

## ACTA CUARTA SESION

### CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL PARA LA SEGURIDAD SOCIAL

#### SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL

#### MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Con fecha 03 de mayo 2019, en dependencias del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, ubicado en Huérfanos N°1273, Santiago, se realiza la cuarta sesión del Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaria de Previsión Social.

Asisten a la IV sesión:

- |    |                     |                                   |
|----|---------------------|-----------------------------------|
| 1. | Ramón López         | CUPEMCHI                          |
| 2. | Orlando Sharp       | CONFEDECH                         |
| 3. | Cristóbal Fernández | Asociación de Mutuales            |
| 4. | Eugenio Leon        | MUCECH                            |
| 5. | Roberto Mercado     | Superintendencia de Pensiones     |
| 6. | Carlos Salgado      | Subsecretaria de Previsión Social |
| 7. | Eduardo Perez       | Subsecretaria de Previsión Social |
| 8. | Andrea Loncopan     | Secretaria Ejecutiva              |
| 9. | Carolina Perez      | Secretaria de Acta                |

#### 1.- INICIO DE SESION.

Siendo las 10:11 hrs, da inicio a la sesión don Ramón Lopez Muñoz, dando la bienvenida a los asistentes, hoy contamos con la presencia de Carlos Salgado jefe de Coordinación Institucional y Eduardo Perez jefe de Canales de Atención de Usuarios, ambos de la Subsecretaria de Previsión Social, quienes nos expondrán el estudio de “Percepción, Evaluación de servicios y Perfilamiento de Usuarios de la Subsecretaria de Previsión Social”.

#### SE EXPONE. –

- El jefe de Coordinación Institucional, a petición de nuestra Subsecretaria, da al consejo una introducción de que trata el estudio y solicita a este las opiniones y sugerencias que puedan realizar
- La muestra es un focus groups y online, conformado por personas de edades que fluctúan entre los 18 y 85 años, las cuales efectivamente han

solicitado algún tipo de requerimiento o tramite en nuestra Subsecretaria en el año 2018

- En la tabla de contenidos muestra la ficha metodológica, el resumen ejecutivo, la percepción, canales de contacto, servicio entregado por la Subsecretaria de Previsión Social, el proceso de respuesta, la conclusión y recomendaciones
- En la ficha metodológica se explica el tipo y la técnica de estudio, que se realizaron 4 Focus Groups de 5 a 6 personas en el estudio cualitativo y se realizaron 440 encuestas online en el estudio cuantitativo.
- En el resumen ejecutivo se recalca la necesidad de aclarar las funciones que realiza nuestra Subsecretaria de Previsión Social, ya que la gran parte de los encuestados no sabe o tiene una idea errada de las funciones.
- La ciudadanía piensa que la Subsecretaria es la instancia final para a la solución de sus problemas, colocando a esta en la cúspide de la pirámide, lo cual lamentablemente no es así, para eso están los servicios relacionados.
- Los encuestados tienen un conocimiento muy bajo sobre que en la Subsecretaria de Previsión Social se generan políticas públicas.
- Se produce una confusión entre la Subsecretaria y los servicios relacionados como la SUPEN, SUSESO, ISL, IPS.
- Pensamos que hay una mezcla en esta situación ya que las personas en su mayoría llegan de los servicios relacionados con la Subsecretaria y con una expectativa elevada para la solución de sus problemas.
- Se detecta que un 17% de las personas encuestadas viene con un tipo de reclamo.
- A nivel global, los canales de atención de usuarios tienen una evaluación media, destacando la disponibilidad y la amabilidad de los funcionarios.
- Cerca del 80% de las consultas que entran a esta subsecretaria es por medio de la web.
- La tendencia negativa se relaciona con las expectativas como mayor seguimiento, las derivaciones y la información.
- En el proceso de respuesta un 45% de personas, entiende que se ha logrado algún tipo de solución.
- Como fortaleza como la atención y la credibilidad logran cerca del 50% de acuerdo
- Como conclusión del estudio hicimos un proceso de reflexión en el cual estamos implementando mejoras, según los resultados de procedimientos y la calidad de respuesta.
- Cuando un reclamo es recurrente genera una autorespuesta.
- Como mejoras estamos estudiando la posibilidad que, en las colillas de atención, colocar una reseña en la parte posterior de que es la Subsecretaria de Previsión Social y cuáles son sus funciones.





- Por otra parte, en la página web queremos dar un mayor énfasis, con cruce de información, sin mucho adorno y con un lenguaje más ciudadano.
- Realizar un seguimiento de los casos y evaluar las respuestas entregadas.
- Junto con todo esto queremos lograr potenciar la participación ciudadana, realizar levantamientos de la información, mesas de trabajo con temas relevantes y contingentes como por ejemplo el tema de honorarios, mejorar la imagen institucional.
- Estos son los avances y queremos contar con el consejo con sus opiniones y sugerencias, se agradece a nuestro presidente del consejo de la sociedad civil por otorgar el espacio a que nuestra institución muestre este tipo de estudios.
- Queremos someter a evaluación la carta ciudadana al consejo

#### OBSERVACIONES DEL CONSEJO. -

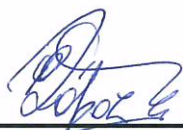
- En el área metodológica hay un ítem que dice que más de 86 años, no hay preguntas, se da la acotación que preguntas hay en este segmento, pero no tienen las respuestas requeridas, con palabras claras y opciones concretas.
- Para solicitar por ejemplo una audiencia a través de la ley del lobby es muy engorroso.
- En toda la presentación se destaca que en ningún ítem está considerado el COSOC.
- Desde el año 2018 estamos tratando de acercarnos a la ciudadanía, con ferias participativas para que conozcan el rol que ocupa el consejo de la sociedad civil frente al estado.
- La desconformidad del usuario es la falta de información de donde o a quienes tienen que recurrir frente a una problemática.
- Como sugerencia en el área tecnológica al realizar una programación con tecnología de la información: Telefónica/ Facc Time; Web/Ejecutivo virtual.

#### OTROS TEMAS. –

- Se expone una carta para ser enviada al Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social.
- Se conversa sobre el presupuesto de nuestro consejo.
- Se reconoce que es positivo realizar una cuenta pública participativa en regiones, pero también es necesario poder disponer del presupuesto para el financiamiento de pasajes frente a una actividad de este tipo.

ACUERDOS. –

- Se realizará los arreglos necesarios a la carta para el Sr ministro, la cual enviaremos por correo a los consejeros para su revisión y comentarios.
- Se enviará la carta una vez corregida al Sr. Ministro con copia a la SEGEGOB y se adjuntará a el acta.
- Invitaremos al Sr. Ministro a una sesión de nuestro consejo.
- Se seguirá intentando contactar al registro civil para la realización de una charla explicativa.



---

**Ramón Lopez**  
**CUPEMCHI**



---

**Carlos Salgado S**  
**Subsecretaría de Previsión Social**

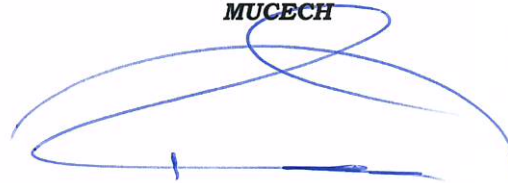


---

**Eduardo Perez**  
**Subsecretaría de Previsión Social**

---

**Eugenio leon**  
**MUCECH**



---

**Orlando Sharp**  
**CONFEDECH**

---

**Roberto Mercado**  
**Superintendencia de Pensiones**

