

"Borrador Informe"

96
ANIVERSARIO
DIPRECA



Introducción

El presente documento es el “Borrador Informe” de la Cuenta Pública Participativa 2023 de DIPRECA. Este reporte -sistematizado en un proceso de autoevaluación- da a conocer información clave y datos relativos a la gestión Institucional de 2022, lo cual se considerará -en mayor o menor medida- al momento de definir el discurso de la rendición anual señalada.

Primero que todo, se debe señalar que DIPRECA es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el presidente de la República por intermedio del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de la Subsecretaría del Interior, y en lo presupuestario, dado su carácter previsional, por medio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Su misión es “Entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros beneficiarios de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.”

Sus objetivos estratégicos son:

-Mejorar la oportunidad de los servicios otorgados a nuestros beneficiarios, mediante una mejora en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de mejoras en los procesos y procedimientos internos. Subobjetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Optimizar los procesos internos de la Institución, de acuerdo con una línea de trabajo basada en la Gestión del Riesgo y la mejora continua.

-Mejorar el acceso a los servicios previsionales, de salud y asistenciales, mediante la incorporación de tecnología, mejora de los sistemas de información y modernización de los procesos y canales de comunicación hacia los beneficiarios. Subobjetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Optimizar los procesos internos de la Institución, de acuerdo con una línea de trabajo basada en la Gestión del Riesgo y la mejora continua.

- Aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios. Subobjetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros(as) beneficiarios, recogiendo sus necesidades y sugerencias, orientando los esfuerzos a aumentar su grado de satisfacción.

Para materializar estos objetivos, la Ley N°21.395, que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año 2022, asigna al Servicio un presupuesto de MM\$1.087, representando un 11,06% del presupuesto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Asimismo, la Institución cuenta con una dotación efectiva de 479 funcionarios/as (65% corresponden a mujeres y un 35% hombres) a lo largo de todo Chile y 65 funcionarios/as denominados como fuera de dotación¹ (55,39% corresponden a mujeres y un 44,61% a hombres).

¹ El personal fuera de dotación corresponde a aquellos/as funcionarios/as contratados como honorarios, únicamente en el área correspondiente a Salud.

Respecto a la calidad contractual de los/las funcionarias/os de DIPRECA, 143 (26,29%) corresponden a planta, 192 (35,29%) a Contrata, 65 (11,95%) a Honorarios y 141 (25,92%) a Código del Trabajo. En tanto los tres funcionarios restantes corresponden a Ley 15.076² quienes en conjunto representan el 0,55%.

Las funciones de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile están divididas en tres pilares fundamentales: Previsión, Salud y Asistencias. En lo previsional, le corresponde el pago de pensiones y otros beneficios dispuestos en la normativa vigente; respecto a salud, se debe entregar a los/as beneficiarios/as asistencia médica en el ámbito de la medicina curativa y preventiva, además de administrar eficientemente los fondos para el financiamiento de la atención en salud; finalmente en el ámbito asistencial, debe entregar y administrar beneficios de orden financiero, junto con atención en materias jurídicas y sociales que afecten a sus beneficiarios/as.

En cuanto a su política de calidad, DIPRECA manifiesta su compromiso con sus beneficiarios/as e Instituciones relevantes para el quehacer de la organización, mediante el esfuerzo por satisfacer sus requerimientos y expectativas en las áreas de salud, previsión y asistencias. Para ello, asegura promover una forma de trabajo basado en la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 y el compromiso de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad. En este sentido, en el presente año se logró la primera mantención de certificación de la normativa antes mencionada.

Esta Institución se organiza por Unidades de Negocio, las que enfocan su trabajo y recursos en cada uno de los productos estratégicos que entrega, además de otras unidades que atienden aspectos relevantes y/o estratégicos de la organización, contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Para lo anterior, DIPRECA cuenta con plataformas de atención presencial, distribuidas en una Red de 16 Oficinas Regionales, ubicada a lo largo del país³ y alrededor de 200 Centros de Atención de Chile. Atiende en convenio con el Instituto de Previsión Social, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención de DIPRECA a nivel nacional. Además, cuenta con una Unidad de Atención Telefónica ubicada geográficamente en Sede Central. Cabe mencionar que este canal, fue el más demandado durante el año 2022, con el objetivo de dar una respuesta más rápida a los/as beneficiarios/as, logrando un 98% de atención usuaria (llamadas atendidas).

Con respecto a la gestión del Servicio, durante el año 2022 se destaca la implementación de diferentes medidas con el fin de hacer más eficiente la entrega de servicios por parte de la Institución. En base a lo anterior, el Hospital DIPRECA en razón al compromiso con sus pacientes y/o funcionarios y su constante búsqueda de optimizar los recursos institucionales, logró un incremento de un 9,4% (respecto al año anterior, 2021) de consultas de especialidades en el Centro Médico. En el caso del Servicio Médico, el presente año se diseñó el programa de atención de salud de niños y niñas de 0 a 9 años para las cargas de los/as beneficiarios/as de DIPRECA, dirigido a promover la buena salud del niño y la niña en forma integral y detectar precoz u oportunamente cualquier anomalía o enfermedad que pudiera presentarse, y que logren una mejor calidad de vida, en el marco de

² Fija el texto refundido del estatuto para los médico-cirujanos, farmacéuticos o químico-farmacéuticos, bioquímicos y cirujanos dentistas

³ Ubicadas en Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Santiago Sede Central, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, junto con diferentes sedes dentro de la Región Metropolitana, dispuestas en el Hospital de Carabineros de Chile (HOSCAR) y Hospital DIPRECA (HOSDIP).

herramientas⁴ y subsistemas⁵ gubernamentales. Se destaca, de igual forma, la implementación de una política de atención presencial para contribuir a la mejora de atención de la ciudadanía, estandarizando la entrega de productos y servicios otorgados en las plataformas de atención y permitiendo proporcionar a usuarios/as y funcionarios/as de manera oportuna respuestas de calidad a los requerimientos levantados, independiente de la oficina regional en la cual sean atendidos.

A continuación, se detallan los principales logros y gestiones realizadas durante el año 2022, por las 3 líneas estratégicas que mantiene DIPRECA:

- a) **En el ámbito de Administración de Fondos de Salud**, la Institución liquidó 6.380.381 prestaciones de salud (donde un 59,39% corresponde a prestaciones entregadas a hombres y un 49,61% a mujeres) destinando un monto total de MM\$119.139, cifra que se compone en un 37% del aporte que DIPRECA realiza al valor total de las prestaciones (conurrencias), un 24% del aporte de Seguro Complementario de Salud y un 39% del Copago en que incurre la población beneficiaria. A su vez, a nivel nacional se registran un total de 751 puntos de atención, logrando un incremento de un 2,73% aproximadamente en comparación al año anterior (en el año 2021 funcionaban 733 puntos). Sobre la base de lo anterior, se destaca la realización de evaluación de convenios médicos de la Región Metropolitana, con el fin de verificar el funcionamiento y estándares de calidad que entregan los prestadores de salud hacia los/as beneficiarios/as, en ámbitos de infraestructura, ubicación, primera capa de atención y estado de pabellones, logrando determinar que los Centros de Salud evaluados brindan una atención correcta y cumplen con los estándares básicos de acuerdo con acreditaciones ministeriales, dando continuidad a estos convenios. Además, en relación con la implementación del sistema de prefacturación mencionado en el Balance de Gestión Integral año 2021, durante el transcurso del periodo, se trabajó con el Departamento de Tecnologías de la Información en la optimización del sistema, encontrándose en fase de pruebas.
- b) **En el ámbito previsional**, se destinaron MM\$844.427 para el pago de un total de 843.910 pensiones normales, (56,97% corresponden a pensiones pagadas a hombres y un 43,03% a mujeres). Del total de pensiones, 500.144 (59,27%) corresponden a pensiones de retiro, 316.596 (37,52%) a pensiones de montepíos y 27.170 (3,21%) a pensiones de invalidez. Se logró un incremento de un 1,79% del número de pensiones pagadas (829.078 en el año 2021) y una disminución del 2,8% del monto total pagado (MM\$868.814 en el año 2021). Con respecto a los primeros pagos de pensiones de retiro o montepío, durante el año se registraron 3.268 nuevos beneficiarios.

Como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se logró disminuir de una meta establecida en 30 días hábiles a 21,26 días hábiles. Además, se redujo de 3,5 días hábiles establecido en la meta a 2,3 días hábiles promedio, en el tiempo que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando cumplimiento a la meta. También, se logró llegar a 7,41 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar las solicitudes de asignación familiar, cumpliendo la meta propuesta de 8 días hábiles para el año. Por último, es importante destacar que el tiempo promedio de

⁴ Norma Técnica para la supervisión integral de niños y niñas de 0 a 9 años en la Atención Primaria de Salud, actualizada en 2021. Ministerio de Salud.

⁵ Subsistema de protección integral a la infancia, Chile Crece Contigo. Ministerio de Desarrollo Social y Familia en conjunto con la Subsecretaría de la Niñez.

tramitación y pago de primer pago de pensiones de retiro se logró disminuir la meta de 22 días hábiles a 16,12 días hábiles, provocando una mayor eficiencia en el servicio.

- c) **En el ámbito asistencial**, se entregó un total de 16.459 préstamos por un monto total de MM\$20.276 (el 75% corresponde a préstamos otorgados a hombres y un 25% a mujeres), lo cual implica un aumento de un 63% de préstamos entregados (10.083 fueron entregados en el año 2021) y de un 38.05% de financiamiento más que el año anterior (MM\$12.560 en el año 2021). En cuanto al tipo de préstamos otorgados, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 16.278, los préstamos médicos con 178 entregados y 3 préstamos habitacionales. El importante aumento en cuanto al monto y cantidad de préstamos se explica principalmente debido a la regularización de los servicios, lo que implicó la reapertura de la atención presencial.

Finalmente, para el periodo 2023, se gestionará en base a cuatro objetivos específicos (adicionales a los estratégicos) que apuntan principalmente a una mejor entrega de productos y/o servicios, los cuales son:

- 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.
- 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.
- Aumentar los niveles de conocimiento y compromiso en las personas que son parte de la Institución.
- Articular el correcto funcionamiento Institucional, impulsando cambios y procesos de innovación.

Todos estos, se encuentran contenidos en la “Planificación Estratégica – Desafíos 2022-2024”, y buscan cumplir con la mejora en los procesos y posterior entrega de servicio al beneficiario, además del cumplimiento de indicadores PMG, como Transformación digital y calidad de servicio.

Resultados de la Gestión año 2022.

- Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio:

En el ámbito de la gestión interna y de resultados de objetivos y metas asociados al Convenio de Desempeño Colectivo 2022, validado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se obtiene el cumplimiento del 100% a nivel Institucional. En cuanto al Programa de Mejoramiento de la Gestión 2022, se obtiene un 100% de cumplimiento en todos los indicadores comprometidos.

En cuanto al ámbito de Calidad y en la persistente búsqueda de mejora continua, se inició la integración entre la Matriz de Riesgo Institucional y la Matriz de Riesgo Operacional del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), cuya finalidad es estandarizar los procesos definidos en ambas matrices bajo la mirada de ambos instrumentos de control de riesgos.

- Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía:

La Dirección de Previsión alcanzó un importante grado de cumplimiento de los objetivos trazados y los compromisos adquiridos con sus beneficiarios/as, lo que se refleja en los resultados de las Unidades de Negocio que se mencionan a continuación:

a. Área Prestadora de Salud:

Hospital DIPRECA:

El Hospital DIPRECA es el principal ente prestador de salud de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, cuyo objetivo es garantizar la entrega de una atención de salud integral, que permita diagnosticar alteraciones en la salud de la población beneficiaria adscrita al Sistema Previsional DIPRECA y entregar servicios de tratamientos y terapias requeridos, orientados a la recuperación de los pacientes. Su funcionamiento se encuentra orientado a promover la permanente eficiencia en la gestión de los recursos y la mejora e innovación en la tecnología e infraestructura con que se otorga la atención médica. En cuanto a sus principales indicadores de gestión, a continuación, se presenta un detalle del comportamiento de los últimos 3 años (2020 a 2022):

Tabla N°1: Comportamiento Servicios Hospital DIPRECA 2020 – 2022.

Hospital Dipreca	2020	2021	2022	Variación (2019-2022)
Indice Ocupacional	52,80%	63,54%	66%	25,00%
Intervalo Sustitución	4,04%	3,22%	3,20%	-20,79%
Ingreso Hospitalarios	7.583	7.593	9.281	22,39%
Egresos Hospitalarios	7.645	7.629	9.262	21,15%
Consultas Médicas	56.322	102.467	90.590	60,84%
Intervenciones Quirúrgicas	3.103	3.505	5.012	61,52%

- Índice Ocupacional (porcentaje de uso de camas disponibles): Se alcanzó un índice ocupacional del 66% en 2022, lo cual significa un aumento de 3,8% en comparación al año anterior, donde el índice ascendió a 63,54%. Esta pequeña alza es repercutida principalmente por Medicina que aumentó cerca de un 28%, Oncohematología con 10% aproximadamente.
- Intervalo de Sustitución (número de días en que una cama permanece desocupada): Se produjo una disminución ínfima de un 0,02%. En este apartado una de las principales diferencias es Medicina, que pasó de un 14,29 a 5,7 días en 2022.
- Total de Ingresos Hospitalarios (referido a la aceptación formal de un paciente para su atención médica, observación, tratamiento y recuperación e implica la ocupación de una cama de hospital): En el año hubo un total de 9.281 ingresos hospitalarios desde fuera u otro Hospital.
- Total de Egresos Hospitalarios (referido al retiro de los servicios de hospitalización, de un paciente que ha ocupado una cama del hospital): Durante el año hubo un total de 9.262 egresos hospitalarios.
- Consultas Médicas: Durante el año se realizó un total de 90.590 consultas, disminuyendo un 12% aproximadamente en comparación con el año anterior, en donde se efectuaron 102.467.
- Intervenciones Quirúrgicas: Durante el año se realizaron un total de 5.012 intervenciones quirúrgicas, es decir, un 42% más respecto al año anterior que la cifra ascendió a 3.505

Servicio Medicina Preventiva:

Tabla N°2: Datos Servicio Medicina Preventiva 2020 – 2022.

Servicio de Medicina Preventiva	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
Exámenes Preventivos	23.444	44.182	56.664	141,70%
Cantidad de Imponentes	81.276	84.180	78.454	-3,50%
% de cobertura	28,84%	52,49%	72,23%	43,40%

Como se logra observar, en el año 2020 se alcanzó el menor porcentaje de cobertura de los últimos tres años, con una cobertura del 28,84%, lo cual se explica dada la contingencia de la pandemia por COVID-19. Sin embargo, para los años posteriores, este porcentaje ha ido en aumento, donde se evidencia que de un 52,49% de cobertura en 2021, aumentó a 72,23% en 2022, lo cual se traduce en una variación del 43,40% en el periodo 2020-2022.

En lo relativo al reposo preventivo, se puede indicar que ha presentado un decrecimiento desde el año 2020 a 2022, lo cual se puede explicar por la disminución en la realización de exámenes preventivos. Sin embargo, las afecciones Oncológicas, han mostrado una leve tendencia positiva en los últimos años. A continuación, se observa el comportamiento que ha tenido este índice en los últimos 3 años:

Tabla N°3: Datos reposo preventivo por afecciones 2020 – 2022.

Servicio de Medicina Preventiva	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
Cardiovascular	139	126	106	-23,70%
Oncológico	215	221	238	10,70%
Tuberculosis	8	6	3	-62,50%

En cuanto a las altas médicas posteriores al reposo preventivo, se distinguen 3 categorías: Alta al Servicio, Invalidez y Fallecimiento, donde se observa una disminución progresiva en cada ítem, lo cual sigue la tendencia de la disminución de los reposos preventivos, a continuación, los detalles de esta información:

Tabla N°4: Altas Médicas Servicio Medicina Preventiva 2020 – 2022.

Servicio de Medicina Preventiva	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
Alta al servicio	208	195	185	-11,10%
Invalidez	32	29	20	-37,50%
Fallecimiento	21	17	11	-47,60%

Servicio Médico:

El Servicio Médico de DIPRECA -que tiene como función la entrega oportuna de prestaciones médicas, que permitan detectar alteraciones de forma pertinente- realizó durante el último año (2022) 43.968 prestaciones médicas. A continuación, se comparte el desglose, según su unidad.

Tabla N°5: Prestaciones Médicas Servicio Médico 2020 – 2022.

Servicio Médico	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
Policlínico	14.892	18.693	25.514	71,33%
Toma de Muestras	2.949	3.578	5.103	73,04%
Kinesiología	10.320	7.166	7.379	-28,50%
Enfermería	1.892	4.143	5.972	215,64%

Según la última tabla, se puede evidenciar que la principal unidad (ampliamente) en prestar servicio es Policlínico, por otro lado, excluyendo Kinesiología, todas las demás unidades han aumentado sus prestaciones ampliamente, esto a raíz de la pandemia y el receso de parte de sus funcionamientos.

Además, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo del año 2022, el Servicio Médico logró lo siguiente:

- Diseñar y evaluar la implementación de un programa de atención de salud de niños y niñas de 0 a 9 años en el Servicio Médico de DIPRECA, lo que permitirá, que los hijos e hijas de los beneficiarios puedan unirse a los lineamientos brindados por el Ministerio de Salud para su mejor cuidado.
- Revisar fichas clínicas inactivas que se encuentran almacenadas en el contenedor del Hospital DIPRECA, esto permitirá revisar y eliminar las fichas clínicas de baja hace 15 años, para aumentar el espacio físico en los espacios completos de la Unidad Admisión.
- Realizar el “Estudio de la Factibilidad” de brindar atenciones de salud en el Servicio Médico a las personas postulantes a las Escuelas de Formación de las instituciones adscritas al sistema de previsión y salud de DIPRECA, lo cual permitirá a la institución aumentar su eficacia en sus servicios otorgados a las instituciones adscritas.

Servicio Odontológico:

En el Servicio Odontológico de DIPRECA, se realizaron durante el último año (2022) 30.715 prestaciones médicas, una cifra bastante parecida al año anterior. Respecto al año 2020, se presenta un aumento del 91,60% de atenciones y un incremento del 64% en el número de pacientes, lo cual se encuentra asociado a una normalización en la entrega de servicios posterior al periodo más crítico de la pandemia.

Tabla N°6: Número de atenciones y pacientes Servicio Odontológico 2020 – 2022.

Servicio Odontológico	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
N° de Atenciones	16.031	29.624	30.715	91,60%
N° de Pacientes	10.657	18.309	17.477	64,00%

En cuanto a las atenciones específicas, fueron realizadas según el siguiente detalle:

Tabla N°7: Desglose de atenciones según especialidad Servicio Odontológico 2020 – 2022.

Servicio Odontológico	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
Cirugía	998	2.052	2.663	167%
Disfunción	209	378	499	139%
Endodoncia	859	1.151	1.692	97%
Integral	2.494	282	317	-87%
Odontopediatría	711	907	2.419	240%
Operatoria	847	1.330	3.525	316%
Ortodoncia	1.256	2.910	1.911	52%
Periodoncia	1.864	3.951	5.924	218%
Prótesis Fija	-	-	-	-
Prótesis removible	205	-	-	-
Radiografía	2.880	6.148	6.089	111%
Rehabilitación oral	1.904	3.583	2.938	54%
Urgencia	1.804	6.932	2.738	52%
TOTAL	16.031	29.624	30.715	92%

Respecto a la tabla se puede desprender que la mayoría de los servicios han aumentado en cuanto al año 2020 y, en comparación al año anterior (2021), mantiene casi las mismas cantidades de servicios realizados. Entre los servicios que más han variado respecto al año anterior, se destacan: Odontopediatría y Operatoria que aumentaron en un 165% aproximadamente mientras que Urgencia disminuyó en un 60,5%.

Además, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo del año 2022, el Servicio Odontológico logró lo siguiente:

- Sistematizar Fichas Clínicas Odontológicas del Servicio Odontológico de Santiago.
- Actualizar Estudio de Costos de las prestaciones del Laboratorio Dental del Servicio Odontológico de DIPRECA en Santiago.
- Incorporar Procesos del Laboratorio Dental del Servicio Odontológico de DIPRECA en Santiago al Sistema de Ficha Clínica Odontológica Digital (SERONET).

b. Área Administradora de Fondos de Salud:

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA entregó un total de 6.380.381 prestaciones a sus beneficiarios/as financiando mediante los siguientes conceptos:

- Gasto en Concurrencia (37% del total): Aporte DIPRECA en el financiamiento de la prestación médica.

- Gasto de Seguro de Salud (24% del total): Aporte del Seguro de Salud en el financiamiento de la prestación médica.
- Copago (39% del total): Aporte que debe realizar el/la beneficiario/a que recibe la prestación de salud, para financiar la diferencia no cubierta por los aportes de la concurrencia y del seguro de salud.

Durante el año 2022 se presentó un aumento en los recursos destinados a la liquidación de prestaciones de salud, de un 8,71% en comparación al año 2021, llegando en el año 2022 a \$119.138.893.380. A continuación, se presentan en detalle las variaciones de prestaciones y gastos en salud de los años 2020, 2021 y 2022.

Tabla N°8: Prestaciones a Beneficiarios/as 2020 – 2022.

Concepto	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Prestaciones	6.074.696	6.280.784	6.380.381	5,03%

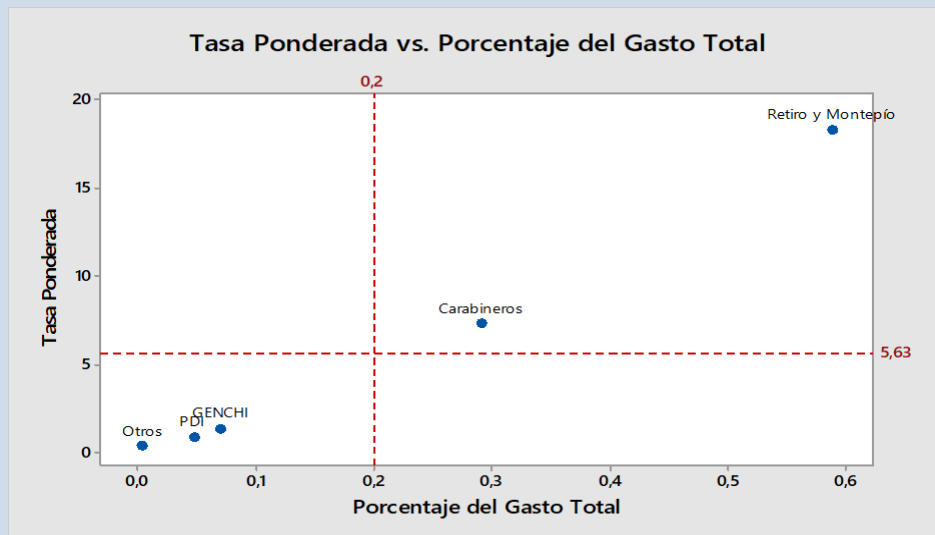
Tabla N°9: Concepto y Montos de Financiamientos 2020 – 2022.

Concepto	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Aporte DIPRECA (\$)	41.824.359.154	45.473.416.763	44.081.390.551	5,40%
Aporte SEGURO (\$)	31.937.888.343	33.722.622.405	28.593.334.411	-10,47%
Copago (\$)	33.343.979.856	43.154.372.484	46.464.168.418	39,35%
TOTAL (\$)	107.106.227.353	122.350.411.652	119.138.893.380	11,23%

Como podemos dilucidar, en el año 2022 se presenta, en el número de prestaciones otorgadas, un aumento del 5,03% en relación con los dos periodos anteriores y en el gasto total un aumento promedio de 11,23%. Cabe destacar que, en este ítem, las variaciones presentan una tendencia al alza, reflejo de la normalización posterior a la pandemia por SARS-Cov-2.

En cuanto a la correlación entre reparticiones y prestaciones realizadas el 2022, el gráfico a continuación muestra la medida en que las personas beneficiarias, segmentadas por reparticiones, requieren un mayor número de prestaciones médicas y, a su vez, incurren en un mayor gasto en salud, considerando su peso relativo en la composición del universo de beneficiarios del sistema de previsión, salud y asistencias, y su participación en el total de prestaciones financiadas en el año de estudio. Así, el cuadrante superior derecho, indica que tanto los imponentes y las cargas de Carabineros, Retirados y Montepiados, registran un mayor número de prestaciones de salud y, por consiguiente, un mayor gasto asociado al que les sería proporcional si existiera una distribución normal o equitativa de estos elementos según su participación en el total de personas beneficiarias. Por el contrario, las personas beneficiarias adscritas a la Policía de Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile y otras, concitan cifras inferiores a las que les corresponden según este criterio.

Gráfico N°1: Gráfico de Correlación entre reparticiones y prestaciones realizadas el 2022.



Convenios Médicos:

En cuanto a Convenios Médicos, el área de Administración de Fondos de Salud es la encargada de articular convenios con prestadores del extrasistema de salud en todo el país, con el propósito de comprar servicios asistenciales y entregar mayor cobertura a nivel regional y en los diferentes tipos de especialidades, con un arancel conveniente para sus beneficiarios/as.

Como es posible dilucidar, los convenios de DIPRECA con prestadores de salud se encuentran concentrados mayoritariamente en la Zona Central, específicamente en la Región de Valparaíso con 107 convenios en 2022 (73 convenios más que en 2021) y en la Región Metropolitana con 122 convenios para el presente año (50 más que el año anterior). Lo anterior, puede tener su explicación en la cantidad de población beneficiaria residente en esta zona geográfica, puesto que, presenta una concentración mucho mayor que en el resto de las regiones.

En base a lo anterior, en los años 2021 y 2022, se llevaron a cabo visitas de evaluación de calidad del servicio en los establecimientos de salud en convenio en la Región Metropolitana con mayor recurrencia, buscando optimizar la satisfacción de las necesidades de salud y exigencias del beneficiario/a en su atención. Para esta evaluación, fueron utilizados criterios con respecto a la calidad del servicio, como infraestructura, ubicación, disponibilidad de estacionamientos, primera capa de atención y pabellones. En base a esta evaluación, se determinó que los Centros de Salud evaluados brindan una atención y cumplen con los estándares básicos de acuerdo con acreditaciones ministeriales y se tomó la decisión de continuar con estos convenios.

Tabla N°10: Convenios activos por Región, periodo 2020 – 2022.

Región	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Arica y Parinacota	14	14	12	-14,29%
Tarapacá	28	28	14	-50,00%
Antofagasta	13	13	29	123,08%
Atacama	37	38	14	-62,16%
Coquimbo	109	108	37	-66,06%
Valparaíso	34	34	107	214,71%
Metropolitana	72	72	122	69,44%
O'Higgins	84	84	35	-58,33%
Maule	76	76	74	-2,63%
Ñuble	50	50	36	-28,00%
Biobío	13	13	86	561,54%
La Araucanía	18	18	76	322,22%
Los Ríos	115	115	24	-79,13%
Los Lagos	21	21	53	152,38%
Aysén	12	12	13	8,33%
Magallanes	36	36	19	-47,22%
Total	732	732	751	2,60%

En relación al Seguro Complementario de Salud, el cual es creado con la finalidad de cubrir las diferencias de cargo del imponente que no son cubiertas por los aportes efectuados por DIPRECA sobre el costo total de una prestación médica, se presenta en la siguiente tabla el número de personas afiliadas por repartición en el año 2022, en donde se registran 97.695 personas afiliadas, cuya mayor proporción está compuesta principalmente por la categoría de Pensionados del Sistema (55,96%), Montepiados (20,73%) y Gendarmería de Chile (22,50%). Es importante destacar que la repartición correspondiente a la Policía de Investigaciones de Chile, a partir del año 2020, ya no pertenece a la categoría de afiliados al Seguro Complementario de Salud, debido a que esta Institución realizó la contratación, a través de la empresa Aseguradora Consorcio, de una nueva póliza exclusiva para sus funcionarios/as, con el fin de tener mejores beneficios para su población.

Tabla N°11: Cantidad de afiliados al Seguro Complementario de Salud por Repartición, periodo 2020 – 2022.

Consultas	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Pensionados	52.475	52.645	54.667	4,18%
GENCHI	23.658	20.284	20.252	-14,40%
Montepiados	22.879	22.540	21.981	-3,92%
PDI	0	0	0	-
DIPRECA	283	244	229	-19,08%
Otros	371	576	566	52,56%
Total	99.666	96.289	97.695	-1,98%

c. Área Previsional:

Departamento de Pensiones:

Esta área paga mensualmente pensiones a todas las personas beneficiarias que cumplan los requisitos que exige la legislación vigente. Bajo lo mencionado anteriormente, este departamento supervisa la liquidación y cancelación de las resoluciones de pago de pensiones de retiro, montepío, asignación familiar y sus modificaciones posteriores, concedidas a la población en situación de retiro afiliada al régimen previsional de la Institución, así como también supervisar el pago mensual normal de pensiones de retiro y/o montepío a todos los imponentes pasivos (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y funcionarios de DIPRECA) afectos al sistema, controlando que estos procesos se efectúen de una manera rápida y eficaz dentro de los plazos establecido .

A continuación, se presenta un detalle del comportamiento que ha tenido el pago de pensiones durante los últimos tres años, considerando la cantidad de pensiones pagadas y el monto asociado a ellas. Adicionalmente, se incluye un cálculo del promedio de pensiones recibidas por los beneficiarios de DIPRECA:

Tabla N°12: Comportamiento de Pensiones según cantidad, monto total y monto promedio, periodo 2020 – 2022.

Cantidad de Pensiones	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Cantidad	826.676	829.078	843.910	2,52%
Monto (\$)	869.970.401.027	868.814.184.091	844.427.058.307	-2,94%
Pensión Promedio (\$)	901.822	938.667	1.000.613	10,95%

Como se puede apreciar en la tabla anterior, ha existido un aumento en la cantidad de pensiones de un 2,52% y un decrecimiento en el monto pagado por pensiones de un -2,94%. Sin embargo, pese a la disminución del monto, existe un aumento del 10,95% en la pensión promedio entregada.

En lo relativo a los primeros pagos de pensiones de retiro o montepíos, se ha trabajado constantemente en la realización de mejoras a la gestión, alcanzando en el año 2022 una reducción a 21,26 días hábiles promedio la tramitación y ejecución de pago de los primeros pagos de montepíos, superando la meta propuesta de 30 días hábiles. En el caso del tiempo promedio de tramitación y ejecución de primer pago de pensiones disminuyó a 16,12 días hábiles, cumpliendo la meta establecida de 22 días hábiles para el año. Cabe mencionar que esta medición se realiza desde el momento en que se recibe en oficina de parte de DIPRECA la resolución enviada por la Contraloría General de la República donde toma razón de la documentación asociada a la pensión hasta la fecha programada en el calendario de pagos.

Departamento de Imposiciones:

Se encarga de administrar el registro individual de la vida impositiva de los imponentes afectos al Régimen Previsional de DIPRECA. Al mismo tiempo es responsable de supervisar la eficiencia en la entrega de la totalidad de beneficios previsionales y su correcta y oportuna gestión a nivel de procesos.

Es necesario mencionar que las imposiciones son los descuentos efectuados a cada imponente en servicio activo, tanto al personal de Nombramiento Supremo (General, Coronel, Teniente y Personal Civil Profesional) y al personal de Nombramiento Institucional (Cabos, Suboficiales, Personal Civil Administrativo y Auxiliares). En particular, DIPRECA realiza un descuento de 8,5% de los haberes totales a sus imponentes activos y pasivos, de esa forma, la institución puede hacer frente a las diversas obligaciones que le corresponde conforme a la legislación vigente. Este monto es retenido por cada una de las reparticiones y posteriormente enviado a DIPRECA, salvo en el caso de los funcionarios de la misma Institución, donde se realiza la gestión completa de retención del dinero.

A este descuento se le conoce como “Fondo de Retiro” y es distribuido de la siguiente forma:

- 2,55% destinado al financiamiento de prestaciones de salud, conforme a lo determinado en el Artículo 2 del D.S. 509, denominado Erogaciones de Salud. Existe aporte fiscal para el sistema de salud desde el año 2011.
- 5,95% destinado al financiamiento del pago de pensiones y gastos operacionales.

A continuación, se presenta el detalle de las erogaciones realizadas al personal activo afecto al régimen previsional de DIPRECA entre los años 2019-2022:

Tabla N°13: Montos de Erogaciones Realizadas a Personal Activo por Repartición, periodo 2020 – 2022.

Fondo retiro (\$)	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
CARABINEROS	32.479.905.053	33.279.137.517	34.872.573.436	7,37%
DIPRECA	179.993.399	176.802.023	172.756.184	-4,02%
GENCHI	19.773.375.049	19.785.839.202	21.633.620.344	9,41%
PDI	11.311.483.393	11.950.541.613	12.922.163.793	14,24%
Total	63.744.756.894	65.192.320.355	69.601.113.757	9,19%

Como se observa, los montos recaudados por erogaciones durante los años 2019 y 2022 han tenido un crecimiento mayoritariamente creciente, donde se destaca principalmente el incremento de un 9,19% en el periodo mencionado anteriormente y que se traduce en un aumento de \$5.856.356.863 aproximadamente por este concepto. No obstante, en DIPRECA se observa una disminución en el nivel de erogaciones de un -4,02% entre los años en cuestión, lo cual se explica única y exclusivamente por la inexistencia de nuevas contrataciones bajo la calidad jurídica Planta, por tanto, no existe reposición respecto a la gente que pasa a ser pensionada después de completar sus años de servicio reglamentarios.

d. Área Asistencias:

Mediante la evaluación del cumplimiento de los requisitos de acceso a los beneficios de asistencia financiera que DIPRECA ofrece a sus beneficiarios, la Oficina Fondo de Auxilio Social (FAS) otorga los préstamos solicitados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente. Los tipos de préstamos concedidos por el FAS son los siguientes:

- Préstamo de Auxilio: Destinado a ir en ayuda de los/as beneficiarios/as en la eventualidad que estos/as tengan gastos imprevistos o urgencias.
- Préstamo Habitacional: Destinado a ir en ayuda a la problemática de índole habitacional de los/as beneficiarios/as. De este se desprenden tres categorías: Adquisición, Construcción y Reparación.
- Préstamo Médico: Destinado al auxilio de los/as beneficiarios/as en caso de incurrir en gastos de tipo médico o relacionados con su salud. De este se desprenden dos tipos: Artículo 45 y Diferencia de Arancel

Asistencias Financieras:

Monto (\$):

Tabla N°14: Monto de préstamos otorgados por el Servicio según tipo, periodo 2020 – 2022.

Tipo de Préstamo	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Auxilio	10.781.386.898	12.248.956.686	20.275.626.375	88,06%
Habitacional	0	0	546.675	0,00%
Médico	125.381.819	278.381.645	407.564.947	225,06%
Total	10.906.768.717	12.527.338.331	20.683.737.997	89,64%

Cantidad:

Tabla N°15: Cantidad de préstamos otorgados por el Servicio según tipo, periodo 2020 – 2022.

Tipo de Préstamo	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Auxilio	8.655	9.959	16.278	5,35%
Habitacional	0	0	3	-98,27%
Médico	71	124	178	-31,54%
Total	8.726	10.083	16.459	3,62%

En cuanto a la asistencia financiera, se observa que en el periodo 2020-2022, tanto la cantidad como monto de los préstamos se han incrementado considerando su total, incrementando en un 3,62% y 89,64%, respectivamente. No obstante, se visualiza que en los singulares de los años 2021 y 2022 no se entregaron préstamos habitacionales, debido al tratamiento personalizado de atención y la cantidad de trámites que se realizan para el otorgamiento de este tipo de préstamos, y por consecuencia de los efectos de la pandemia por COVID-19, la cual provocó la supresión de la atención presencial por varios meses y, además, restricciones de desplazamiento. Es importante resaltar que en relación con 2020 y 2021, el año 2022 fueron otorgados tres préstamos habitacionales, por un monto de \$546.675. De igual forma, se destacan los préstamos de auxilio con un total de 16.278 por un monto total de MM\$20.275 y los préstamos médicos con un total de 178 préstamos otorgados por un monto de MM\$407.564, los que tienden a la normalización con relación a años previos a la pandemia.

Asistencias Sociales:

La Oficina de Servicio Social tiene como objetivo entregar la atención, orientación y/o derivación oportuna, a los beneficiarios/as que presenten situaciones sociales que requieran apoyo, articulando para ellos las redes de asistencia en los ámbitos de acción en que sea demandada, promoviendo una mayor cobertura territorial y de tipo de atenciones.

Tabla N°16: Total de atenciones de Asistencia Social efectuadas por el Servicio, periodo 2020 – 2022.

Consultas	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Total	233	254	750	221,89%

Como podemos ver en la tabla anterior, entre los años 2020 y 2022 existe una variación promedio de 221,89% esto es explicable debido a los efectos de la pandemia de SARS-CoV-2, ya que acogiéndose a las medidas de las instituciones pertinentes al tema, las oficinas se mantuvieron cerradas gran parte del periodo 2020, y en el reintegro a la normalidad del 2021, los aforos de ingresos y atención fueron bastante acotados con la finalidad única de cuidar y proteger tanto a beneficiarios/a como al personal de atención. No obstante, el año 2022 se recibieron 750 requerimientos, aproximadamente el triple que el año anterior, lo cual se explica por el levantamiento de las medidas sanitarias y el reintegro total a las dependencias.

Asistencias Jurídicas:

La Oficina Consultorio Jurídico de DIPRECA tiene el objetivo de otorgar orientación judicial y extrajudicial a los imponentes pasivos de DIPRECA, que lo requieran, patrocinando a beneficiarios de escasos recursos, según lo previsto en el reglamento interno del Servicio Jurídico

Tabla N°17: Total de atenciones de Asistencia Jurídicas efectuadas por el Servicio, periodo 2020 – 2022.

Consultas	2020	2021	2022	Variación 2020-2022
Total	375	468	670	78,67%

Como se señala en la tabla anterior, entre 2020 y 2022 hubo una variación promedio de atenciones jurídicas de un 78,67% teniendo una diferencia entre el primer periodo de comparación y el último de 295 atenciones, donde las materias más consultadas se relacionan con interdicción (19%), materias de Derecho Civil (12%) y de Derecho de Familia (12%).

e. Área Atención Integral al Beneficiario:

La Plataforma de Atención al/la Beneficiario/a, registró un total de 271.659 atenciones durante el año 2022 en todos sus canales de atención (presencial, telefónico y virtual), como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N°18: Total de atenciones al/la Beneficiario/a según canal de atención, periodo 2020 – 2022.

Atenciones	2020	2021	2022	Variación (2019-2022)
Presencial*	81.494	67.795	139.728	71,46%
Telefónico**	100.727	141.931	39.346	-60,94%
Virtual	87.527	92.488	92.585	5,78%
TOTAL	269.748	302.214	271.659	0,71%

**Incluye atenciones en Edificio Sede, módulo de atención en el Hospital de Carabineros, Oficinas Regionales y Servicio Odontológico;*

***Incluye atenciones del Call Center, Contact Center y de Oficinas Regionales*

En la tabla se detalla que la principal variación, de 2020 a 2022, está en las atenciones de carácter virtual, debido al aumento en el uso de plataformas digitales post pandemia. De todas formas para el año 2022 la atención presencial sigue siendo la favorita de los usuarios con un 51,44% del total de atenciones y por primera vez en los últimos tres años, las atenciones virtuales ocuparon el segundo lugar con un 34,08% sobre el 14,48% de Contact Center, esto representa la modernización y adaptación por parte del Departamento de Atención Integral al Beneficiario a las nuevas necesidades y tendencias de la actualidad.

A continuación, observaremos la Tabla Regional, la cual presenta la cantidad de atenciones en las diferentes regiones del país, donde se puede observar que la oficina de Santiago ha sido la de mayor variación negativa con un (-56,23%), mientras que la oficina de Arica ha sido la de mayor variación positiva (52,23%).

Tabla N°19: Cantidad de atenciones en Plataforma según Región, periodo 2020 – 2022.

Oficinas	2020	2021	2022	Variación (2020-2022)
Arica	4.268	3.235	6.497	52,23%
Iquique	6.089	8.188	6.677	9,66%
Antofagasta	7.675	6.570	8.278	7,86%
Copiapó	1.799	1.378	1.856	3,17%
La Serena	9.379	16.103	13.175	40,47%
Viña del Mar	19.108	24.411	19.260	0,80%
Santiago	159.977	181.797	70.028	-56,23%
Rancagua	7.866	6.218	6.834	-13,12%
Talca	8.728	6.602	10.214	17,03%
Chillán	9.167	8.728	14.221	55,13%
Concepción	18.659	20.387	22.699	21,65%
Temuco	13.647	11.964	18.775	37,58%
Valdivia	4.885	5.601	6.308	29,13%
Puerto Montt	6.499	6.526	7.511	15,57%
Coyhaique	2.366	1.936	2.088	-11,75%
Punta Arenas	1.500	1.900	2.056	37,07%
TOTAL	281.612	311.544	216.477	-23,13%

Por otro lado, cabe destacar que se ha desarrollado el proyecto "DIPRECA en Terreno", el cual consiste en entregar los servicios de Previsión, Salud y Asistencias a la población beneficiaria tanto activa como pasiva, a localidades en los cuales presentan una gran cantidad de beneficiarios, que tengan sus oficinas regionales a una gran distancia, estos lugares fueron: Los Ángeles, Castro, Los Andes y Cauquenes.

Complementando lo anterior, también se realizaron eventos masivos en diversas regiones para entregar información sobre previsión, salud y servicio, además de recoger opiniones y requerimientos con el fin de cumplir con la instrucción gubernamental del trabajo en terreno.

Por último, respecto a la atención vía página web, durante el año 2022 se trabajó en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el cumplimiento del indicador de Gobierno Digital, impulsando la digitalización del trámite "Solicitud de Pago de Haberes Insolutos".

Lo anterior, permite a DIPRECA contar con 42 de un total de 47 trámites completamente digitalizados a nivel 4 (aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital). En la siguiente tabla se señala el listado específico de trámites digitalizados por el Servicio:

Tabla N°20: Trámites Digitales otorgados por el Servicio y Nivel de Digitalización.

NOMBRE DEL TRÁMITE	NIVEL DE DIGITALIZACIÓN
Solicitud de Pago de Imposiciones Previsionales por Permiso sin Goce de Sueldo	4
Solicitud de Informe de Prestaciones Médicas	4
Solicitud de Reintegro por concepto de gastos médicos	4
Solicitud Pago de excedentes de Cuota Mortuoria	4
Solicitud de Préstamo de Auxilio	4
Solicitud de Préstamo Médico Art. 45°	4
Solicitud de Informe de Préstamo (Certificado de Préstamos)	4
Solicitud de Certificado de Aportes por Prestaciones Médicas	4
Solicitud de Certificado de Renta	4
Solicitud de Bonificación Ley Galvez, Art. 19° Ley N°15.386	4
Solicitud de Devolución de Imposiciones Art° 127	4
Solicitud de Préstamo por Diferencia del Arancel Médico	4
Solicitud de Cese de carga familiar	4
Solicitud de Reemplazo o anulación de Cheque	4
Solicitud de Reliquidación de Descuentos asociados por Prestación de Salud	4
Solicitud de Afiliación al Seguro Complementario de Salud	4
Solicitud Reconocimiento de carga(s) familiar(es)	4
Solicitud de Certificado Pensión de alimentos	4
Solicitud de Reconocimiento de los 2 últimos años universitarios	4
Solicitud de Certificado de Asignación Familiar	4
Solicitud de Apertura Chequera electrónica	4
Solicitud Certificado de Pensión de Montepío	4
Solicitud de Reintegro de Gastos Médicos por accidente en actos de servicio	4
Solicitud de Reconocimiento de carga familiar NN	4
Solicitud de cambio modalidad de pago de la pensión	4
Solicitud de Certificado de Afiliación en DIPRECA	4
Solicitud de Intervención Social	4
Solicitud de Certificado de reembolso médico	4
SIAC - Sistema Integrado de Atención a la ciudadanía	4
Solicitud de Bono de Atención Médica	4
Solicitud de Actualización de domicilio	4
Solicitud de Certificado de la Liquidación de la pensión	4
Solicitud de Pago anticipado de la pensión de retiro o montepío DIPRECA	4
Solicitud de Certificado de Imposiciones	4
Solicitud de Desafiliación al Seguro Complementario de Salud	4
Solicitud de Certificado de Pensión de Retiro	4
Solicitud de Boleta de Pago de Pensión	4
Solicitud de cuota mortuoria auxilio funerario	4

NOMBRE DEL TRÁMITE	NIVEL DE DIGITALIZACIÓN
Solicitud de Carné de Medicina Curativa (CMC)	4
Solicitud de Audiencia (Ley 20.730)	4
Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285)	4
Solicitud de Pago de Haberes Insolutos	4

f. Área de Apoyo Transversal:

En los párrafos precedentes se mencionó en detalle todo lo relativo a las áreas estratégicas y operativas de DIPRECA; sin embargo, muchas de sus funciones no se podrían llevar a cabo -correcta y oportunamente- de no existir las Áreas de Apoyo Transversal, cuya definición es la siguiente: *“Los procesos de soporte son los que sirven de apoyo a los procesos claves. Sin ellos difícilmente serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes”*. Es por tal razón que, a continuación, se detallará la contribución y los avances de cada uno de los procesos de soporte que mantiene DIPRECA.

Ámbito Gestión y Desarrollo de Personas:

El equipo de Gestión y Desarrollo de Personas, en el marco del cumplimiento de la meta de gestión comprometida para el año 2022, realizó 96 Procesos de Selección y fueron provistas 75 vacantes de todas las calidades contractuales. Además, fueron realizadas jornadas de fortalecimiento de equipos de trabajo con el objetivo de promover el aprendizaje y desarrollo de habilidades para fortalecer los equipos de trabajo.

Durante el año 2022 se otorgaron cupos para 20 funcionarios/as mediante proyecto de Fondos Concursables para diplomados cofinanciados en diversas temáticas asociadas a la gestión pública.

Ámbito de Control de Gestión:

En el marco del cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo 2022, suscrito entre DIPRECA y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se logró un 100% de cumplimiento en la totalidad de las metas de gestión. Con respecto a los objetivos Institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se obtiene un 100% de cumplimiento.

Durante el año 2022 y con una proyección al 2024, se ha trabajado con ayuda de una empresa consultora externa, en la evaluación de la estructura Orgánica Institucional, proyecto que busca optimizar los procesos existentes, identificando las brechas y las potenciales limitaciones normativas y regulatorias que deberían ser consideradas para implementar correctamente las modificaciones requeridas.

Ámbito de Gestión de Calidad:

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos para el año 2022 y con el fin de optimizar los diversos procesos comprometidos, se realizaron las gestiones pertinentes para cumplir con normativa, como llevar a cabo las sesiones del Comité de Calidad y Revisión por la Dirección, en las cuales se trataron materias como los resultados de la auditoría interna de calidad 2022, revisión de indicadores de calidad, plan de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 2023, entre otros.

Por otra parte, se inició la integración entre la Matriz de Riesgo Institucional y la Matriz de Riesgo Operacional SGC, cuya finalidad es estandarizar los procesos definidos en ambas matrices bajo la mirada de ambos instrumentos de control de riesgos. Se mantiene la certificación en calidad.

Finalmente, y en el marco de mejorar la articulación y los procesos a nivel institucional, se coordinó la elaboración y envío de una propuesta para postular al “servicio de consultoría ágil en innovación” del Laboratorio de Gobierno, el que tiene por objeto fortalecer la política de recaudación de datos de contacto de la población beneficiaria de DIPRECA, cuya finalidad es saber dónde se encuentra la población beneficiaria, aplicar encuestas de satisfacción, entregar información relevante, mejorar la calidad de atención y relacionamiento con los usuarios, entre otros.

Ámbito de Seguridad de la Información:

El Plan de Trabajo del “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) 2021-2022” considera la mantención y mejora de los 48 controles de la Norma ISO NCH 27001:2013, complementando principalmente: Herramientas de Seguridad de Red y Procedimientos de Hardening, Tercera Fase de Desarrollo Seguro, Segunda Fase Política de Protección de Datos Personales y Mejoras Sistema de Gestión de Contraseñas.

Durante el periodo 2022 se dio énfasis en la implementación de los controles de Protección de Datos Personales y Sensibles y en la optimización de los controles de Gestión de Accesos y Gestión de Vulnerabilidades de Seguridad. Además, realizó 40 charlas de inducción de seguridad, impartidas para los nuevos funcionarios, curso de capacitación de la Norma ISO NCH 27001:2013, análisis de mercado y reuniones con proveedores de herramientas de Seguridad Informática para la renovación y mejora de plataformas de ciberseguridad e implementó el “Procedimiento de intercambio de Información” que permitirá estandarizar la gestión, formalización, publicación y actualización de información entre DIPRECA y otras instituciones.

Ámbito de Control Interno:

La unidad de Auditoría Internada, en el marco de su función interna de prestar asesoría técnica especializada en materias de evaluación de control interno y gestión al Jefe del Servicio, propuso como meta para el presente año la ejecución y cumplimiento del 100% de las auditorías y actividades contenidas en el plan anual, el cual se cumplió a cabalidad. En base a lo anterior, comprometió 39 trabajos ministeriales, gubernamentales e institucionales, consiguiendo un 100% de cumplimiento en la ejecución de las auditorías contenidas en el Plan Anual 2022, de acuerdo con el siguiente detalle:

Desafíos para el período de Gobierno 2022 - 2024.

DIPRECA se encuentra comprometida con la mejora permanente de la calidad de los productos y servicios que entrega a las personas beneficiarias, esto es, perfeccionando la oportunidad y haciendo más expedito el acceso a los mismos, buscando el aumento del nivel de satisfacción de los usuarios.

Para lo anterior, ha desarrollado durante el año 2021 y aplicado durante 2022, un nuevo Plan Estratégico Institucional con miras al año 2024, donde establece una hoja de ruta respecto a la metodología necesaria para lograr modernizar la Institución y así dar continuidad al trabajo desarrollado en estos últimos tres años. A pesar de los avances materializados en el último período, se identificaron oportunidades de mejora en diversas áreas, destacando los siguientes desafíos principales:

En el ámbito previsional:

El Área de Administración General continuará con la iniciativa de optimizar el tiempo promedio en la tramitación del primer pago de pensiones y de montepíos, cuyas metas para el año 2024 son 18 y 24 días hábiles respectivamente. Además, se suma una nueva iniciativa correspondiente a la optimización del tiempo promedio de pago de anticipos de pensión, cuya meta para el año 2024 es de 25 días hábiles. Directamente relacionado con lo anterior, el área se encuentra trabajando en el desarrollo de una plataforma de gestión, cálculo y pago de pensiones y de verificación de cargas familiares, la cual busca ser un complemento al módulo de gestión documental ya implementado el año 2021, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta de la institución, en el desarrollo de todo el proceso relativo al área impositiva.

Otro de los desafíos novedosos del área de Administración General, es el fortalecimiento de los convenios colaborativos con otras instituciones públicas (IPS, SERVEL, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros), con el fin de crear convenios de intercambio de datos que den respuesta a las observaciones fiscalizadoras y que garanticen y mejoren la gestión interna del Servicio y la toma de decisiones estratégicas.

Por último, en cuanto al área de asistencias, con el fin de modernizar la entrega de préstamos del Servicio, se trabajará en la adquisición de una nueva aplicación informática, para la administración y gestión de estos. Esta aplicación será gestionada en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información para coordinar su ejecución, lo que permitirá reemplazar el sistema existente de antigua data y fortalecer los procesos desarrollados.

En el ámbito de salud:

- **Hospital DIPRECA:**

Entre los desafíos del Hospital DIPRECA está incrementar la producción de consultas, en relación con el año anterior, con el fin de aumentar los controles a pacientes crónicos y disminuir las listas de espera, esto va alineado a los objetivos estratégicos de la institución, pues se busca entregar servicios eficientes.

Como siguiente desafío, se encuentra la optimización del uso de pabellón en base a las horas disponibles y utilizadas, aumentando así la eficiencia del servicio y proporcionar acciones anestésicas, diagnósticas y terapéuticas de tipo quirúrgico, acorde a las necesidades de los usuarios, fomentando además el trabajo en equipo dentro del servicio.

- **Servicio Médico y Servicio Odontológico:**

Dentro de los proyectos para 2023, en conjunto con Secretaría General del Servicio, se trabaja en la normalización sanitaria, arquitectónica y eléctrica, para levantar un diagnóstico para renovar las dependencias de los Servicios Médico y Odontológico, para modernizar y mejorar la calidad del servicio, que repercutirá directamente en la satisfacción del usuario. Adicionalmente, se pretende mejorar la atención mediante Call/ Contact Center, Agenda Web y tótem de atención, optimizando la accesibilidad de atención que provocará una atención más expedita y fluida.

De igual forma, se diseñará el mapa de procesos para los Servicios Médico y Odontológico, el cual servirá de base para gestionar, estandarizar y optimizar los diferentes procesos, logrando así una mayor claridad a la hora de mejorar los diferentes servicios que impacten en el usuario.

Por último, se implementará en Página Web de Servicio Médico y Odontológico, la posibilidad de agendar hora para servicios por medio de este canal y, además, recibir información de los servicios, mejorando la flexibilidad del servicio lo que repercutirá en la satisfacción de los usuarios.

- **Servicio de Medicina Preventiva:**

Entre los desafíos se encuentra analizar y clasificar la documentación tanto clínica como administrativa archivada propia del Servicio de Medicina Preventiva, con la finalidad de cumplir con las disposiciones de Gobierno digital y normativas vigentes, en el caso de documentación médica 15 años y administrativa cinco años, además de disminuir el uso de papel. Adicionalmente, de integrar y consolidar el sistema informático de la Unidad de Administración y Finanzas, incorporando módulos

de las Unidades "Honorable Comisión Médica" y "Examen Médico Preventivo", con el objetivo de obtener reportes que sirvan para maximizar los insumos para la toma de decisiones basado en la evidencia para el Servicio de Medicina Preventiva.

- **Ámbito de Administración de Fondos de Salud**

Mantiene el desafío de continuar el proceso de evaluación y optimización de la gestión de convenios médicos a nivel nacional, con el fin de verificar el funcionamiento y los estándares de calidad que entregan los prestadores de salud hacia los beneficiarios, en los ámbitos de infraestructura, ubicación, primera capa de atención y estado de pabellones. Este trabajo, al igual que años anteriores, será realizado en la zona central. Por otra parte, realizará un estudio de mercado y factibilidad respecto a los beneficios que se podrían alcanzar si el seguro de salud fuera licitado por DIPRECA y todas sus reparticiones. Identificando los costos y beneficios provenientes de esta posible afiliación.

- **Ámbito de atención integral a la población beneficiaria y ciudadanía:**

Ligado a uno de los objetivos estratégicos del Servicio consistente en aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, mejorando los canales de comunicación, identificando necesidades e incorporando adecuadamente sus requerimientos, de forma permanente a la entrega de servicios, es que el área de atención integral al beneficiario/a ha establecido una serie de metas desafiantes para la nueva gestión, buscando alcanzar al año 2024, en primera instancia, un 85% de satisfacción neta en la dimensión de horario y tiempos de atención; en segunda instancia, llegar a un porcentaje de disminución del 75% de reclamos por mala gestión y atención; y en tercera instancia, potenciar el canal telefónico, buscando alcanzar un 50% de aumento porcentual de llamadas ingresadas en call center. Para lo anterior, ha establecido una serie de iniciativas a desarrollar, como lo son: realización de mesas de trabajo con círculos en retiro en cada región; seguir potenciando el proyecto de "DIPRECA en Terreno", buscando implementar medidas innovadoras que permita un mayor acercamiento comunicacional entre los usuarios y la institución; realización de capacitaciones virtuales a beneficiarios/as de todo el país sobre productos y servicios de DIPRECA y uso de página web; promover el uso eficiente de tótem de autoconsulta en Santiago y Plataformas de Atención regional incorporando nuevas tecnologías; digitalización de nuevos trámites y mejora de trámites digitales ya implementados y usabilidad usuaria; y rediseño de atención telefónica a través de un mejoramiento permanente del call center otorgando mayor resolutivez en los requerimientos, aumentando la calidad de las respuestas y el tiempo de su gestión.

En el ámbito de gestión y apoyo transversal:

- **Área de Gestión y Desarrollo de Personas:**

Para el periodo 2022-2024 y de forma alineada a los objetivos estratégicos del Servicio en el ámbito de potenciar el capital humano, aumentar los niveles de conocimiento y compromiso en las personas que son parte de la Institución, los principales desafíos del área de gestión de personas se basan en aumentar los cargos dados por nombramiento de Alta Dirección Pública, llegando el año 2024 a siete cargos seleccionados por esta modalidad; aumentar de forma porcentual la cantidad de profesionales y técnicos pertenecientes a áreas asociadas directamente a la entrega de productos estratégicos del Servicio, buscando alcanzar un 50% de profesionalización; e Implementar el desarrollo de test de conocimientos y experiencia que permita determinar de mejor forma las reales necesidades de capacitación de las unidades técnicas, buscando abarcar a lo menos el 80% de la institución.

- **Área de control interno**

Entre los desafíos para el año 2023, se encuentra la ejecución del Plan Anual de Auditoría 2023, en el cual, fueron comprometidos 41 trabajos de carácter Ministeriales, Gubernamentales e Institucionales, de los cuales 24 corresponden a auditorías.

- **Área de Planificación y Control de Gestión:**

Se continuará el proceso de segunda mantención correspondiente a los años 2022 y 2023 respectivamente, del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, constituyendo un importante desafío para el Servicio, el cual cuenta con un sistema de gestión de calidad maduro y totalmente implementado y que funciona, de manera eficiente, adaptado a cada proceso y de fácil entendimiento por los usuarios internos, lo que permite dar cumplimiento a cabalidad en los requisitos exigidos por la normativa.

Participación Ciudadana

- **Área de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Participación Ciudadana.**

La Participación Ciudadana es una colaboración de los ciudadanos en la toma de decisiones que los servicios y ministerios del Estado efectúan, lo cual -en el caso de DIPRECA- tienen consecuencias en las áreas de Previsión, Salud y Asistencias.

Esta iniciativa fue reconocida legalmente en Chile con la entrada en vigencia de la Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, es decir el estatuto N°20.500, el cual indica que se deben ejecutar y cumplir con los siguientes mecanismos de Participación Ciudadana:

1. **Acceso a la Información Relevante**: comunicar, de manera prudente, oportuna y completa, las políticas, programas, planes, acciones y presupuestos que el servicio maneja. Esto se ejecuta a través de los canales de comunicación externa con lo que la Institución cuenta.
2. **Consultas Ciudadanas**: llamados públicos a los beneficiarios de DIPRECA, para que opinen respecto de planes, programas, proyectos o políticas institucionales. Lo anterior se puede ejecutar, por medio de una publicación digital (vía e-mail o noticia web), la cual se anuncia con un tiempo determinado de anticipación.
3. **Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)**: consejo consultivo constituido por los representantes de las Organizaciones de la Sociedad Civil (beneficiarios de DIPRECA), los cuales se vinculan al desempeño institucional y se caracterizan por su diversidad, pluralidad y representatividad. En 2022, se realizaron 11 sesiones (10 virtuales y una presencial), en tanto que en 2023 se han efectuado solo reuniones de forma presencial.
4. **Cuenta Pública Participativa**: actividad formal en la que la autoridad expone una rendición anual del desempeño de la Institución, durante el año anterior, y parte del presente. Es “participativa”, pues se considera la opinión del COSOC y la ciudadanía respecto de las materias que se deben plasmar en el discurso, además de entablar al final de la presentación, una instancia en la que los beneficiarios pueden compartir opiniones respecto de la exposición del DIRECTOR DIPRECA.



96
ANIVERSARIO
DIPRECA



**CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
'23**

