



Informe final de la **CUENTA PÚBLICA** **PARTICIPATIVA DE DIPRECA**

-Período 2022 y parte de 2023-
(Sociedad civil organizada y no organizada)

Oficina de Relaciones Públicas, Comunicaciones y Participación Ciudadana.

-JUNIO 2023-





El presente documento considera las observaciones respecto de la Cuenta Pública Participativa (CPP) de DIPRECA, realizada en mayo de 2023. La iniciativa responde a la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, entendiendo que la Dirección de Previsión cumplió -según lo indicado por la autoridad de gobierno- con emitir la rendición anual a través de un trabajo audiovisual.

Es así como el viernes 26 de mayo de 2023, el DIRECTOR DIPRECA (S), Rodrigo Piaggio Bermúdez, compartió la CPP -correspondiente a 2022 y parte de 2023- en la que se consideraron materias relativas a previsión, salud y asistencias: temas de real importancia para beneficiarias/os de DIPRECA, las/los cuales son imponentes de las tres instituciones adscritas a este sistema previsional, vale decir Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. Se suma a este grupo el personal de planta -de la Institución- que impone en el modelo previsional señalado.

¿QUÉ ES DIPRECA?

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por intermedio de la Subsecretaría del Interior y que otorga los beneficios que señala su propia Ley Orgánica.

Es así como DIPRECA tiene como Misión entregar servicios de previsión, salud y asistencias -mediante un modelo que asegure la calidad de tales prestaciones- a sus beneficiarias/os, las/los cuales se ubican en diferentes regiones del país.

Sus objetivos se orientan -por una parte- a mejorar la calidad de los servicios que otorga mediante mejoras en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de optimizar los procesos internos.

En lo previsional, le corresponde el pago de pensiones y otros beneficios dispuestos en la normativa vigente. Respecto a salud, debe entregar asistencia médica en el ámbito de la medicina curativa y preventiva, además de administrar -de modo eficiente- los fondos para el financiamiento de la atención en salud. En el ámbito asistencial entrega beneficios de orden financiero, junto con atención en materias jurídicas y sociales que afecten a beneficiarias/os.

Aparte de la sede central -ubicada en calle 21 de Mayo, N°592, Santiago centro- y la Oficina Simón Bolívar, en el hospital de Carabineros, DIPRECA cuenta con una red de quince Plataformas de Atención Regional ubicadas en: Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.



Simultáneamente, en convenio con el Instituto de Previsión Social y la Red ChileAtiende, la Institución cuenta con casi 200 Centros de Atención Presencial habilitados para ampliar la presencia y cobertura de atención a otros lugares, entregando algunos servicios de DIPRECA a nivel nacional.

-Plan Estratégico Institucional correspondiente a 2022 y 2024-

En julio de 2023 DIPRECA presentó el “Plan Estratégico Institucional” que se implementa en el período comprendido entre los años 2022 y 2024. En este documento, elaborado gracias a la activa participación de las/los funcionarias/os, se definió la estrategia de la Institución, consistente en mejorar el acceso y oportunidad de los servicios que otorga a la población beneficiaria.

Lo anterior, se alcanzará mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación; el impulso de procesos de innovación; y el aumento de los niveles de conocimiento y compromiso de las personas que conforman la organización.

Para esto, se trazaron objetivos específicos, iniciativas y metas a cumplir en el horizonte de tres años, lo que permitirá a DIPRECA dirigirse hacia su indispensable modernización.

¿Cuáles son los cuatro objetivos del Plan Estratégico 2022-2024?

1. “Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios previsionales, de salud y asistenciales otorgados a la población beneficiaria, mediante la modernización de los procesos y de los canales de comunicación”.
2. “Aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, mejorando los canales de comunicación, identificando necesidades e incorporando adecuadamente sus requerimientos de forma permanente en la entrega de servicios”.
3. Objetivo Estratégico “Aumentar los niveles de conocimiento y compromiso en las personas que son parte de la institución”.
4. “Articular el correcto funcionamiento institucional, impulsando cambios y procesos de innovación”.





CIFRAS IMPORTANTES A DICIEMBRE DE 2022 Y PARTE DE 2023

Hospital DIPRECA

- Principal prestador de salud en Región Metropolitana.
- En 2022 aumentó la resolución quirúrgica en un 46% y las atenciones médicas ambulatorias se incrementaron en un 9%, al compararlo con 2021.
- Egreso de más de 9.000 pacientes.
- En 2022 hubo un índice ocupacional del 66%, respecto de 2021.
- Se registró un aumento de consultas nuevas a las especialidades, alcanzando 95.060 en 2022.
- Renovación de equipamiento clínico: en 2022 las inversiones más importantes ascienden a \$774 millones.
- Se mantuvieron convenios asistenciales docentes con ocho centros formadores de pregrado.
- Ejecución de diversas obras civiles para optimizar atención de pacientes y ambientes de trabajo.

SERVICIO ODONTOLÓGICO

- Santiago y Concepción: en 2022 se atendió a un total de 17.477 pacientes.
- Hubo 3.185 pacientes nuevos atendidos en 2022. El porcentaje de aumento fue de un 59%, con respecto a 2021.
- Número de atenciones otorgadas en 2022: 30.715 prestaciones; un incremento del 4%, en relación con 2021.
- Proyectos de infraestructura en Santiago: finaliza remodelación de la plataforma odontológica y de las áreas clínicas de los pisos cinco y seis.
- “Reapertura del Servicio Odontológico en Concepción”.

SERVICIO MÉDICO, EN SANTIAGO

- Policlínico: la producción alcanzó más de \$388 millones, lo que equivale a un 37% de aumento respecto de 2021. En 2022 se entregaron 25.514 prestaciones.
- Unidad de Toma de Muestras: la producción alcanzó más de \$7 millones, es decir un 48% de aumento de ingresos en cuanto 2021. Además, se registraron 5.103 prestaciones, lo que equivale a un incremento del 43% en relación con el año anterior.



SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA

- En 2022 se incrementó la cobertura, efectuando el “Examen Médico Preventivo” (EMP) a 56.664 funcionarias/os. Es decir, el 72% de la dotación nacional, significando aumentar en 12.482 beneficiarias/os, respecto de 2021.
- Del total de 367 casos de acogidos a reposo preventivo, egresaron 220 (el 60%). Además, se reincorporó al 84% de funcionarias/os a sus labores.
- Inversión total para recuperación de la salud: \$3.057 millones. En tanto, la inversión promedio anual per cápita fue de \$8.332.141.
- El 66% de los acogidos a reposo preventivo correspondió a Carabineros de Chile.
- Modernización de las prestaciones de la canasta del EMP. Se incorporaron las prestaciones “Tipificación del Virus Papiloma Humano” y “Creatininemia”.

ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE SALUD

- Puesta en marcha de la “Unidad de Auditoría Médica”.
- Se ejecutó la supervisión y control del uso racional de los recursos.
- Para 2023 se trabaja en la licitación del nuevo “Seguro Complementario de Salud”. A la vez, se creó comisión multidisciplinaria para tratar esta materia.
- Actualización de las prestaciones otorgadas por prestadores vigentes.
- Definición de nuevos convenios de salud.

ADMINISTRACIÓN GENERAL

- En 2022 se destinaron más de \$844.427 millones para el pago de un total de 843.910 pensiones y montepíos, lo cual representa un incremento del 1,79%, respecto de 2021.
- Proyectos ejecutados en 2022: “Documanager” y “Módulo N°1 de Liquidación de Pensiones”.
- Proyectos para 2023: “Módulo N°2 Concesión de Pensiones”, “Descargos de pensiones y haberes insolutos”, “Asignaciones familiares de primeros pagos” y “Cuotas mortuorias”.

FISCALÍA

- “Consultorio jurídico”: en 2022 se efectuaron más de 700 atenciones presenciales a beneficiarias/os.
- “Consultorio jurídico en regiones”: en 2022 hubo 50 usuarias/os atendidas/os en Iquique, Viña del Mar, Copiapó, Concepción y Rancagua.





DEPTO. DE ATENCIÓN INTEGRAL AL BENEFICIARIO

- Programa “DIPRECA en Terreno 2022”: se visitó Los Ángeles, Castro, Los Andes y Cauquenes. En 2023 cada Plataforma de Atención Regional planificará las próximas visitas.
- Call center: en 2022 hubo una cobertura del 98%.
- El año pasado se realizaron obras de remodelación en todas las Plataformas de Atención de Chile.
- Mejoras a módulos de autoatención y gestor de filas. Además, se destaca la instalación de tótems de autoatención en Edificio Sede, Hospital de Carabineros -ambos en Santiago- y la Plataforma Regional de Concepción.





ETAPAS DE DIFUSIÓN Y RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES SOBRE EL “BORRADOR DE CPP”:

Primera etapa: previa a CPP

Para obtener la retroalimentación de la sociedad civil organizada (COSOC de DIPRECA) y no organizada (personas naturales: beneficiarias de DIPRECA), se calendarizó -previo a la rendición anual- la publicación de un “Informe de Borrador de CPP”. El escrito fue dado a conocer a ambos grupos señalados, a través de la publicación de documento en el portal web institucional y el envío de este -por medio de correo electrónico- a los miembros del Consejo de la Sociedad Civil correspondiente y a la población beneficiaria (personas naturales).

El documento consideraba -en mayor o menor medida- las materias que se tenían presupuestadas para el discurso de CPP 2023. Lo anterior, significó solo las observaciones de la Sociedad civil organizada (COSOC de DIPRECA), quien el lunes 8 de mayo de 2023, envió a la Oficina de Relaciones Públicas, Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Dirección de Previsión, un informe cuyo contenido daba a conocer una lista de observaciones, a propósito de lo planteado en el “Informe de Borrador de CPP”.

A. Las observaciones del COSOC, se comparten a continuación:

- 1. La reducción significativa en los tiempos de tramitación de beneficios previsionales como pensiones, montepíos y primeros pagos.***
- 2. Las acciones desplegadas en el contexto del programa “DIPRECA en terreno”, que han resultado muy provechosas y de alto impacto.***
- 3. La alta tasa de digitalización de trámites y los niveles alcanzados en esta área.***
- 4. La iniciativa de postular al servicio de consultoría del Laboratorio de Gobierno, que se traducirá en el acopio de datos sobre la población beneficiaria, de tanta necesidad para focalizar la entrega de beneficios de todo tipo y que potenciará significativamente el trabajo del COSOC.***
- 5. Los proyectos contemplados para los servicios Médico y Odontológico, que se espera desarrollar en el bienio entrante.***
- 6. Las acciones programadas para lograr una “reunificación” del Seguro Complementario de Salud”.***

Para acceder al detalle del informe completo, ver Anexo 1.



B. Respecto a las observaciones de la Sociedad Civil no organizada, DIPRECA no recibió retroalimentación alguna, en la plataforma dispuesta para ello.

Segunda etapa: posterior a la CPP

Una vez terminada la emisión de la CPP 2023, durante la tarde de la misma jornada se realizó un taller participativo presencial, con seis miembros de la sociedad civil organizada: COSOC de DIPRECA.

A) Inicio del taller.

Nombre consejero/a	Institución	Conclusión
Sra. Carmen Gómez Pfeng.	FACAIINGENCHI	<ul style="list-style-type: none"> • “Muy buena la Cuenta Pública Participativa, en comparación a 2022. Me gustó que se hayan señalado detalles que evidencien que se ha llegado a la población beneficiaria a través de medidas asociadas a atención de público y las áreas estratégicas de la Institución”.
Fernando Sánchez Alarcón.	Policía de Investigaciones de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • “La CPP fue precisa, concisa y relativamente corta. Nadie podría haberse aburrido. En cuanto al desempeño durante 2022, destaco a la jefa de DIPRECA Chillán, pues ella expuso a funcionarios en retiro de la Policía de Investigaciones de Chile y fue una buena experiencia. Sin embargo, respecto de la atención de público, es importante que se cuente con un perfil determinado. Además, se nota la voluntad de DIPRECA y agradezco lo que efectúa la Institución por el bienestar de todos nosotros”.
Sr. Luis Alvear Carreño	Carabineros de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • “Leí el Borrador de CPP, escuché el discurso y me pareció muy bien; pero estamos al debe en algunos detalles. Primero que todo, le comento que el 9 de noviembre de 2022 el ex presidente del COSOC, Leonel Barba González, expuso detalles sobre el Fondo Revalorizador de Pensiones (REVA) en la “Comisión Mixta de Presupuesto” y la



		<p>“Subcomisión Mixta de Presupuesto”. No obstante, me pregunto qué sucede con la resolución que se debe tomar para definir algo sobre esta materia y devolver a DIPRECA los más de \$70 mil millones. Falta que DIPRECA presione a los legisladores para restituir estos montos. Creo que ese detalle faltó mencionarlo en la Cuenta Pública de 2023. Por otro lado: ¿Qué pasa con el “Robot da Vinci” que cumple su vida útil? Por último, resulta que hace algún tiempo me accidenté y fui a un CESFAM y no quisieron atenderme porque no había cupo. Y en este detalle nos damos cuenta de que es importante que se nos devuelva el dinero del Fondo Reva, pues aportará a nuestro sistema de salud. Sería muy bueno, porque se podrían crear centros médicos asistenciales para beneficiarios de DIPRECA, especialmente donde hay mucha aglomeración de personas. Ej. San Bernardo. Sabemos que esto no es un cambio que se da de un día a otro, pero se debe apurar la devolución de ese dinero. Por lo tanto, en el discurso también faltó información del Fondo Reva; sin embargo, el resto estuvo muy bien y lo felicito”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Además, señaló que “los convenios que se presentan son de asistencia médica, pero no de laboratorio y eso es muy necesario: si quiero hacer un examen de laboratorio, no se cuenta con convenios asociados a DIPRECA y otras prestaciones”.
Sr. Luis Alcaíno. Véliz.	Carabineros de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • “Un tema importante es el ‘Servicio de Urgencias’ del Hospital de Carabineros, pues no da abasto. Todas las prestaciones deben tener un copago y los activos tienen un sistema de salud que le financia el 100%, lo cual incita al funcionario a no pedir la cuenta del costo de la atención; no está interesado en el presupuesto; en cambio -al estar



		<p>en retiro- sí se preocupa de eso. El problema es que el sistema interno de cobro no está controlado: en urgencias pueden cobrarte dos cabestrillos, siendo que se ocupó solo uno; el carabinero no se fija en ese detalle, porque no le interesa la cuenta a pagar y en el HOSDIP sucede lo mismo. Respecto del Seguro Complementario de Salud, creo que la mejor manera de obtener buenos resultados y beneficios es agrupando a pasivos y activos en un mismo seguro. Añadió que en el discurso se mencionó una comisión multidisciplinaria, lo cual tiene relación con que -en la reunión para definir a la compañía del Seguro Complementario- no se eligió a la mejor alternativa; entonces, nosotros como COSOC podemos colaborar a que se seleccione una mejor opción, pensando en activos y pasivos. A final de cuentas, quien se queja es quien no usa el sistema”.</p>
Sr. Audul Latorre Canales	Gendarmería de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • “Me pareció bien la CPP, y lo felicito. Pertenece a una Institución con respeto por sus beneficiarios. Han llegado recursos, y eso es lo importante. Le agradezco”.
Sr. Luis Díaz Urcullo.	Carabineros de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • “El Informe de Apreciaciones del COSOC fue enviado al DIRECTOR DIPRECA (S), en base al borrador de CPP. Nos pareció bien, pues el discurso abarcó muchos aspectos importantes de toda DIPRECA, lo cual es muy basto y variado. La CPP afirmó que lo que ya estaba reducido, quedó aún más resumido en los 50 minutos de la CPP, así que felicitaciones. En el fondo, estoy muy complacido, porque crecieron los números que debían crecer, y bajaron los que debían bajar. Por otro lado, quisiera solicitar que se incluya a algún miembro del COSOC en la comisión del Seguro Complementario de Salud”.

B) Plenario:

Nombre consejero	Institución	Conclusiones
Fernando Sánchez Alarcón.	Policía de Investigaciones de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • DIPRECA “es un gran barco, y eso que no hemos considerado provincias. Pero, además, quiero sugerir que, en la reunión con las cabezas activas de las tres instituciones adscritas a DIPRECA, puedan participar los representantes de los pasivos de esas tres instituciones”.
Luis Alcaino Véliz.	Carabineros de Chile.	<ul style="list-style-type: none"> • “La CPP fue muy diferente a la de años anteriores. El vocabulario era entendible para todos y muy amplia en cuanto a contenido. No quedó al debe, porque usted es un funcionario que “viene de dentro” de la Institución. Se deben mejorar muchas cosas, pero se puede marchar hacia adelante. Les agradecemos, pues el COSOC fue considerado en la CPP”.

C) Fin de Actividad: compromisos DIRECTOR DIPRECA (S).

Revisar -con el Fondo de Salud- cuáles son los convenios con los laboratorios externos y de toma de muestras. De esta forma podrán ajustarse a las necesidades de los beneficiarios.
Tratar el avance del “Fondo Revalorizador de Pensiones”.
Integrar a algún representante del COSOC en la Comisión del Seguro Complementario de Salud.
En la próxima sesión del COSOC el director del HOSDIP, Daniel Pérez Arraño, realizará una exposición relativa al “Informe de factibilidad” para emplear un “Servicio de Urgencias” en el Hospital DIPRECA.



ANEXOS

APRECIACIONES DEL COSOC RESPECTO DEL

“BORRADOR DE INFORME DE CUENTA PÚBLICA 2023” DE DIPRECA

De conformidad con las disposiciones que regulan la materia, el presente documento contiene las apreciaciones que el Consejo de la Sociedad Civil de DIPRECA, ha estimado conveniente consignar, respecto del “Borrador Informe” que el Servicio ha elaborado como base de la “Cuenta Pública Participativa 2023” que emitirá su Director durante el presente mes, y que contiene un compendio de las actividades desarrolladas y las metas alcanzadas durante el periodo 2022.

En primer término, es preciso dejar constancia que, en opinión del Consejo, el documento tenido a la vista refleja razonablemente el cumplimiento de las tareas, el mejoramiento continuo de los procesos y el alcance esperado de las metas propuestas en su oportunidad por la Dirección de Previsión de Carabineros, para el periodo en análisis.

Al respecto, resulta conveniente destacar positivamente las acciones y logros que se mencionan en lo que sigue y que son de interés para el COSOC, por cuanto impactan directamente en el bienestar de los beneficiarios:

1. La reducción significativa en los tiempos de tramitación de beneficios previsionales como pensiones, montepíos y primeros pagos.
2. Las acciones desplegadas en el contexto del programa “DIPRECA en terreno”, que han resultado muy provechosas y de alto impacto.
3. La alta tasa de digitalización de trámites y los niveles alcanzados en esta área.
4. La iniciativa de postular al servicio de consultoría del Laboratorio de Gobierno, que se traducirá en el acopio de datos sobre la población beneficiaria, de tanta necesidad para focalizar la entrega de beneficios de todo tipo y que potenciará significativamente el trabajo del COSOC.
5. Los proyectos contemplados para los servicios Médico y Odontológico, que se espera desarrollar en el bienio entrante.
6. Las acciones programadas para lograr una “reunificación” del Seguro Complementario de Salud”.

No obstante, se ha observado ciertas inconsistencias y errores de cálculo en las innumerables tablas que ilustran la presentación y, por lo tanto, deben ser rigurosas en los datos que contienen. En este ámbito, a manera de ejemplo, es necesario comentar y explicar las variaciones “dramáticas” que se observan en el número de convenios de determinadas regiones (Tabla N° 10).



Finalmente, es menester consignar una observación de forma. A nuestro juicio, el empleo de un lenguaje supuestamente inclusivo, lleno de símbolos que no corresponden al lenguaje escrito del idioma español, además de no portar a la comprensión de lo expresado, resulta extenuante y tedioso para el lector destinatario de tan importante documento.

Santiago, 8 de mayo de 2023

Luis Santiago Díaz Urcullo
PRESIDENTE DEL COSOC

