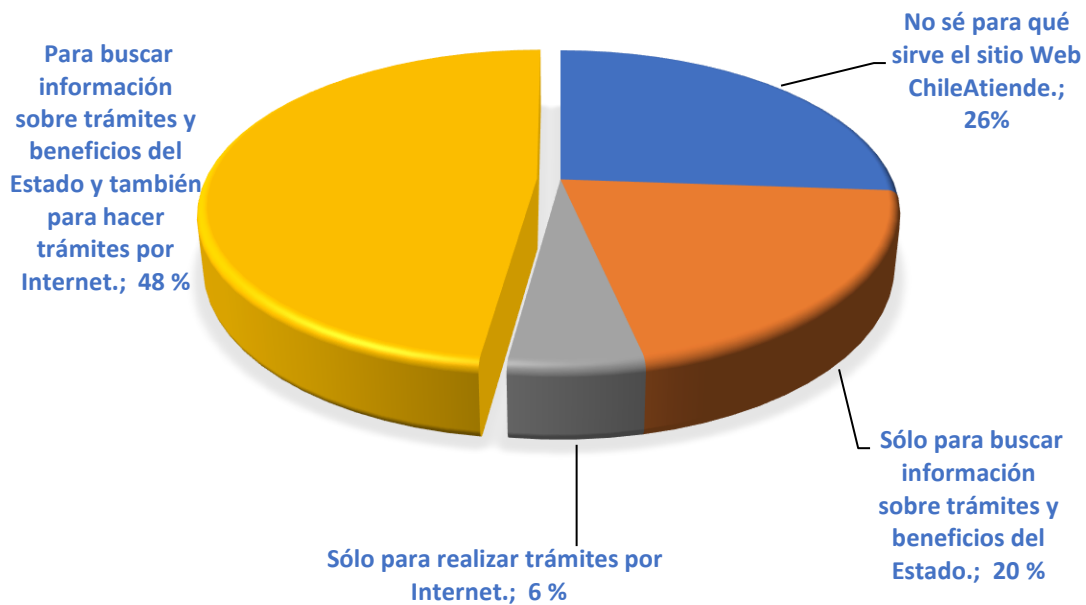


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No sé qué es ChileAtiende	7%	64
Amigos o familiares	31%	270
En una sucursal ChileAtiende o del IPS (instituto de Previsión Social)	22%	195
Internet	7%	60
Televisión	7%	58
Radio	2%	18
Diarios	0,5%	4
Redes sociales	5%	44
Otra institución pública lo derivó	10%	90
Le derivaron de una institución privada (AFP, Caja de Compensación u otro)	4%	34
Otros comentarios	4%	36
TOTAL		873



Gráfico 2: Pregunta 2 ¿Sabe para qué sirve el sitio web ChileAtiende?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias que dice relación con el sitio Web ChileAtiende, un 48% dice conocer el sitio, mientras que un 26% no sabe para qué sirve, seguido con un 20% que marcó la opción “Sólo para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado”.

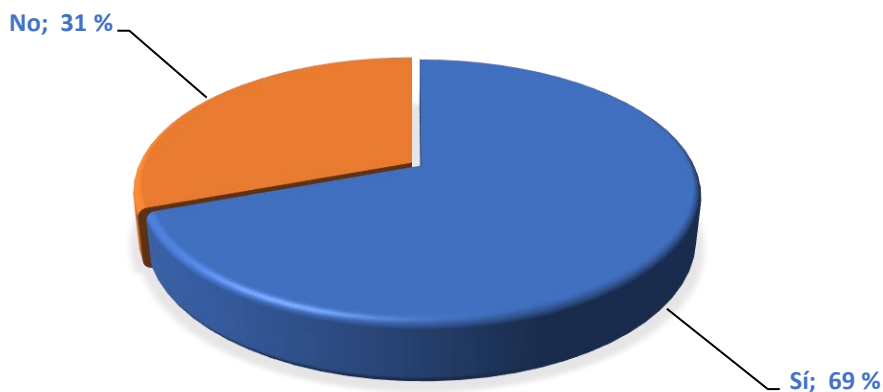


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No sé para qué sirve el sitio Web ChileAtiende.	26%	226
Sólo para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado.	20%	177
Sólo para realizar trámites por Internet.	6%	48
Para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado y también para hacer trámites por Internet.	48%	414
TOTAL		865



Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Sabía usted que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado?

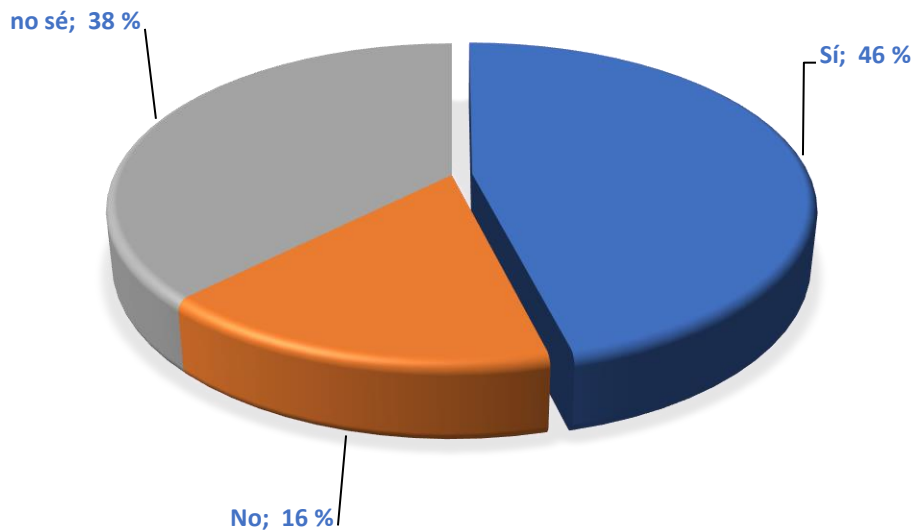
En el gráfico se puede observar que, un 69% de las personas que interactuaron con la encuesta señalaron saber que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado, seguido por un 31% que indicó la opción “no sabe”.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	69%	607
No	31%	268
TOTAL		875

Gráfico 4: Pregunta 4 ¿Las sucursales ChileAtiende son lo mismo que las sucursales del Instituto de Previsión Social (IPS)?

La gráfica nos muestra que, un 46% de los participantes indicaron saber que las sucursales de ChileAtiende son lo mismo que las sucursales de IPS, seguido con un 38% que no sabe que son lo mismo y finalmente con un 16% que dice que no son lo mismo.

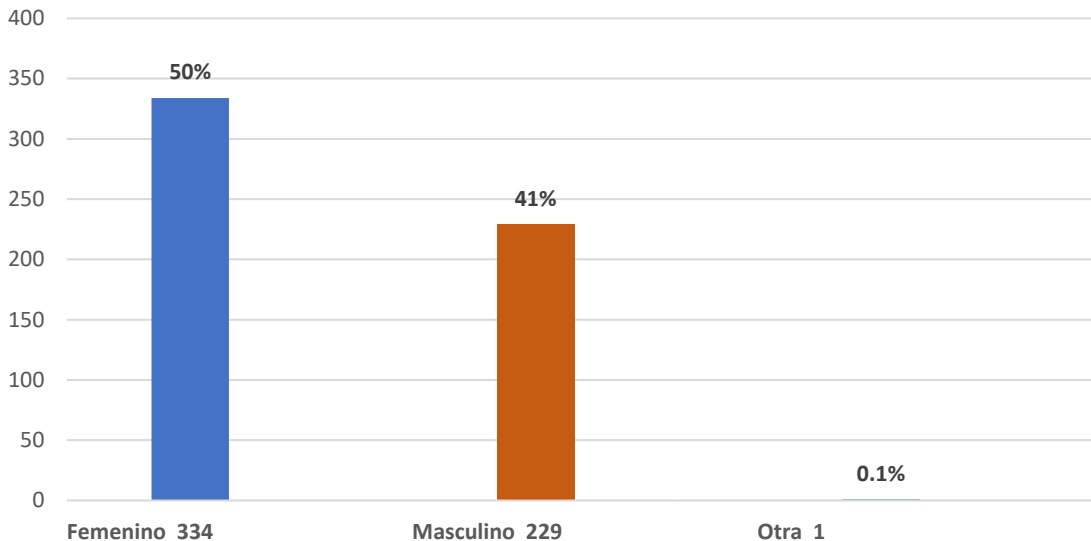


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	46%	402
No	16%	143
no sé	38%	327
TOTAL		872

REGIÓN ANTOFAGASTA

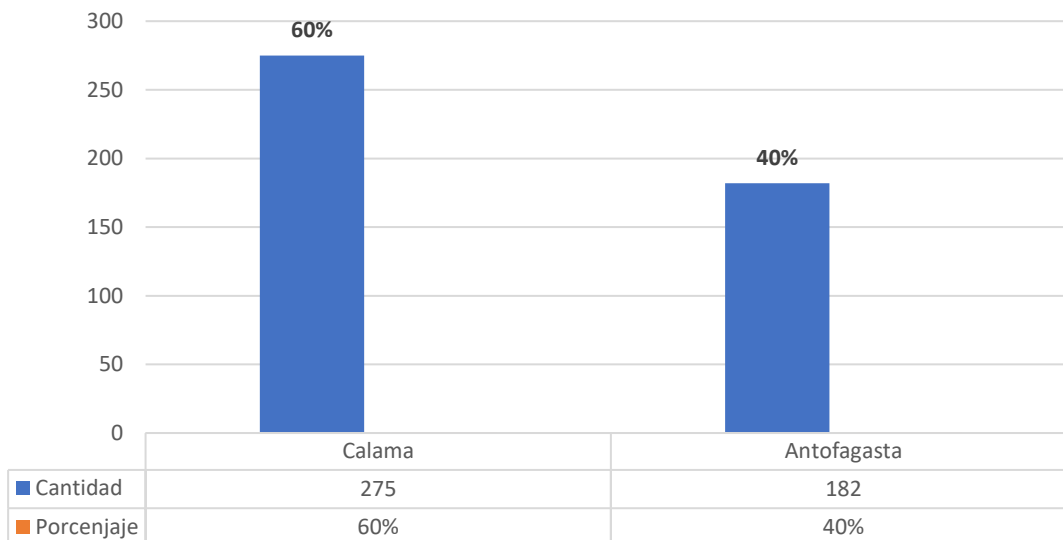
Esta región también tuvo una alta interacción en la encuesta y sus participantes se encuentran concentrados principalmente en las comunas de: Calama y Antofagasta.

Gráfico1: Distribución por género total región.



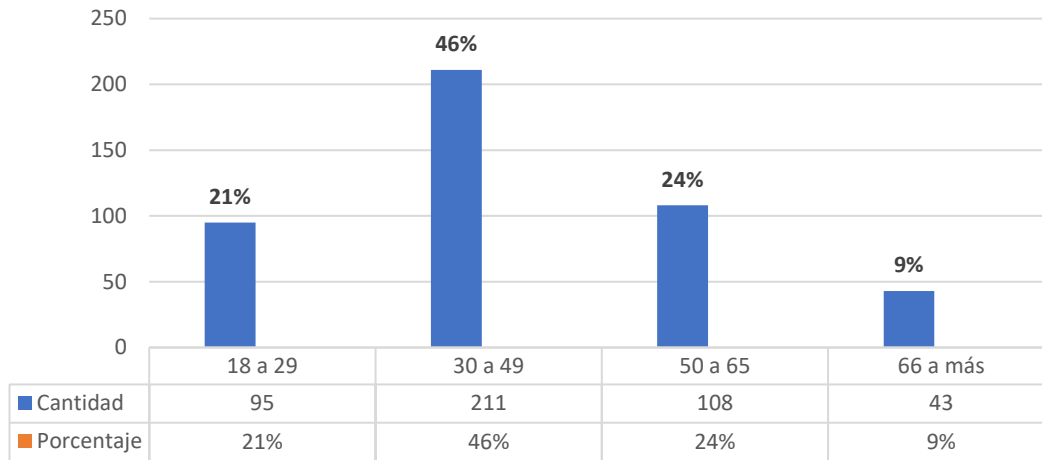
En este gráfico, se puede inferir que de las personas que respondieron la encuesta, la mayor parte corresponde al género femenino con un 50% de participación, seguida con un 41% perteneciente al género masculino. Por último y de manera menos significativa, se encuentra la opción “otra”, que alcanza solo un 0,1%.

Gráfico 2: Distribución por comunas con mayor participación en la región.



En este gráfico, se puede observar que las personas que respondieron la consulta se concentraron mayoritariamente en la comuna de Calama con un 60%, seguido por Antofagasta con un 40% de participación.

Gráfico 2: Distribución rango etario en las dos comunas.



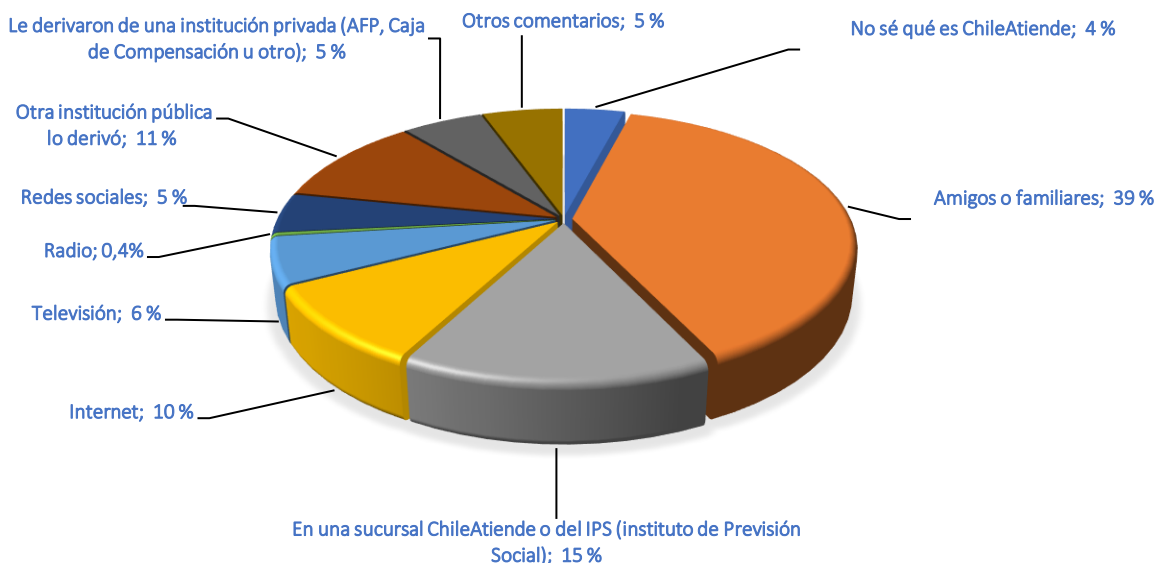
En cuanto a las edades de quienes respondieron la encuesta, la mayor concentración de interacciones, se encuentra en el rango de entre 30 a 65 años, cifra que representa el 70%, seguido por la población joven de 18 a 29 años, representando a un 21% de los encuestados. De manera menos significativa se ubica el rango de 66 a más años, correspondiendo a un 9%.



• RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS

Gráfico 1: Pregunta 1 ¿Cómo se enteró sobre ChileAtiende?

Como se observa en el gráfico, el principal canal de información por el cual los usuarios y usuarias dijeron enterarse sobre ChileAtiende fue “los amigos y/o familiares” con un 39%, seguido por la opción “sucursal ChileAtiende o del IPS (instituto de Previsión Social)” con un 15%, con un 11% dice que se enteró porque “otra institución pública lo derivó”, además un 10% señala que se enteró por “Internet

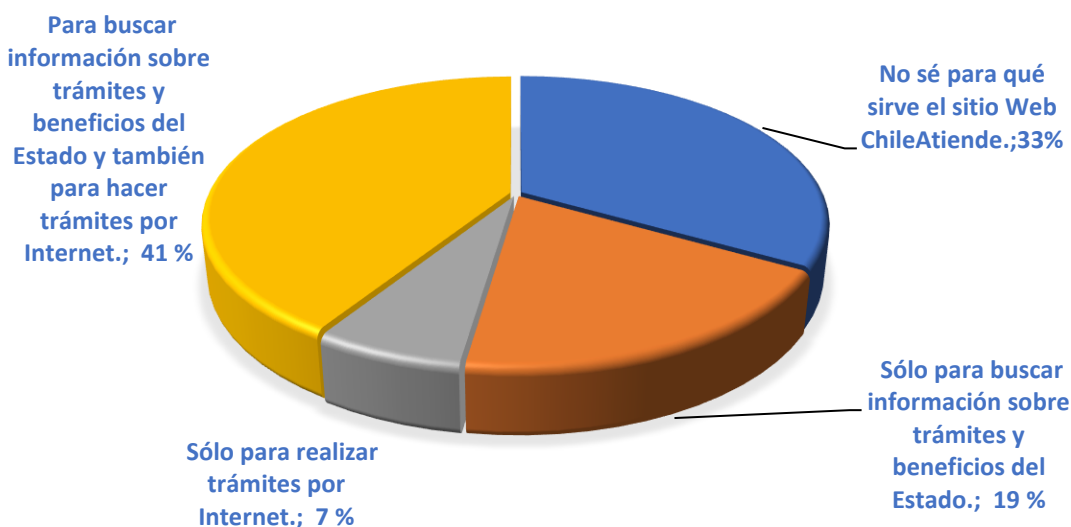


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No sé qué es ChileAtiende	4%	23
Amigos o familiares	39%	219
En una sucursal ChileAtiende o del IPS (instituto de Previsión Social)	15%	84
Internet	10%	54
Televisión	6%	32
Radio	0,4%	2
Diaros		
Redes sociales	5%	27
Otra institución pública lo derivó	11%	61
Le derivaron de una institución privada (AFP, Caja de Compensación u otro)	5%	31
Otros comentarios	5%	31
TOTAL		564



Gráfico 2: Pregunta 2 ¿Sabe para qué sirve el sitio web ChileAtiende?

En cuanto al conocimiento de los usuarios y usuarias que dice relación con el sitio Web ChileAtiende, un 41% dice conocer el sitio, mientras que un 33% no sabe para qué sirve, seguido con un 19% que marcó la opción “Sólo para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado”.

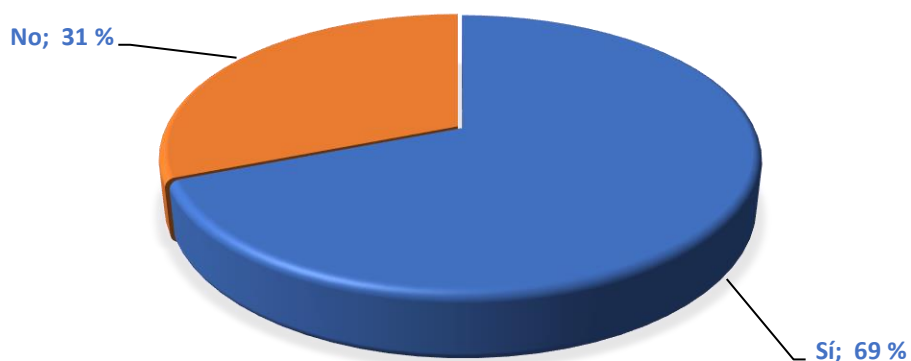


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
No sé para qué sirve el sitio Web ChileAtiende.	33%	184
Sólo para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado.	19%	106
Sólo para realizar trámites por Internet.	7%	37
Para buscar información sobre trámites y beneficios del Estado y también para hacer trámites por Internet.	41%	227
TOTAL		554



Gráfico 3: Pregunta 3 ¿Sabía usted que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado?

De las personas encuestadas, un 69% señalaron saber que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado, seguido por un 31% que indicó que no sabe.

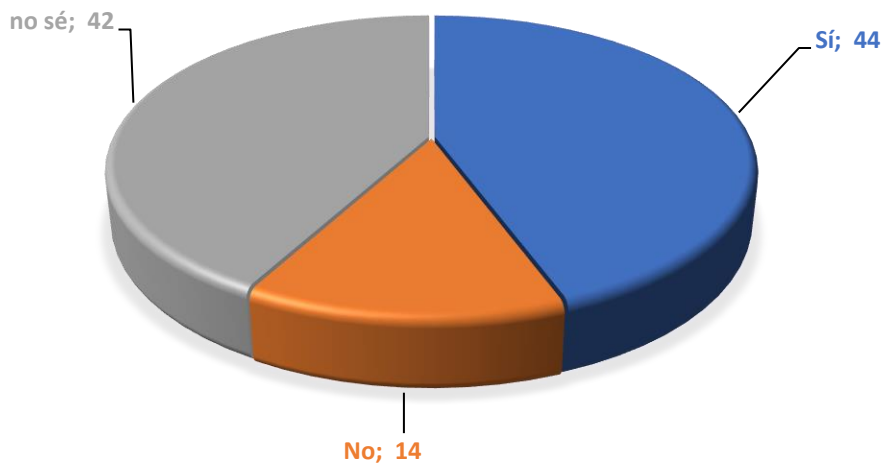


Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	69%	381
No	31%	171
TOTAL		552



Gráfico 4: Pregunta 4 ¿Las sucursales ChileAtiende son lo mismo que las sucursales del Instituto de Previsión Social (IPS)?

La gráfica nos muestra que, un 44% de los encuestados indicaron saber que las sucursales de ChileAtiende son lo mismo que las sucursales de IPS, seguido con un 44% que no sabe que son lo mismo y finalmente con un 14% que dice que no son lo mismo



Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Sí	44%	247
No	14%	76
no sé	44%	234
TOTAL		557



IV.- CONCLUSIONES:

Para el Instituto de Previsión Social, ha sido una preocupación constante acercar los beneficios y trámites de las instituciones públicas a la ciudadanía a través de su red multicanal y multiservicios de atención ciudadana “ChileAtiende”, realizando una amplia difusión en sus redes sociales, Centros de Atención Presencial y otros medios.

Es así como en atención a una ciudadanía más empoderada, el Instituto de Previsión Social sometió a consulta ciudadana la opinión de las personas usuarias respecto de ChileAtiende, la red de atención, su portal web y sucursales, así como la forma en que se enteran sobre sus servicios.

Entre los principales resultados obtenidos en el proceso, se advierte que son personas del género femenino que mayoritariamente interactuaron con la consulta ciudadana virtual y/o presencial, expresado en un 66% correspondiente a la Región Metropolitana, seguido con un 57% en la Región de Atacama y un 50% en la Región de Antofagasta. En relación a los grupos etarios, de acuerdo a las comunas analizadas, se destaca que el rango que va entre los 30 a 65 años, alcanza un predominio respecto de los otros tres segmentos, reflejado en un 70% en la Región de Antofagasta, seguido con un 60% en la región de Atacama y finalmente un 56% en la Región Metropolitana.

En cuanto a la **pregunta 1 ¿Cómo se enteró sobre ChileAtiende?**

El principal canal de información por el cual los usuarios y usuarias dijeron enterarse sobre ChileAtiende, fue “los amigos y/o familiares”, expresado en un 39% en la Región de Antofagasta, un 31% en la Región de Atacama y un 25% en la Región Metropolitana.

En relación a la **pregunta 2 ¿Sabe para qué sirve el sitio web ChileAtiende?**

La mayoría de los usuarios y usuarias dice saber para qué sirve el sitio Web ChileAtiende, quedando expresado con un 48% en la Región de Atacama, seguido con un 42% en la Región Metropolitana y un 41% en Antofagasta.

Ante la **pregunta 3 ¿Sabía usted que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado?**

Las personas participantes señalaron en su mayoría saber que en las sucursales ChileAtiende se pueden hacer varios trámites del Estado, expresado en un 69% en las regiones de Atacama y Antofagasta y un 62% en la Región Metropolitana.

Finalmente, en la **pregunta 4 ¿Las sucursales ChileAtiende son lo mismo que las sucursales del Instituto de Previsión Social (IPS)?**

El 50% los participantes en la región Metropolitana indicaron la alternativa “no sé”, el 46% de la Región de Atacama indicaron que son lo mismo, en la región de Antofagasta un 44% indicó no saber y dentro de la misma región, un 44% indicó que son lo mismo.

AGRADECIMIENTOS

El Instituto de Previsión Social agradece la buena disposición de las 3.620 personas que respondieron la Consulta Ciudadana Virtual y Presencial. Sus opiniones y sugerencias son el principal insumo para seguir trabajando con y para la ciudadanía durante todo el período 2020.