

Gestión Integrada de Reclamos

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
JULIO 2023



¿Qué hacemos?

Concesión de beneficios de Seguridad Social

Más de **1 millón** de beneficios nuevos concedidos en los últimos 2 años.



Recaudación de cotizaciones

Recaudación de cotizaciones 2021-2022: **235 mil millones de pesos**.



Pago de beneficios del Estado

Más de **36 millones** de pagos regulares al año.

Más de **86 millones** de pagos extraordinarios entre el año 2020 y 2021.



Red ChileAtiende del IPS

Más de **290 millones** de interacciones con usuarios el año 2022



IPS  **Chile Atiende**

¿Cuáles son nuestros canales de contacto?



El desafío: la nueva Pensión Garantizada Universal

En enero de 2022, se publicó la Ley N°21.419 que establece la **Pensión Garantizada Universal (PGU)**. Es un beneficio para personas de 65 o más años que reemplaza al Pilar Solidario de Vejez vigente hasta entonces, y que amplía la cobertura y el monto de los beneficios.

El Instituto de Previsión Social (IPS) se hace cargo de administrar la concesión y pago de la PGU. Desde el primer día hábil de febrero de 2022 el IPS habilitó el sistema de solicitudes, además de iniciar el traspaso de los antiguos beneficiarios del Pilar Solidario de Vejez a la nueva PGU.

Más de 2 millones de personas mayores hoy cuentan con este beneficio.



¿A qué problema nos enfrentamos?

Como parte de este gran desafío, necesitábamos responder de manera ágil a los reclamos que las personas presentaran en relación con este beneficio que generaba altas expectativas.

A nivel institucional trabajábamos con un sistema de registros de reclamos. Sin embargo, llegamos a la convicción de que se requería mucho más.

Necesitábamos disponer de un sistema que permitiera que tanto las personas usuarias como el conjunto de instituciones relacionadas con la Pensión Garantizada Universal interactuaran de manera mucho más ágil y resolutiva, para gestionar las reclamaciones.



¿A qué problema nos enfrentamos?

De acuerdo con lo instruido por la Superintendencia de Pensiones, **debíamos responder en 10 días hábiles, como máximo**, a cada reclamo ingresado por los canales habilitados de atención, tanto a través del propio IPS como desde:

- **La Superintendencia de Pensiones.**
- **Las AFP.**
- **Las compañías de seguros.**
- **Las mutuales.**

En total, conforman un ecosistema de **30 entidades**.



Gestión Integrada de Reclamos PGU

Esta solución digital se implementó integrando diversos tipos de innovación, en los ámbitos de **estrategia, servicio, operación, y organización.**



Resultados

En dos meses desarrollamos un Sistema de Gestión de Reclamos **escalable**, con una **interfaz única** que permite interactuar a diversas instituciones.

Con lo anterior, logramos poner a disposición de las instituciones **información en línea** y actualizada minuto a minuto.

Generamos **trazabilidad y transparencia**, para que las personas puedan conocer el avance de su reclamo en cada etapa, con notificaciones a los usuarios y a las usuarias en cada fase.



Resultados

El sistema permite una **fiscalización en línea** por parte de la Superintendencia de Pensiones. Sin este sistema, dicha fiscalización hubiese tenido que aplicarse de manera dispersa y con intervención de mecanismos manuales.

Es posible efectuar de manera rápida y fluida tanto la **petición de información**, como la **derivación de casos** entre los distintos organismos.

Implementamos **reportes de gestión** para conocer los reclamos abiertos, pendientes y cerrados por cada institución.



Resultados

En la plataforma concurren más de **5 mil funcionarios y funcionarias de distintas entidades** del sistema de pensiones, quienes están autenticados para dar respuesta a la ciudadanía de forma coordinada.

Así, hoy se cuenta un **seguimiento centralizado de reclamos**, en un sistema donde intervienen instituciones públicas y privadas.



Resultados

01 de junio 2022 al 30 de junio 2023

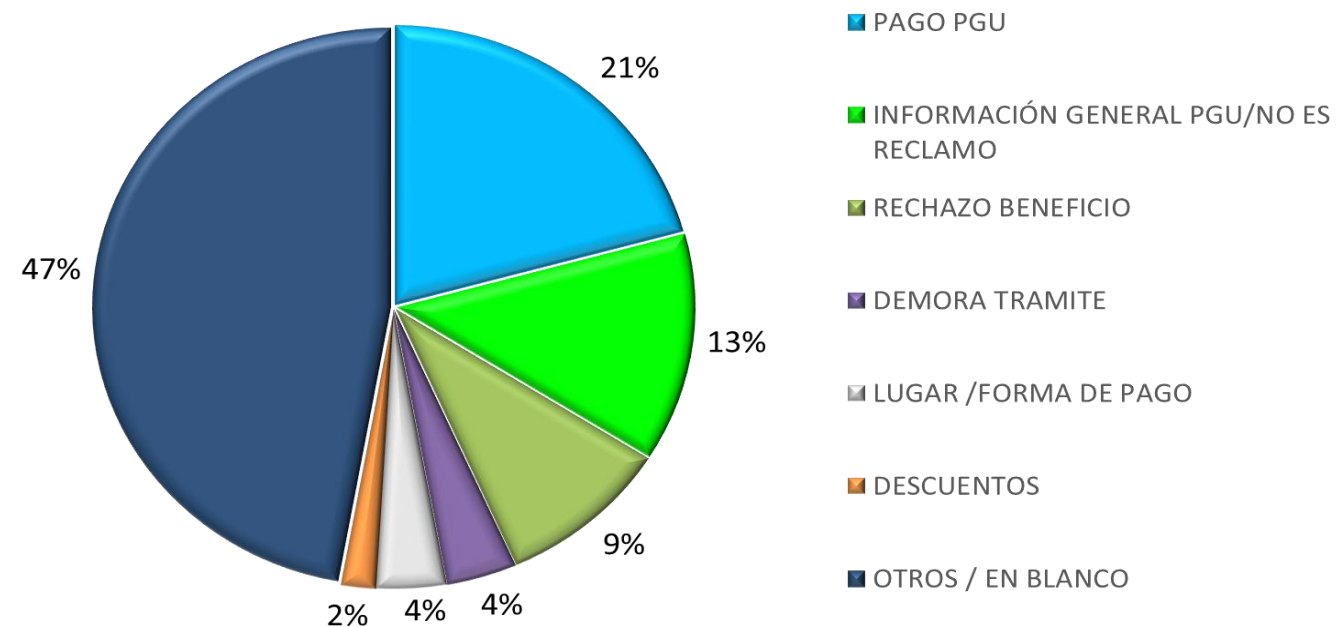
Total Reclamos Ingresados
50.769

Total Reclamos Respondidos
50.716 99,9%

Total Reclamos Pendientes
53 0,1%

Total Reclamos Fuera de plazo
19

Distribución de Reclamos pendientes por tipo



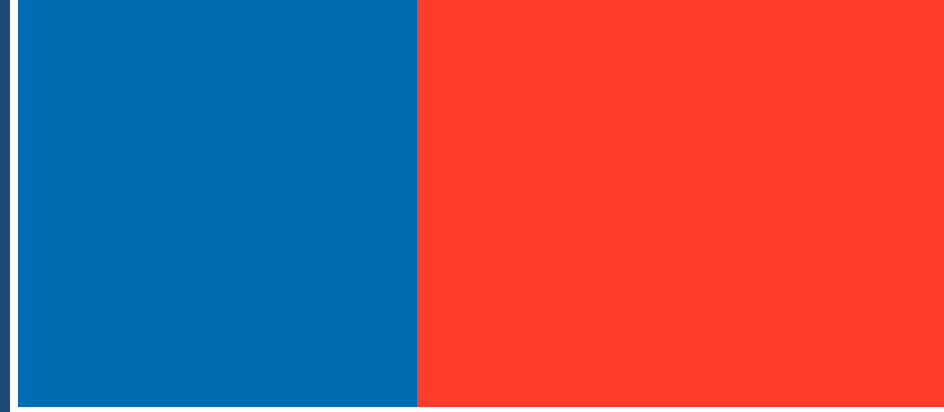
Tres grandes aprendizajes

Para entregar un servicio resolutivo, fue clave entender los objetivos de cada institución y llegar a un **propósito compartido**. Esto nos permitió una exitosa **alianza público-privada** que agregó valor público a la ciudadanía.

Con adecuadas coordinaciones, logramos una **interoperabilidad** bien diseñada que permitió mejorar sustancialmente el servicio a las personas.

Mediante la gestión de talentos internos, y con **equipos altamente involucrados**, pudimos desarrollar soluciones de alto valor público con recursos propios, y generar ahorro de tiempo y recursos para las instituciones y para las personas.





Gracias



Instituto de Previsión Social
JULIO 2023