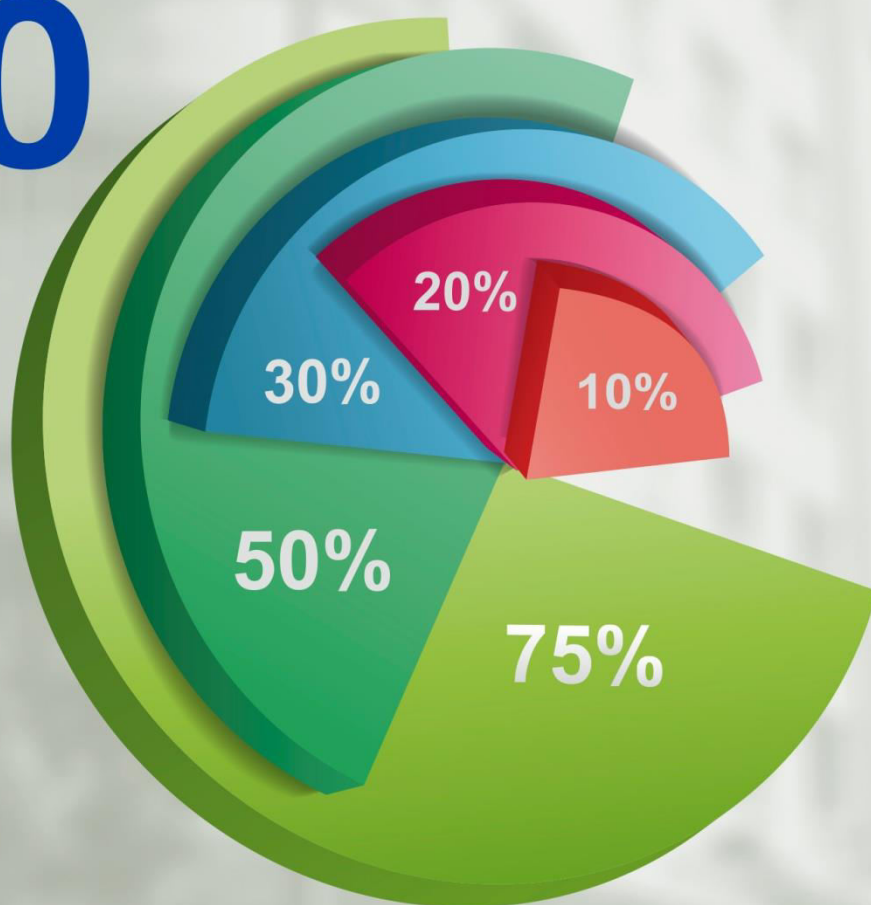




DIPRECA
Ministerio del Interior
y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

ANUARIO ESTADÍSTICO 2020



ÍNDICE

JEFATURAS DE LA DIRECCION DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE	4
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL VIGENTE	5
I. ANTECEDENTES GENERALES:	6
1. Población Beneficiaria.....	7
2. Dotación de Recursos Humanos.	10
II. PREVISIÓN	11
1. Pensiones.....	11
2. Imposiciones.....	15
III. SALUD.....	18
1. Administración de Fondos de Salud.	18
a. Gasto en Salud.	20
b. Sección Seguro de Salud	22
2. Prestadores de Salud Institucionales	25
a. Hospital DIPRECA (HOSDIP).....	25
b. Servicio Médico (SERMED)	30
c. Servicio Odontológico (SERODON).....	31
d. Servicio de Medicina Preventiva (MEDPREV).....	33
IV. ASISTENCIAS	37
1. Asistencia Financiera.	38
2. Asistencia Social.	39
3. Asistencia Jurídica.	40
V. ATENCIÓN INTEGRAL AL BENEFICIARIO.....	41
Atención Integral al(la) Beneficiario(a).....	41
GLOSARIO DE TÉRMINOS	49

PRESENTACIÓN

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.

DIPRECA tiene como Misión entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros beneficiarios(as) de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

Sus objetivos se orientan por una parte a mejorar la calidad de los servicios que entrega 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 a los(as) beneficiarios(as) asistencia médica en el ámbito de la medicina curativa y preventiva, además administrar eficientemente los fondos para el financiamiento de la atención en salud y, finalmente, en el ámbito asistencial, entregar beneficios de orden financiero, junto con atención en materias jurídicas y sociales que afecten a los(as) beneficiarios(as).

Además de la Sede Central, actualmente DIPRECA cuenta con una red de quince Oficinas Regionales a lo largo del país, 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. Asimismo, en convenio con el Instituto de Previsión Social y la Red ChileAtiende, cuenta con casi 200 Centros de Atención Presencial habilitados para permitir ampliar la presencia y cobertura de atención a otros lugares, entregando así algunos servicios de DIPRECA a nivel nacional.

Cabe destacar que esta versión del "Anuario Estadístico", se confeccionó en el marco de la Pandemia mundial por COVID-19 (causada por el virus SARS-CoV-2), la cual nos afecta hasta el día de hoy y por lo cual, algunas cifras y datos duros, podrían presentarse con alteraciones significativas con respecto a las ediciones anteriores. Estas alteraciones serán detalladas en los correspondientes ítems afectados.



JUAN HERNÁNDEZ RIVERA
DIRECTOR DE PREVISIÓN

JEFATURAS DE LA DIRECCION DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE



Fiscal Institucional
Elsa Loyola Muñoz



Director Hospital DIPRECA
Daniel Pérez Arraño



Secretaria General
Sara Leiva Casanova



Jefe Contabilidad General
Rodrigo Ramírez Acuña



Jefe Administración General
Fernando Vega Evaristi



Jefe Departamento de Gestión y
Desarrollo de Personas
Ricardo Olivares Garrido



Jefe (S) Depto. de Administración de
Fondos de Salud
Paulina Sesnic Salazar



Jefa (S) de Oficina Organización y
Métodos / Jefa (S) de Auditoría Interna
Paulina Díaz Sotelo



Jefe (S) Oficina RRPP, Comunicaciones
y Participación Ciudadana
Valeska Gómez González



Jefe (S) Departamento de Atención
Integral al Beneficiario/a
Daniel Morales Ponce de León



Jefe Departamento de Tecnologías de
Información
Juan Francisco González



Encargado del Servicio Médico
Juan Antonio Sierra Díaz



Jefe (S) Servicio Odontológico
Rodrigo Ordenes Canales

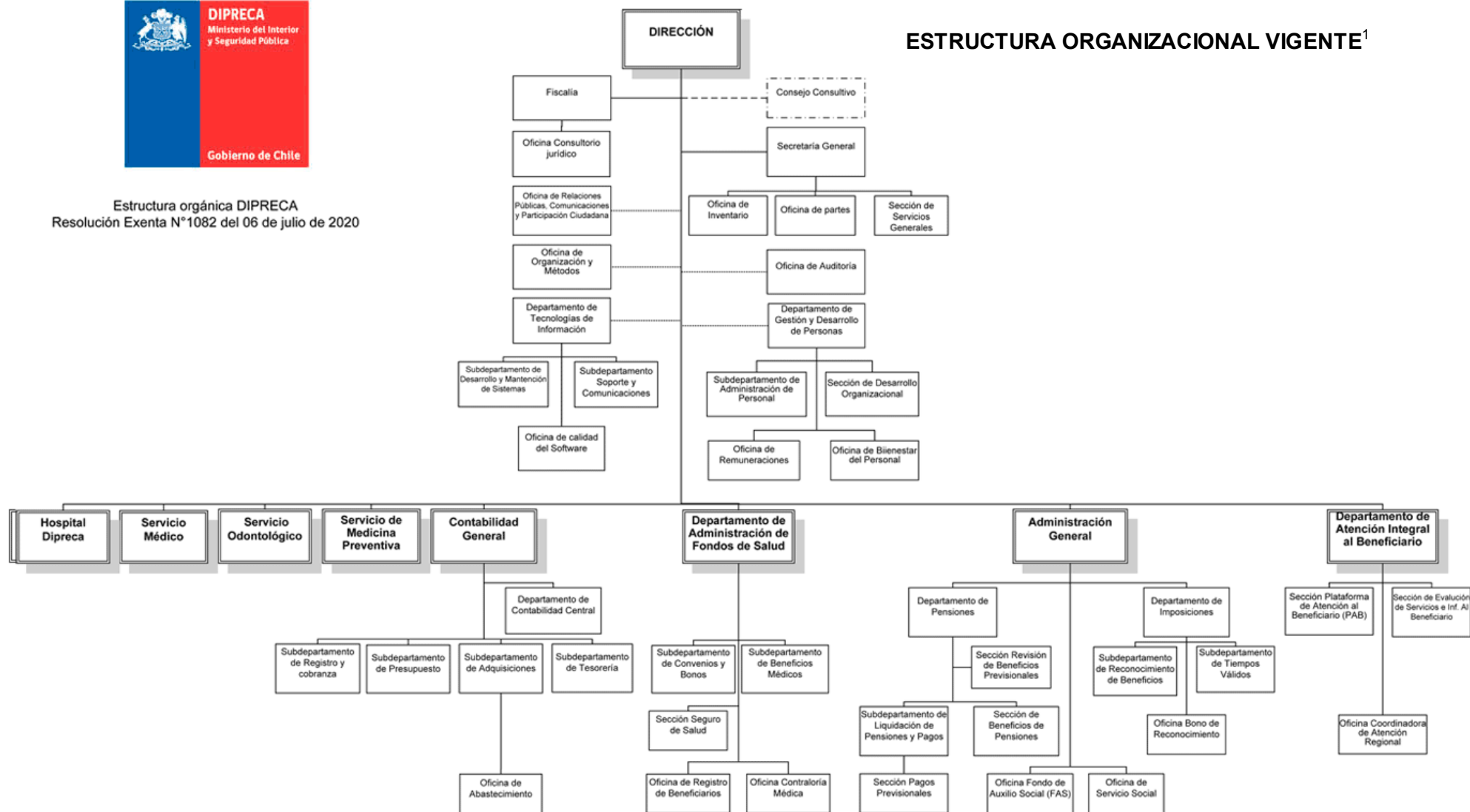


Jefe Servicio de Medicina Preventiva
Tucapel Vallejos Allendes



Estructura orgánica DIPRECA
Resolución Exenta N°1082 del 06 de julio de 2020

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL VIGENTE¹



¹Estructura Organizacional aprobada por Resolución Exenta N° 1082 del 06 de Julio del 2020".

I. ANTECEDENTES GENERALES:

DIPRECA tiene como misión entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a las personas beneficiarias.

Sus objetivos estratégicos se orientan a:

1. Mejorar la oportunidad de los servicios otorgados a la población beneficiaria, mediante una mejora en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de mejoras en los procesos y procedimientos internos.
2. 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 la población beneficiaria.
3. Aumentar la satisfacción de la población beneficiaria, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios.

Por otra parte, es muy importante describir el contexto dentro del cual se desarrolló el año 2020, durante el cual se desató la Pandemia mundial de COVID-19 (ocasionada por el virus SARS-CoV-2). Esta Pandemia llegó a Chile el 3 de Marzo del año 2020. Esto derivó (el 18 de Marzo del año 2020) en que nuestro actual Presidente Sebastián Piñera decretara “Estado de Catástrofe” (ó “Estado de Excepción Constitucional”) en todo el territorio nacional, el cual se mantiene hasta el día de hoy.

Son múltiples los efectos negativos causados por esta Pandemia, sin embargo nos centraremos, como se mencionó anteriormente, en virtud de dar contexto a las consecuencias de esta Pandemia, en los que afectaron directamente a los resultados que se presentan de las diversas áreas de nuestra institución.

Desde el inicio de la Pandemia de COVID-19 en Chile, se han decretado y aplicado una serie de normas sanitarias, sociales y económicas de las cuales cabe destacar el PLAN PASO A PASO. Este Plan es una estrategia gradual para enfrentar esta pandemia, según la situación sanitaria de cada zona en particular. Se trata de 4 escenarios o pasos graduales, que van desde PASO 1 “Cuarentena” hasta el PASO 4 “Apertura”, con restricciones y obligaciones específicas. Esta medida produjo que por varios meses se suprimieran las **atenciones presenciales**, en establecimientos que no fueran de emergencias o urgencias (centros de salud, farmacias, etc). Cabe destacar que un gran porcentaje de la población beneficiaria prefiere la Atención Presencial, es por esto que tuvo un efecto en la cantidad de las atenciones en ese canal en diversas áreas de nuestra institución.

Y por otro lado, otro importante efecto de esta pandemia, es el temor que genera en la población la consulta en los servicios de urgencia del país (en nuestro caso, los Servicios Médicos asociados a DIPRECA) dada la posibilidad de contraer el COVID-19 y las limitaciones de movilización por la falta de transporte y controles sanitarios.

Todo lo anterior tuvo efectos en términos de la disminución del número de atenciones en las correspondientes áreas de nuestra institución durante el año 2020.

I. Población Beneficiaria.

El Sistema de Previsión, Salud y Asistencias de la Dirección de Previsión, tiene un total, al 31 de Diciembre del año 2020, de personas receptoras de los beneficios que esta les debe proveer legalmente. Esta población se compone de los siguientes tipos de beneficiarios(as), según muestra la **Tabla 01**:

Tabla 01: Composición de la Población Beneficiaria de DIPRECA. Año 2020

01. Categorización según Región, Repartición y Calidad Jurídica.

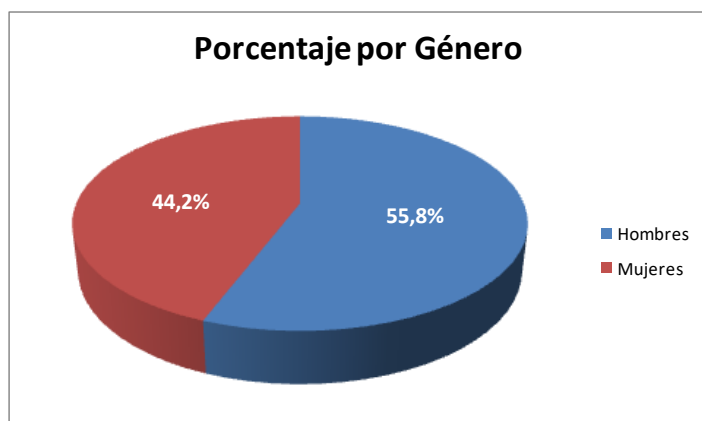
Región	Carabineros		PDI		GENCHI		Otros [1]		Retirados [2]		Montepiados		TOTAL	
	Imponentes	Cargas	Imponentes	Cargas	Imponentes	Cargas	Imponentes	Cargas	Imponentes	Cargas	Imponentes	Cargas	Imponentes	Cargas
01. Región de Tarapacá	1.103	1.252	231	191	608	600	3	2	429	280	299	6	2.673	2.331
02. Región de Antofagasta	1.683	1.332	224	193	697	398	2	1	567	402	476	12	3.649	2.338
03. Región de Atacama	713	602	191	156	390	223	4	3	312	210	191	6	1.801	1.200
04. Región de Coquimbo	1.612	1.044	302	318	602	460	5	2	1.333	850	779	12	4.633	2.686
05. Región de Valparaíso	3.641	3.041	808	743	1.257	1.053	15	5	4.131	2.714	3.077	64	12.929	7.620
06. Región de O'Higgins	1.839	1.803	304	284	682	658	4	3	1.490	1.104	962	24	5.281	3.876
07. Región del Maule	2.599	2.856	483	422	1.210	1.269	2	1	2.558	1.754	1.662	38	8.514	6.340
08. Región del Bío Bío	5.019	4.929	1.002	716	1.403	1.495	12	5	2.828	1.949	1.923	47	12.187	9.141
09. Región de la Araucanía	4.161	3.988	473	392	1.354	1.384	3	6	2.842	1.860	1.776	40	10.609	7.670
10. Región de los Lagos	3.038	2.472	490	457	674	522	6	2	1.708	1.104	875	27	6.791	4.584
11. Región de Aisén	776	883	156	177	328	351	3	2	229	126	132	3	1.624	1.542
12. Región de Magallanes	600	667	183	209	303	272	4	4	240	162	160	1	1.490	1.315
13. Región Metropolitana	27.406	22.621	5.709	4.020	4.938	3.595	307	185	17.049	10.835	11.373	256	66.782	41.512
14. Región de los Ríos	1.577	1.114	193	141	501	326	0	0	969	571	572	20	3.812	2.172
15. Región de Arica y Parinacota	874	853	333	253	540	476	2	0	542	390	288	5	2.579	1.977
16. Región de Ñuble	991	1.026	205	195	627	621	0	0	1.368	944	842	10	4.033	2.796
Sin Especificar	1.664	3.124	362	750	536	945	13	31	387	1.004	1.026	81	3.988	5.935
TOTAL	59.296	53.607	11.649	9.617	16.650	14.648	385	252	38.982	26.259	26.413	652	153.375	105.035
	112.903		21.266		31.298		637		65.241		27.065		258.410	

Fuente: Información extraída de Base única de Beneficiarios y actualizada al 31 de Diciembre del año 2020.

Resumen por Categorías más Consultadas

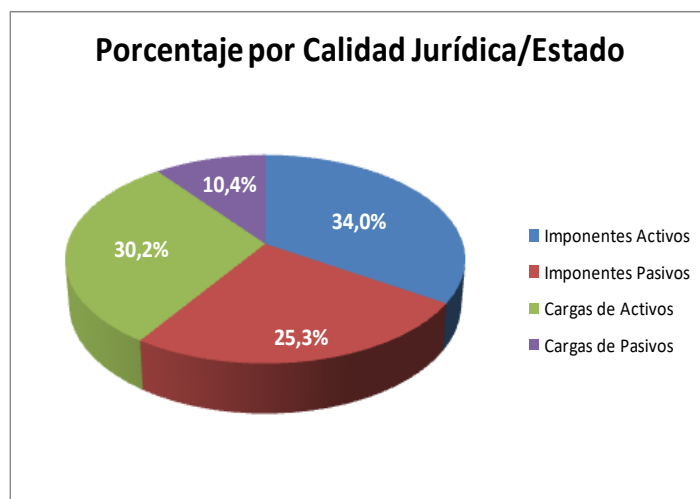
Por género:

Sexo	Número	Porcentaje
Hombres	144.236	55,8%
Mujeres	114.174	44,2%



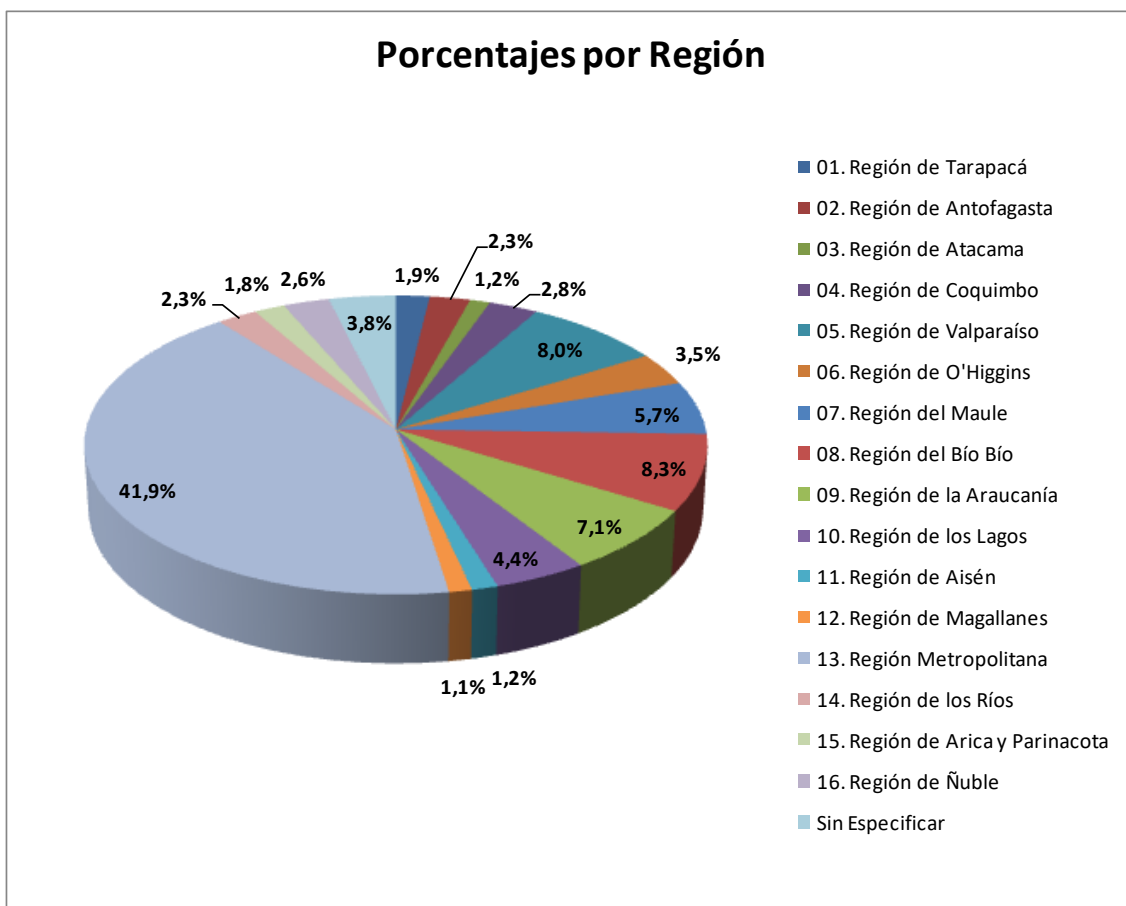
Por Calidad Jurídica / Estado:

Calidad Jurídica	Número	Porcentaje
Imponentes Activos	87.980	34,0%
Imponentes Pasivos	65.395	25,3%
Cargas de Activos	78.124	30,2%
Cargas de Pasivos	26.911	10,4%



Por Región:

Región	Total	Porcentajes
01. Región de Tarapacá	5.004	1,9%
02. Región de Antofagasta	5.987	2,3%
03. Región de Atacama	3.001	1,2%
04. Región de Coquimbo	7.319	2,8%
05. Región de Valparaíso	20.549	8,0%
06. Región de O'Higgins	9.157	3,5%
07. Región del Maule	14.854	5,7%
08. Región del Bío Bío	21.328	8,3%
09. Región de la Araucanía	18.279	7,1%
10. Región de los Lagos	11.375	4,4%
11. Región de Aisén	3.166	1,2%
12. Región de Magallanes	2.805	1,1%
13. Región Metropolitana	108.294	41,9%
14. Región de los Ríos	5.984	2,3%
15. Región de Arica y Parinacota	4.556	1,8%
16. Región de Ñuble	6.829	2,6%
Sin Especificar	9.923	3,8%



DIPRECA entrega servicios de Previsión, Salud y Asistencias a 258.410 personas a lo largo del país (información actualizada a Diciembre del año 2020), las que pertenecen a las instituciones adscritas de Carabineros, Investigaciones, Gendarmería de Chile y DIPRECA, clasificados en imponentes activos, pasivos y sus respectivas cargas familiares.

Del total antes mencionado, solo los titulares (59,4% de la población beneficiaria) aportan a la administración de fondos, con una cotización total de un 8,5%, de la cual un 5,95% corresponde a Pensiones y un 2,55% a Salud. Las cargas (40,6%) no contribuyen con una cotización de salud propia, participando del sistema de salud en base a los aportes de sus titulares, transformándolo en un sistema solidario y de reparto.

- Dotación de Recursos Humanos.

El personal que se desempeña en el edificio sede, Oficinas regionales, Servicio Médico, Servicio Odontológico y Servicio de Medicina Preventiva, alcanza un total de 552 personas. Su composición por calidad jurídica y por género del año 2020, se puede observar en la **Tabla 02**:

Tabla 02: Dotación de Personal de DIPRECA, por Calidad Jurídica y Género. Año 2020

Calidad Jurídica	Hombres	Mujeres	TOTAL
Código del Trabajo	49	104	153
Contrata	65	101	166
Honorarios	29	23	52
Planta	72	109	181
TOTAL	215	337	552

Fuente: DIPRECA. Departamento de Personal.

En la **Tabla 03**, se muestra la composición por calidad jurídica y por género del año 2020, del personal que trabaja en el Hospital DIPRECA:

Tabla 03: Dotación de Personal del Hospital DIPRECA, por Calidad Jurídica y Género. Año 2020

Calidad Jurídica	Hombres	Mujeres	Total
Cód. del Trabajo / Ley 17.706	560	891	1451
Honorarios	16	91	207
Planta	2	-	2
TOTAL	678	982	1.660

Fuente: Hospital DIPRECA. Unidad de Contratos y Registros.

II. PREVISIÓN

Departamento de Pensiones

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, entre los beneficios previsionales obligatorios debe conceder a sus imponentes pensiones de retiro y montepío, según lo establece el Artículo 39° del D.S. N°103 del año 1975. Es así como el personal afecto al régimen Previsional de Carabineros, Investigaciones, Gendarmería, Mutualidad y DIPRECA tiene derecho a una pensión de retiro vitalicia, la que a su vez puede ser transferida a la cónyuge, u otro miembro de su familia, en caso de fallecimiento de éste, originándose con ello los montepíos u otro tipo de beneficio, manteniéndose la continuidad previsional.

OBJETIVO:

Supervisar 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) afectados al sistema, controlando que estos procesos se efectúen de una manera rápida y eficaz dentro de los plazos establecidos.

FUNCIONES:

- **Estratégicas:**
 1. Apoyar al Área de Administración General, de acuerdo a la estrategia y planificación diseñada para la Institución, en el marco de los desafíos y metas de gestión asociadas.
 2. Revisar, permanentemente, cómo optimizar la gestión y mejora continua de los procesos asociados al Departamento de Pensiones, alineados a la estrategia del Área de Administración General.
 3. Mantener y controlar los procesos definidos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, orientando los esfuerzos a mejorar continuamente.
 4. Supervisar y controlar el Subdepartamento de Liquidación de Pensiones y Pagos, la Sección de Pagos Previsionales, Sección Revisión de Beneficios Previsionales y la Sección de Beneficios de Pensiones.
 5. Apoyar la proyección de pensiones y formular el presupuesto anual.

– **Operacionales:**

1. Planificar y supervisar la formulación, coordinación, ejecución y desarrollo de pago de pensiones de los beneficiarios de esta Institución Previsional.
2. Supervisar y controlar el pago de beneficios de pensión, modificación de los montos en relación con los reajustes generales o el cumplimiento de los requisitos de las pensiones correspondientes a la Ley N° 15.386.
3. Coordinar y controlar el proceso de descuentos de terceros, con los diferentes acreedores externos y unidades de DIPRECA.
4. Controlar y supervisar: El descargo de los pensionados, ya sea por fallecimiento o por término del derecho legal; El pago de Haberes Insolutos; Otorgamiento de los anticipos de las pensiones de retiro y/o montepío que se encuentren en trámite; Pago de asignaciones familiares y retenciones judiciales.
5. Supervisar y controlar que el proceso de reajuste anual de las pensiones vigentes sea cancelado, conforme a la normativa legal actual.
6. Velar por el proceso de rentas de los pensionados de esta Dirección de Previsión.
7. Supervisar y controlar el proceso de pago de los bonos o bonificaciones que el Gobierno entregue por ley expresa.
8. Controlar y supervisar el pago de procesos normales de pensión y primeros pagos.
9. Reportar errores o solicitar nuevos requerimientos al Departamento de Tecnologías de la Información (DTI) en relación al sistema de pensiones; efectuar pruebas y validar la solución implementada.

Tal como se describe anteriormente, el Departamento de pensiones se encarga mensualmente de pagar pensiones a todas las personas beneficiarias que a su respecto cumplan los requisitos que exige la legislación vigente. Cabe destacar que en esta área, a pesar de las complicaciones evidenciadas por la Pandemia mundial por COVID-19 (SARS-CoV2) en términos de la atención presencial, debido a la supresión de esta por varios meses, en el caso de las pensiones no hubo mayor impacto, ya que tanto el cálculo como el pago de estas, no requiere de una atención presencial de nuestra institución, sino que se puede realizar el proceso por sistema y posteriormente para el proceso de pago pudieron asistir a las entidades financieras correspondientes, las cuales si realizaron atención presencial con todos los resguardos sanitarios correspondientes.

A continuación se muestran los resultados con respecto al número y monto de las pensiones pagadas durante el año 2020, seguido de un comparativo con el año 2019 y un breve análisis al respecto:

Tabla 04: Número y Monto de Pensiones Normales Pagadas, por Tipo de Pensión. Años 2019 y 2020.

a) NÚMERO:

Clase de Pensión	2019	2020	Variación
Antigüedad	455.017	460.752	1,3%
Invalidez	30.324	30.194	-0,4%
Orfandad	157.892	155.571	-1,5%
Otras Jubilaciones	8.366	8.893	6,3%
Otros Sobrevivientes	12.032	11.941	-0,8%
Viudez	159.568	159.325	-0,2%
TOTAL	823.199	826.676	0,4%

b) MONTO (\$):

Clase de Pensión	2019 (\$)	2020 (\$)	Variación
Antigüedad	498.773.533.484	526.166.045.027	5,5%
Invalidez	38.520.847.837	39.506.421.758	2,6%
Orfandad	48.857.229.477	49.900.244.841	2,1%
Otras Jubilaciones	6.631.000.031	7.316.212.494	10,3%
Otros Sobrevivientes	4.930.264.004	4.935.190.152	0,1%
Viudez	112.458.556.820	117.690.137.555	4,7%
TOTAL	710.171.431.653	745.514.251.827	5,0%

Como se puede observar en la **Tabla 04**, durante el transcurso del año 2020, para el pago de **826.676** pensiones se destinaron **\$ 745.514.251.827** del presupuesto institucional. Al compararlo con el año anterior, es posible observar que en el año 2020 se incrementó en un **0,4%** el número de pensiones pagadas y en un **5,0%** en el monto pagado. Esto confirma lo enunciado anteriormente respecto a los efectos en el proceso de pensiones, de la pandemia mundial, y se evidencia que las pensiones, tanto en número como en montos pagados, continúan con su habitual tendencia de crecimiento anual.

Por otra parte, considerando la perspectiva de género, se desprende de los datos de la **Tabla 05**, que en términos de número de pensionados, el **55,5%** corresponde al género masculino y el **44,5%** al género femenino. Una diferencia bastante equilibrada, en lo que a género se refiere y en términos de número de pensiones pagadas. Sin embargo en términos de montos pagados, el **69,7%** del monto total corresponde al género masculino y el **30,3%**, al género femenino. Lo anterior refleja que aún continúan siendo los montos asociados al género masculino, más altos que los asociados al género femenino.

Además se puede observar que dentro del género masculino, las pensiones se concentran en pensiones por ANTIGÜEDAD e INVALIDEZ. Mientras que en el género femenino, se concentran en VIUDEZ y ORFANDAD.

Tabla 05: Número y Monto de Pensiones Normales Pagadas, por Tipo de Pensión y según Género. Año 2020.

a) NÚMERO:

Clase de Pensión	Mujeres	Hombres	Total
ANTIGUEDAD	43.484	417.268	460.752
INVALIDEZ	3.973	26.221	30.194
ORFANDAD	148.682	6.889	155.571
OTRAS JUBILACIONES	1.692	7.201	8.893
OTROS SOBREVIVIENTES	11.619	322	11.941
VIUDEZ	158.439	886	159.325
TOTAL	367.889	458.787	826.676

b) MONTO (\$):

Clase de Pensión	Mujeres	Hombres	Total
ANTIGUEDAD	51.330.020.755	474.836.024.272	526.166.045.027
INVALIDEZ	5.137.973.064	34.368.448.694	39.506.421.758
ORFANDAD	47.000.921.668	2.899.323.173	49.900.244.841
OTRAS JUBILACIONES	1.374.145.147	5.942.067.347	7.316.212.494
OTROS SOBREVIVIENTES	4.727.988.708	207.201.444	4.935.190.152
VIUDEZ	116.688.798.219	1.001.339.336	117.690.137.555
TOTAL	226.259.847.561	519.254.404.266	745.514.251.827

Departamento de Imposiciones

OBJETIVO:

Administrar el registro individual de la vida impositiva de los imponentes afectos al Régimen Previsional DIPRECA y supervisar la eficiente entrega de la totalidad de beneficios previsionales y el correcto cumplimiento de los procesos, gestionados por las unidades dependientes responsables a su cargo.

FUNCIONES:

- **Estratégicas:**

1. Apoyar a la Dirección del Servicio, de acuerdo a la estrategia y planificación que se diseñe para la Institución, en el marco de los desafíos y metas de gestión asociadas.
2. Velar por el correcto funcionamiento de las unidades dependientes jerárquicamente, tales como: Subdepartamento de Tiempos Válidos, Subdepartamento de Reconocimiento de Beneficios y Oficina de Bono de Reconocimiento.
3. Mantener y controlar los procesos definidos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución orientando los esfuerzos a mejorar continuamente.
4. Gestionar y proponer mejoras en los sistemas informáticos que soportan el proceso de imposiciones.
5. Coordinar y mantener alianzas estratégicas de colaboración con las distintas entidades previsionales (AFPs, CAPREDENA e IPS) y reparticiones adscritas a este Régimen Previsional (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile), con el fin agilizar el cumplimiento e implementar planes de mejora de los procesos asociados.
6. Proyectar y controlar el presupuesto anual requerido para la entrega de los diferentes beneficios previsionales, garantizando la disponibilidad de recursos presupuestarios para las operaciones a procesar por las unidades a cargo.
7. Entregar asesoría previsional a todas las reparticiones adscritas, Dirección del Servicio, unidades internas y externas, imponentes activos, en retiro o ex funcionarios que lo requieran.
8. Gestionar y desarrollar el mejoramiento continuo de los procesos a cargo, adaptándose a nuevas normativas previsionales promulgadas que implican cambios previsionales para los imponentes o ex imponentes afectos a este Régimen Previsional.

- **Operacionales:**

1. Supervisar la correcta ejecución de los siguientes procesos asociados a imponentes en servicio activo, adscritos al sistema previsional DIPRECA:
 - Afiliación y desafiliación de imponentes.
 - Carga de cotizaciones mensuales.
 - Otorgamiento de beneficios previsionales.
 - Entrega de Bono de reconocimiento ajustado a normativa y dictámenes legales vigentes.

2. Visar y aprobar los certificados de imposiciones válidos para la concesión de beneficios previsionales, tales como:

- Pensión de retiro.
- Reliquidación de pensión.
- Bono de reconocimiento.
- Traspaso de AFP.
- Reconocimiento de tiempos.
- Rentas.
- Oficiales.

3. Controlar el proceso de emisión, visación y liquidación de bono de reconocimiento, asegurando la correcta entrega del beneficio conforme a las normativas legales vigentes.

4. Controlar el correcto cobro de integro de cotizaciones que no fueron cotizadas de manera oportuna y la correcta devolución de cotizaciones de los funcionarios/as o ex funcionarios adscritos a este Régimen Previsional.

5. Supervisar, de acuerdo a la normativa legal vigente, el correcto otorgamiento de beneficios previsionales a los funcionarios activos adscritos a este Régimen de Previsión, tales como:

- Emisión del Art. 19°.
- Alza del Art. 19°.
- Reconocimiento de los dos últimos años de Universidad Art. 61° y 62°.
- Pago de permiso sin goce de sueldo.
- Reconocimiento de tiempos.

Tal como se describe anteriormente, dentro de las funciones se menciona el concepto de imposiciones. 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 y Personal Civil Administrativos y Auxiliar).

Con respecto a las Cotizaciones, DIPRECA descuenta a sus imponentes una erogación del 8,5% de sus haberes a pensiones y remuneraciones, para imponentes pasivos y activos según sea el caso respectivamente. Con ello esta entidad hace frente a las diversas obligaciones contempladas en la legislación que la regula como institución previsional, a ello se le conoce como Fondo de Retiro, que es el descuento de la erogación del 8,5% descrito anteriormente.

Se debe añadir que la información de las remuneraciones de las reparticiones (sector activo) como Carabineros, Gendarmería, Investigaciones, Mutual, son exclusiva de cada una de ellas; DIPRECA solo maneja el total de las erogaciones descontadas al titular. Los fondos destinados a financiar las prestaciones de salud de los(as) beneficiarios(as) de DIPRECA, son los referidos al 8,5%, correspondiente al descuento mensual obligatorio sobre los sueldos, pensiones de retiro, montepío y sus aumentos posteriores. Este porcentaje está distribuido de la siguiente manera:

- 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.

Tabla 06: Montos Recaudados por Erogaciones. Años 2019 y 2020.

Erogaciones (8,5%):

Repartición	2019	2020	Variación
Carabineros	\$ 31.277.727.381	\$ 32.479.905.053	3,84%
DIPRECA	\$ 216.598.453	\$ 179.993.399	-16,90%
GENCHI	\$ 19.095.335.729	\$ 19.773.375.049	3,55%
PDI	\$ 10.864.650.353	\$ 11.311.483.393	4,11%
TOTAL	\$ 61.454.311.916	\$ 63.744.756.894	3,73%

i) Fondo de Pensión (5,95%):

Repartición	2019	2020	Variación
Carabineros	\$ 21.894.409.167	\$ 22.735.933.537	3,84%
DIPRECA	\$ 151.618.917	\$ 125.995.379	-16,90%
GENCHI	\$ 13.366.735.010	\$ 13.841.362.534	3,55%
PDI	\$ 7.605.255.247	\$ 7.918.038.375	4,11%
TOTAL	\$ 43.018.018.341	\$ 44.621.329.826	3,73%

ii) Fondo de Salud (2,55%):

Repartición	2019	2020	Variación
Carabineros	\$ 9.383.318.214	\$ 9.743.971.516	3,84%
DIPRECA	\$ 64.979.536	\$ 53.998.020	-16,90%
GENCHI	\$ 5.728.600.719	\$ 5.932.012.515	3,55%
PDI	\$ 3.259.395.106	\$ 3.393.445.018	4,11%
TOTAL	\$ 18.436.293.575	\$ 19.123.427.068	3,73%

Fuente: DIPRECA. Administrador de Fondos de Pensiones. Departamento de Imposiciones. Sub departamento de Tiempos Válidos.

Como se puede observar en la **Tabla 06**, se tiene que en el año 2020 se presenta un aumento de un 3,73% con respecto al año 2019 en el Total de las Erogaciones, lo que se traduce en un aumento de \$2.290.444.978 aproximadamente, por concepto de las Erogaciones en el año 2020. Cabe destacar, que al igual que en el caso de las Pensiones, no hubo mayor impacto por la pandemia por COVID-19 (SARS-CoV2), en términos de la atención presencial, ya que tanto el cálculo como la aplicación de las imposiciones antes descritas, se hace a través de sistemas digitales que no requieren la asistencia presencial de los imponentes activos también anteriormente descritos. Por lo que en este ítem se evidencia que continúa, al igual que en ítem de las pensiones, mostrando una tendencia de crecimiento anual.

III. SALUD

1. Departamento de Administración de Fondos de Salud.

El financiamiento de las prestaciones de salud está sujeto a las normas que se establecen en el Reglamento de Medicina Curativa y las disponibilidades presupuestarias del año en curso. En base a esto último, cada año se fijan los porcentajes con que se concurrirá.

Objetivo:

Administrar los fondos de salud, financiando, total o parcialmente, a través de aportes directos a prestaciones y/o convenios, con prestadores del extrasistema de salud, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Anual de Concurrencia y a la disponibilidad presupuestaria, ejerciendo, al mismo tiempo, la tuición y fiscalización de estos fondos, en términos de eficiencia y su correcto uso, asegurando la optimización de los recursos y la cobertura de atención de salud, según demanda de los Beneficiarios del Sistema.

Funciones:

– Estratégicas:

1. Apoyar a la Dirección del Servicio, de acuerdo a la estrategia y planificación diseñada para la Institución, en el marco de los desafíos y metas de gestión asociadas.
2. Revisar, permanentemente, cómo optimizar la gestión y mejora continua de los procesos asociados al Departamento de Administración de Fondos de Salud, alineados a la estrategia de la Dirección del Servicio.
3. Mantener y controlar los procesos definidos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, orientando los esfuerzos a una mejora continua.
4. Entregar lineamientos y supervisar el proceso del Seguro Complementario de Salud, sus recursos y modalidades de financiamiento, así como un seguimiento de su uso, de manera tal que permita complementar el financiamiento de las prestaciones médicas, estableciendo, además, los mecanismos de control y seguimiento, que aseguren la correcta concurrencia de los recursos asociados al Seguro de Salud.
5. Asegurar la oferta oportuna de prestaciones médicas para los beneficiarios del Sistema a nivel nacional, mediante la articulación de una red de convenios médicos no disponibles en nuestro sistema.
6. Asegurar la oferta de prestadores disponible en el mercado, proyectando una red que permita negociar volúmenes de prestaciones y precios que permitan optimizar el uso de los recursos, al mismo tiempo que se otorga un progresivo incremento en cobertura territorial. de especialidades y calidad de manera eficiente.
7. Proporcionar a sus imponentes y a sus cargas familiares reconocidas los beneficios de orden médico, hospitalario y asistencial, siempre que estas no tengan igual derecho en un sistema previsional distinto.

- **Operacionales:**

1. Proponer las tarifas a fijar en la Resolución Anual de Concurrencia, previa revisión de la estructura de costos de las prestaciones y presupuesto disponible, en acuerdo con Carabineros de Chile.
2. Determinar anualmente los recursos necesarios para financiar el sistema de salud, solicitando el complemento requerido a la Dirección de Presupuestos, durante el proceso de formulación presupuestaria del año anterior al ejercicio, estableciendo, además los presupuestos por región.
3. Verificar la correcta recaudación mensual de los descuentos e ingresos presupuestarios (cotización de salud y copagos de salud), según lo dispuesto en la Ley Orgánica de DIPRECA y la Ley Anual de Presupuestos, además de la administración y distribución de estos fondos, fiscalizando su correcta ejecución, del presupuesto de ingresos.
4. Fiscalizar el correcto, y oportuno, financiamiento de las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del régimen, en cualquiera de sus modalidades, por organismos, entidades y personas, sean públicas o privadas, estableciendo, además, los mecanismos de control y seguimiento que aseguren la correcta concurrencia de los recursos asociados al ítem de beneficios médicos, de acuerdo a disposiciones técnicas emitidas por la Dirección, vigilando la correcta ejecución del gasto.
5. Determinar y administrar el documento, o instrumento, que acredite la identificación de los beneficiarios, que permita resguardar la fiabilidad de las transacciones, además de mecanismos de control que aseguren su correcto uso.
6. Reportar errores o solicitar nuevos requerimientos al Departamento de Tecnologías de la Información (DTI) en relación al sistema informático; efectuar pruebas y validar la solución implementada.

- Gasto en Salud

El gasto en salud está compuesto por el gasto en prestaciones médicas, el que contempla:

- Gasto en Concurrencia: aporte DIPRECA en el financiamiento de la prestación médica.
- Gasto de Seguro de Salud: aporte del Seguro de Salud en el financiamiento de la prestación médica.
- Copago: 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.

Tabla 07: Prestaciones y Gasto en Salud. Años 2019 y 2020.

a) Prestaciones:

	2019	2020	Variación
Nº prestaciones	7.541.205	6.074.696	-19,4%

b) Gasto (\$):

Concepto	2019	2020	Variación
Aporte DIPRECA	41.745.375.180	35.841.053.657	-14,1%
Aporte SEGURO	30.984.262.673	27.368.920.718	-11,7%
Copago	32.594.755.172	28.573.859.715	-7,8%
TOTAL	105.324.393.025	91.783.834.090	-12,9%

FUENTE: DIPRECA. Administrador de Fondos de Salud.

Como se puede observar en la **Tabla 07**, en el año 2020 se presenta, en el número de prestaciones otorgadas, una disminución de un -19,4%% y en el gasto total una disminución de un -12,9%. Cabe destacar que en este ítem, se aprecia un impacto negativo, tanto en el número de atenciones como en el monto total del gasto anual (los cuales generalmente tienen una tendencia al crecimiento anual), por la pandemia mundial por COVID-19 (SARS-CoV2), en términos de que debido a la cantidad de meses de estar en fase de cuarentena (como se explica en los “Antecedentes Generales” lo que respecta al proceso “Paso a Paso”) y la constante necesidad de no movilizarse y quedarse en sus respectivos domicilios y asistir a los centros de salud sólo si es absolutamente necesario y por supuesto en casos de urgencia. Lo anterior produjo una fuerte disminución en la asistencia a los centros médicos y por ende, una disminución en el gasto anual, el cual como se comenta, acostumbra a incrementarse anualmente.

- Convenios Médicos

La Administración de Fondos de Salud articula convenios con prestadores del extra sistema 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).

N° de Prestadores en Convenio por Región. Año 2020.

REGIÓN	N° PRESTADORES
I – Región de Tarapacá	14
II – Región de Antofagasta	28
III – Región de Atacama	13
IV – Región de Coquimbo	37
V – Región de Valparaíso	109
VI - Región de O'Higgins	34
VII – Región del Maule	72
VIII - Región del Bío Bío	84
IX – Región de La Araucanía	76
X - Región de Los Lagos	50
XI – Región de Aysén	13
XII – Región de Magallanes	18
XIII - Región Metropolitana	115
XIV - Región de Los Ríos	21
XV - Región de Arica y Parinacota	12
XVI - Región de Ñuble	36
TOTAL	732

Como se puede observar en el cuadro anterior, durante el año 2020, se registran a nivel nacional un total de 732 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud que la red Institucional no puede brindar, es decir, ya sea porque que no cuenta con un especialista específico, carezca de infraestructura para realizar algún tipo de examen en particular, no existan profesionales en la red institucional, falta de equipamiento médico para la atención o bien, haya imposibilidad de entregar una atención médica oportuna. Este número es bastante parecido al año anterior (737 prestadores en convenio).

2. Sección Seguro de Salud

Objetivo:

Registrar y controlar las Primas pagadas por los beneficiarios del Seguro Complementario de Salud y gestionar, oportunamente, el cobro de siniestros, para otorgar los aportes y beneficios de salud contemplados en las respectivas pólizas.

Funciones:

- Estratégicas:

1. Apoyar al Departamento de Administración de Fondos de Salud, de acuerdo a la estrategia y planificación diseñada para la Institución, en el marco de los desafíos y metas de gestión asociadas.
2. Revisar, permanentemente, cómo optimizar la gestión y mejora continua de los procesos asociados a la Sección Seguro de Salud, alineados a la estrategia del Departamento de Administración de Fondos de Salud.
3. Dar estricto cumplimiento a las cláusulas contenidas en la Póliza respectiva, en resguardo de los intereses de cada uno de los beneficiarios adscritos a esta y de DIPRECA en general.

- Operacionales:

1. Estudiar, planificar y proponer, oportunamente, a la Jefatura del Departamento de Administración de Fondos de Salud, toda la documentación legal y administrativa que permita licitar, cuando corresponda, la Póliza de Seguro Complementario de Salud.
2. Registrar las afiliaciones, desafiliaciones y primas remitidas por las Instituciones adscritas al Seguro en el Sistema Corporativo del Seguro Complementario de Salud; gestión y control del pago oportuno de primas y cobro de siniestros.
3. Analizar, modificar y controlar las tablas de aporte de Seguro en el Sistema de Beneficios Médicos.
4. Analizar aportes de seguros catastróficos y rechazos realizados por las compañías de seguro, para su posterior cobro.
5. Supervisar la gestión de cobranza que realiza al área contable en cuanto a los plazos asociados.
6. Reportar errores o solicitar nuevos requerimientos al Departamento de Tecnologías de la Información (DTI) en relación al sistema informático; efectuar pruebas y validar la solución implementada.

El Seguro Complementario de Salud se crea 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. Su carácter es voluntario, pudiendo el interesado afiliarse o desafiliarse cuando lo desee.

Los(as) beneficiarios(as) quienes pueden optar a contratar el Seguro Complementario de Salud, que en 2020 fueron las Compañías Aseguradoras Chilena Consolidada S.A. y Consorcio Nacional de Seguros, las encargadas de dar la cobertura, son:

- a) Los funcionarios(as) activos y sus cargas familiares de²:
 - Gendarmería de Chile.
 - Funcionarios(as) de DIPRECA y Mutualidad de Carabineros.
 - Subsecretaría de Investigaciones.
- b) Los(as) imponentes pensionados(as) y montepiados(os) de DIPRECA y sus respectivas cargas familiares.
- c) Las cargas de salud, es decir, los familiares directos de un(a) imponente que no son cargas familiares reconocidas, como por ejemplo: la(el) cónyuge que trabaja, los padres del(a) afiliado(a) y/o los hijos(as) mayores de 18 años que no siguen estudiando o los mayores de 24 años.

Los beneficios que están excluidos de esta cobertura son:

- a. Las hospitalizaciones con fines de reposos.
- b. Los gastos por cirugía plástica cosmética.
- c. Otros tratamientos dentales, diferentes a los de la Cobertura de Cirugía Dental por accidente.
- d. Gastos causados por guerra, rebelión y actos de servicio del(la) beneficiario(a) Asegurado(a)
- e. Gastos causados por adicción a drogas.
- f. En el caso de los imponentes en retiro, los elementos para tratamientos (aparatos auditivos, lentes, anteojos ópticos, prótesis, órtesis, miembros artificiales y suministros de aparatos o equipos ortopédicos).

Según lo indicado en la **tabla 08**, en el año 2020 se registraron 99.666 personas afiliadas al Seguro Complementario de Salud, cuya mayor proporción está compuesta por la categoría de Pensionados del Sistema (52,65%), Gendarmería de Chile (23,73%) y Montepiados (22,95%). Cabe destacar que la repartición correspondiente a P.D.I. a partir del año 2020 ya no pertenece a las categorías de afiliados debido a que esta institución realizó la contratación, a través de la Compañía aseguradora Consorcio, de una nueva póliza exclusiva para sus funcionarios(as), con el fin de obtener mejores beneficios para ellos(as).

Tabla 08: N° de personas afiliadas por Repartición. Año 2020

<i>Repartición</i>	<i>Cantidad</i>
Pensionados	52.475
GENCHI	23.658
Montepiados	22.879
DIPRECA	283
Otros	371
TOTAL	99.666

Fuente: Administrador de Fondos de Salud. Sección Seguro de Salud.

²Para los beneficiarios pertenecientes a Carabineros de Chile, es la Mutualidad de Carabineros la encargada de dar cobertura.

En 2020, se registraron prestaciones de salud susceptibles de ser cubiertas en su valor total tanto por Chilena Consolidada (61,9% del total de siniestros registrados), Consorcio (3,7% del total de siniestros) y así como por la Mutualidad de Carabineros (el 34,4% restante). Al considerar las 99.666 personas afiliadas al Seguro Complementario de Salud de DIPRECA, es posible estimar un promedio aproximado de prestaciones de salud anuales cubiertas por afiliado. Según la información de la **Tabla 09**, el valor promedio de cobertura de cada una de estas se calcula en \$7.760 aproximadamente (Pago de Compañía / Cantidad de Siniestros).

Tabla 09. Número de siniestros y Montos por aseguradora. Año 2020

Cobranza Siniestros	Cantidad de Siniestros	Cobranza enviada	Pago de Compañía	% Recuperación (*)
<i>Chilena Consolidada</i>	2.140.020	\$ 15.452.149.384	\$ 14.946.105.270	97%
<i>Consorcio</i>	127.223	\$ 1.061.928.676	\$ 1.097.510.075	103%
<i>Mutual de Carabineros</i>	1.192.716	\$ 10.080.728.579	\$ 9.145.562.244	91%
Total	3.459.959	\$ 26.594.806.639	\$ 25.189.177.589	

(*) Total recuperación/Total Rechazos

Fuente: Administración de Fondos de Salud. Sección Seguros de Salud

3. Prestadores de Salud Institucionales

En su rol de prestador de servicios de salud, cuenta con el Hospital DIPRECA, Servicio Médico, Servicio Odontológico y Servicio de Medicina Preventiva para cubrir parte de la demanda de aquellos a sus casi 259 mil beneficiarios(as).

a. Hospital DIPRECA (HOSDIP)

Objetivo:

El Hospital DIPRECA tiene como objetivo garantizar la entrega de una atención de salud integral, que permita diagnosticar alteraciones en la salud de los(as) beneficiarios(as) del Sistema Previsional DIPRECA y un servicio que entregue los tratamientos y terapias requeridos, orientados a la recuperación.

Alcance:

Todos los(as) Beneficiarios(as) del Sistema Previsional DIPRECA.

Funciones:

- Diagnosticar alteraciones en la salud de los(as) beneficiarios(as) del Sistema Previsional DIPRECA.
- Entregar los tratamientos y terapias requeridos por los(as) beneficiarios(as), orientados a la recuperación del estado de salud de estos(as) últimos(as), mediante diagnóstico, atenciones de salud de alta complejidad en los Centros de Salud Institucional, de forma ambulatoria u hospitalización.
- Entregar acción de seguimiento y tratamiento orientada a la completa curación de futuras apariciones de la enfermedad.

Productos:

- Atenciones médicas de mediana y alta complejidad por especialidad³.
- Prestaciones médicas ambulatorias por especialidad.
- Hospitalización por especialidad.
- Exámenes de diagnóstico clínico.

Los principales indicadores de la gestión del Hospital DIPRECA, son los siguientes:

- Índice Ocupacional:** Mide el grado de uso de las camas disponibles, su resultado es del ratio entre días cama disponible y días cama ocupadas. Este índice también es conocido como porcentaje de ocupación de camas.
- Intervalo de Sustitución:** Mide el tiempo promedio en que una cama permanece desocupada entre el egreso de un paciente y el ingreso de otro. Es decir, corresponde al número de días en que una cama permanece desocupada.
- Índice de Letalidad:** Cuantifica la relación entre el número de defunciones ocurridas durante un período de tiempo en el Hospital y el número de egresos del mismo período. Es decir, cuantifica el porcentaje de egresos por fallecimiento y se conoce como tasa de letalidad hospitalaria.

³ Las especialidades que no se encuentran disponibles en los centros Institucionales se complementan con convenios médicos que se suscriben con prestadores del extra-sistema para que entreguen dichas atenciones. Situación similar ocurre con la cobertura territorial de los prestadores en regiones.

Tabla 10: Índice Ocupacional, Intervalo de Sustitución e Índice de Letalidad por Servicio. Año 2019 - 2020.

SERVICIOS	DOTACION DE CAMAS	% INDICE OCUPACIONAL		PROMEDIO DIAS ESTADAS		EGRESOS POR CAMAS		INTERVALO DE SUSTITUCION		INDICE LETALIDAD	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
U.C.I	10	78,9	84,0	0,7	0,3	2,6	2,6	2,5	1,9	18,4	14,2
U. CORONARIA	6	75,8	72,1	0,3	0,3	6,8	5,5	1,1	1,6	2,3	2,6
NEUROCIRUGIA	32	75,0	66,2	0,7	1,4	2,3	2,1	3,3	4,9	2,3	1,7
MEDICINA	73	75,4	59,9	1,1	0,4	2,8	2,2	2,7	5,7	3,8	6,8
U. INTERMEDIO	72	66,9	70,0	0,0	0,1	5,8	3,9	1,8	2,4	3,4	7,0
PENSIONADO	10	70,2	60,2	0,4	0,7	4,0	3,6	2,3	3,5	2,0	3,0
CIRUGIA	30	63,2	57,1	0,7	0,6	2,8	2,9	4,1	4,6	0,8	0,8
UROLOGIA	72	57,0	43,7	0,6	0,0	3,5	3,3	3,8	5,3	0,3	0,5
TRAUMATOLOGIA	20	48,6	54,3	0,4	0,6	3,5	3,8	4,5	3,7	0,3	0,7
ONCOHEMATOLOGIA	36	35,9	34,2	0,2	0,2	5,6	6,1	3,5	3,3	0,0	0,1
TOTAL	361	65,4	58,2	0,7	0,7	2,8	2,4	3,8	5,4	2,4	3,5
								FALLECIDOS		264	264

Fuente: Hospital DIPRECA, Unidad de Estadísticas e Información

De la **Tabla 10** se desprende que el **Índice Ocupacional** disminuyó en un 7,2% en el año 2020 con respecto al 2019, es decir, disminuye en un 7,2% el porcentaje de ocupación de camas. Sin embargo, por el efecto de la Pandemia mundial por COVID-19 (SARS-CoV2), es decir, por el hecho que varias personas contagiadas con el virus COVID-19 necesitan ser derivados a U.C.I. y ser intubados, el índice ocupacional de U.C.I. aumenta en 5,1%. Además se observa que el **Intervalo de Sustitución** aumenta de 3,8 a 5,4, es decir, durante el año 2020 aumenta a 5,4 días el tiempo en que una Cama permanece desocupada entre el egreso de un paciente y el ingreso de otro. Y por último se observa que el **Índice de letalidad** aumenta 1,1 puntos, sin embargo se mantiene igual que el año anterior el número de fallecimientos.

- iv. **Ingresos Hospitalarios:** Es la aceptación formal de un paciente para su atención médica, observación, tratamiento y recuperación. Implica la ocupación de una cama de hospital y la mantención de una historia clínica para el registro de todas las atenciones otorgadas.
- v. **Egresos Hospitalarios:** Es el retiro de los servicios de hospitalización, de un paciente que ha ocupado una cama del hospital. El egreso puede darse por, alta médica, traslado a otro establecimiento, fallecimiento, retiro voluntario del paciente u otro. En el caso de los datos que se presentarán, sólo considera a aquellos pacientes que son dados de alta del Hospital o que mueren.

Tabla 11: Ingresos y Egresos Hospitalarios, por Servicio. Año 2020.

SERVICIOS	INGRESOS			EGRESOS			
	DESDE FUERA U OTRO HOSP	SERVICIOS DEL MISMO HOSPITAL	TOTAL INGRESOS	ALTA AL HOGAR-HOSP.	TRASL. OTRO SERV.	FALLEC.	TOTAL EGRESOS
MEDICINA	774	425	1130	795	332	82	1209
TRAUMATOLOGIA	889	280	1133	962	188	8	1.158
CIRUGIA	1715	328	2027	1742	282	17	2.041
NEUROCIRUGIA	393	233	619	504	119	11	634
UROLOGIA	497	57	554	491	69	3	563
PENSIONADO	1696	612	2238	1471	766	70	2.307
ONCOHEMATOLOGIA **	1179	31	1210	1186	26	1	1.213
U.C.I	55	116	163	0	151	25	176
U. CORONARIA	239	404	630	224	401	17	642
U. INTERMEDIO	146	284	417	6	392	30	428
TOTAL HOSPITAL (*)	7.583	2770	10.121	7.381	2.726	264	10.371

NOTA (*) Para el Cálculo subtotal y total se excluyen los ingresos y egresos por traslado.

(**) Se incluyen 32 Quimioterapias Ambulatorias

Fuente: Hospital DIPRECA, Unidad de Estadísticas e Información

- vi. **Intervenciones Quirúrgicas:** es la práctica que implica manipulación mecánica de las estructuras anatómicas con un fin médico, bien sea diagnóstico, terapéutico o pronóstico.

Tabla 12: Intervenciones Quirúrgicas por Servicio, año 2020.

SERVICIO	Nº Pacientes
CIRUGIA	983
TRAUMATOLOGIA	682
UROLOGIA	698
CENTRO CIR. OBESIDAD	181
NEUROCIRUGIA	180
CIR. VASCULAR PER.	266
CARDIO CIRUGIA	113
TOTAL	3.103

Tabla 13: Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos por Servicio, año 2020.

	Nº Pacientes
CISTOSCOPIA	248
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	130
BRONCOSCOPIA	25
ANESTESIOLOGIA	117
TOTAL	520

TOTAL INTERVENCIONES Y PROCEDIMIENTOS **3.623**

Fuente: Hospital DIPRECA, Unidad de Estadísticas e información.

- vii. **Consultas Médicas:** Los datos expuestos en la **Tabla 14**, indican una disminución considerable de un -38% en el total de consultas en el año 2020 con respecto al año 2019. Esto debido, como anteriormente se mencionó, al efecto de la pandemia mundial (SARS-CoV2), en términos de que debido a la cantidad de meses de estar en fase de cuarentena y la constante necesidad de no movilizarse y quedarse en sus respectivos domicilios y asistir a los centros de salud sólo si es

absolutamente necesario y por supuesto en casos de urgencia. Lo anterior produjo una importante disminución en el ítem de Consultas y sus diferentes categorías.

Tabla 14: Número de Consultas Médicas, por Especialidad. Años 2019 y 2020.

ESPECIALIDADES	POLICLINICO	OTROS	TOTAL	TOTAL	%
	Nº	Nº	2020	2019	DIFERENCIA
TO TALES	33.376	23.901	56.322	90.793	-38,0 %
TOTAL MEDICINA	9.804	1.121	10.925	22.202	-50,8 %
BRONCOPULMONAR	757	18	775	1.389	
DIABETOLOGIA	382	-	382	1.403	
ENDOCRINOLOGIA	1.614	-	1.614	2.599	
GASTROENTEROLOGIA	1.104	-	1.104	1.808	
GERIATRIA	250	-	250	622	
HIPERTENSION	431	376	807	1.102	
INFECTOLOGIA	362	-	362	1.061	
MEDICINA GENERAL	589	568	1.157	2.669	
MEDICINA INTERNA	815	-	815	2.239	
MEDICINA NUTRICIONAL	1.214	-	1.214	2.090	
MEDICINA FAMILIAR	873	4	877	1.882	
NEFROLOGIA Y DIALISIS	797	155	952	1.997	
OFTALMOLOGIA	-	-	-	-	
REUMATOLOGIA	616	-	616	1.341	
TOTAL CIRUGIA	6.647	2.221	8.868	17.482	-49,3 %
CIRUGIA DIGESTIVA	1.351	1.676	3.027	5.222	
CIRUGIA GENERAL	486	-	486	647	
CIRUGIA ONCOLOGICA	985	2	987	1.521	
CIRUGIA PLASTICA	573	-	573	1.100	
CIRUGIA PROCTOLOGIA	887	-	887	1.811	
CIRUGIA TORAX	214	-	214	402	
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	689	51	740	1.350	
GINECOLOGIA	93	-	93	187	
OBESIDAD MORBIDA	1.165	448	1.613	4.734	
UNIDAD DEL DOLOR	204	44	248	508	
TOTAL NEURO CIRUGIA	2.286	1.408	3.694	5.886	-37,2 %
NEUROLOGIA	1.561	1.408	2.969	4.599	
NEUROCIRUGIA	725	-	725	1.287	
TOTAL CENTRO CARDIOVASCULAR	2.425	384	2.809	5.355	-47,5 %
CARDIOLOGIA	2.265	384	2.649	5.181	
CARDIOCIRUGIA	160	-	160	174	
TOTAL OTROS SERVICIOS	12.214	18.767	30.026	42.291	-29,0 %

Fuente: Hospital DIPRECA, Unidad de Estadísticas e Información.

- i. **Centro Diagnóstico:** Como se puede observar en la **Tabla 15**, a lo largo del año 2020, este indicador presentó un total de 792.694 prestaciones realizadas, centradas en Exámenes de

Laboratorio (66,57% del total) y claramente al igual que en los ítems de salud, se presenta una considerable baja de un -29,2% con respecto al año 2019, por efecto de la Pandemia mundial SARS-CoV2, durante la cual se ha promovido el no desplazarse ni asistir a centros de salud, a menos que sea absolutamente necesario o en casos de urgencia.

Tabla 15: Número de Prestaciones realizadas por Centro Diagnóstico. Años 2019 y 2020.

SERVICIO	2020	2019	% Δ
ANATOMIA PATOLOGICA	14.894	18.277	-18,5
ANGIOGRAFIA	443	591	-25,0
ATENCION NUTRICIONISTA (*)	667	1.912	-65,1
ATENCION PSICOLOGOS	642	1.168	-45,0
BRONCOPULMONAR	2.306	3.648	-36,8
CARDIOLOGIA INVASIVA	325	478	-32,0
CARDIOLOGIA NO INVASIVA	12.285	23.245	-47,1
CONSULTAS MEDICAS	56.322	89.999	-37,4
ECOTOMOGRAFIA	3.882	6.003	-35,3
EXAMENES BANCO DE SANGRE	6.900	8.166	-15,5
EXAMENES LABORATORIO	527.733	729.486	-27,7
GASTROENTEROLOGIA	4.157	6.401	-35,1
HEMODIALISIS	1.587	2.385	-33,5
INTERVENCIONES QUIRURGICAS	4.502	6.277	-28,3
MEDICINA NUCLEAR	1.832	3.791	-51,7
RADIOLOGIA	20.992	46.941	-55,3
REHABILITACION	110.413	130.746	-15,6
RESONANCIA NUCLEAR MAGNETICA	3.253	4.424	-26,5
T.A.C.	10.321	12.354	-16,5
TERAPIA OCUPACIONAL	8.598	22.933	-62,5
VISITAS DE ENFERMERIA A DOMICILIO	640	1.189	-46,2
TOTAL	792.694	1.120.414	-29,2%

* Sólo se consideran consultas realizadas en Policlínico Seguimiento.

Fuente: Hospital DIPRECA, Unidad de Estadísticas e Información

b. Servicio Médico (SERMED)

Su misión es brindar y garantizar una atención integral de salud, de acuerdo a sus capacidades, que sea oportuna, efectiva, con calidad y calidez; en un ambiente agradable y adecuado a las necesidades de la población beneficiaria de Dipreca, mediante la aplicación del modelo de atención integral con enfoque biopsicosocial, mediante la promoción de la salud y preventivo de la enfermedad, basado en programas de salud que tratan aquellas patologías de mayor prevalencia.

Objetivos: Proporcionar a los/as imponentes y sus cargas familiares la atención médica asistencial conforme al modelo de salud, para lo cual Dipreca aporte en consultas, diagnósticos, exámenes y tratamientos.

Alcance: A todos los(as) Beneficiarios(as) del Sistema de Salud DIPRECA.

Función: Asegurar la entrega oportuna de prestaciones médicas, que permitan diagnosticar alteraciones en la salud de los(as) Beneficiarios(as) y entregar los tratamientos requeridos, además de todas las acciones médicas de control y seguimiento orientadas a la recuperación y rehabilitación del paciente.

Productos:

- Consulta Médica de medicina familiar, general o de especialidades.
- Consultas y atenciones de otros profesionales de la salud, como Psicólogo/a, Nutricionista, Matrona y Podólogo.
- Toma de exámenes de laboratorio.
- Prestaciones de Kinesiología.

Prestaciones Médicas: Mediante Decreto Supremo N° 509/1989, se aprobó el Reglamento de Medicina Curativa para DIPRECA, que indica los beneficios que deben proporcionarse a los(as) imponentes y sus cargas familiares, respecto de la atención médica, hospitalaria y asistencial.

TABLA 16. N° DE ATENCIONES EN SERMED Y VARIACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR. AÑO 2020

PRESTACIONES - SERMED	N° ATENCIONES	PORCENTAJE	VARIACIÓN 2020/2019
Consultas médicas	11.315	37,63%	-65,67%
Consulta otros profesionales	3.451	11,48%	-57,10%
Toma de Muestras	2.949	9,81%	-67,33%
At. Enfermería, Procedimientos y Rehabilitación	12.357	41,08%	-75,15%
TOTAL	30.072	100,00%	-69,85%

Fuente: Jefatura del Servicio Médico de DIPRECA (SERMED)

Como se puede observar en la **Tabla 16**, se presenta una disminución de un -69,85% con respecto al año 2019. Nuevamente se puede apreciar un efecto negativo, en términos de la disminución en el número de atenciones del Servicio Médico de DIPRECA (SERMED), en términos de que debido a la cantidad de meses de estar en fase de cuarentena y la constante necesidad de no movilizarse y quedarse en sus respectivos domicilios y asistir a los centros de salud sólo si es absolutamente necesario y por supuesto en casos de urgencia. Lo anterior produjo una importante disminución en el número de atenciones en SERMED.

c. Servicio Odontológico (SERODON)

Su misión es entregar a los(as) Beneficiarios(as), soluciones integrales de salud dental, con altos estándares de calidad de servicio. En la actualidad se atiende a: imponentes, personal Institucional y sus cargas familiares, y a particulares debidamente autorizados.

Objetivos: Ofrecer un servicio de salud oral integral, detectar tempranamente enfermedades que estén afectando al buen estado de los dientes, y atender enfermedades orales (caries y enfermedades periodontales).

Alcance: Imponentes y sus cargas familiares en su atención primaria (diagnóstico y plan de tratamiento) y atención de urgencia (atención inmediata).

Función: Asegurar la entrega oportuna de atención odontológica que permita diagnosticar alteraciones de la salud dental del(la) Beneficiario(a) y entregar los tratamientos requeridos, además de todas las acciones médicas de control y seguimiento orientadas a la completa recuperación y rehabilitación del paciente (diagnóstico, tratamiento y prevención).

Productos:

- Consulta Dental por especialidad.
- Exámenes de diagnóstico dental.
- Atención dental.
- Tratamiento dental.

Tabla 17: Pacientes Atendidos y Prestaciones Realizadas. Años 2019 y 2020.

Concepto	2019	2020	Variación
Pacientes Atendidos	31.253	10.657	-65,90%
Prestaciones	46.732	16.031	-65,70%

Fuente: DIPRECA. Servicio Odontológico.

Como se puede observar en la **Tabla 17**, existe una considerable disminución, tanto en el número de pacientes atendidos como en el N° de prestaciones otorgadas en el año 2020 comparado con el año anterior, y tal como en el caso de beneficios médicos y SERMED, se debe a la situación de Pandemia durante casi la totalidad del año 2020, y que obligó a suprimir las atenciones presenciales por varios meses.

Por otra parte, como se puede observar en las **Tablas 18 y 19**, tanto en el número de prestaciones otorgadas como en el número de pacientes atendidos, el porcentaje de mujeres supera al porcentaje de hombres (55,93% de prestaciones otorgadas al género femenino y 55,90% de mujeres del total atendido):

Tabla 18: Número de prestaciones otorgadas, por Tipo de Prestación y Género. Año 2020.

PRESTACIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CIRUGIA	396	602	998
RADIOGRAFIAS	1.230	1.650	2.880
ODONTOPEDIATRIA	287	424	711
PERIODONCIA	948	916	1.864
OPERATORIA	345	502	847
PROTESIS REMOVIBLE	110	95	205
ORTODONCIA	543	713	1.256
ENDODONCIA	395	464	859
REHABILITACION ORAL	844	1.060	1.904
DISFUNCION	47	162	209
INTEGRAL	1.122	1.372	2.494
URGENCIA	798	1.006	1.804
TOTAL	7.065	8.966	16.031

Tabla 19: Número de Pacientes Atendidos, por Tipo de Prestación y Género. Año 2020.

PRESTACIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CIRUGIA	275	406	681
RADIOGRAFIAS	730	947	1.677
ODONTOPEDIATRIA	166	236	402
PERIODONCIA	474	471	945
OPERATORIA	218	325	543
PROTESIS REMOVIBLE	75	66	141
ORTODONCIA	493	637	1.130
ENDODONCIA	319	387	706
REHABILITACION ORAL	685	872	1.557
DISFUNCION	45	161	206
INTEGRAL	645	772	1.417
URGENCIA	575	677	1.252
TOTAL	4.700	5.957	10.657

d. Servicio de Medicina Preventiva (MEDPREV)

Este Servicio cumple con lo establecido en la ley N°6.174, del 31 de enero de 1938, complementado por su reglamento que nace por D/S N° 1.082 del año 1956, de Medicina Preventiva. Esta Ley otorga tres grandes beneficios a sus imponentes:

1. Un Examen de salud Preventivo al personal en servicio activo que es beneficiario de DIPRECA, que tiene como objetivo pesquisar las enfermedades contenidas en la Ley N° 6.174.
2. Ser acogido por la Honorable Comisión de Medicina Preventiva, por padecer algunas de las enfermedades contenidas en la Ley N° 6.174.
3. La propuesta de Invalidez de Segunda Clase, si por alguna de las enfermedades contenidas en la Ley N° 6.174 la persona no es recuperable para el servicio, la formula la Honorable Comisión de Medicina Preventiva a las Comisiones Médicas institucionales.

Objetivo: Entregar atención de salud en el ámbito de la medicina preventiva, orientada a vigilar permanentemente el estado de salud de los(as) beneficiarios(as) en servicio activo, para así diagnosticar y tratar tempranamente enfermedades, además de realizar un seguimiento al paciente hasta su completa recuperación y rehabilitación, manteniendo altos estándares de calidad de servicio.

Alcance: Imponentes en servicio activo del Sistema Previsional DIPRECA.

Funciones:

- Diagnosticar precozmente alteraciones de la salud, de manera tal que, permitan prevenir el desarrollo de enfermedades crónicas o de mayor complejidad, derivando de manera temprana al tratamiento correspondiente, además de adoptar todas las acciones médicas de control y seguimiento orientadas a la completa recuperación y rehabilitación del paciente, evitándole con ello complicaciones en su salud.
- Otorgar el reposo preventivo y subsidio correspondiente durante este periodo.

Productos:

- Exámenes de salud orientados a la detección precoz de enfermedades.
- Consulta, atención y/o derivación del paciente al Centro de Salud que corresponda para recibir el tratamiento adecuado.
- Acciones de seguimiento y control de salud.
- Reposo preventivo, parcial o total y el correspondiente subsidio durante el periodo de reposo.

Reposo Preventivo: Según Decreto 1.082, Artículo 43°, consiste en la facultad de reducir la jornada ordinaria de trabajo a la mitad o suspenderla totalmente, por un período determinado, conservándole al afectado su ocupación, y teniendo derecho a gozar del subsidio-reposo. En el primer caso, se llama **Reposo Preventivo Parcial** y, en el segundo, recibe el nombre de **Reposo Preventivo Total**. Para gozar de este derecho se necesita que sea declarado por la Comisión de Medicina Preventiva en la forma establecida por la ley y su Reglamento.

Cabe destacar que en este particular año 2020, debido a los embates por la pandemia mundial SARS-CoV2, durante la cual en varios meses no se realizaron atenciones presenciales y muchas comunas en Cuarentena, dificultaron claramente la toma de exámenes. Durante el año 2020, tal como muestra la **Tabla 20**, se les practicó el examen preventivo de salud a sólo 23.444 imponentes activos a lo largo del país, de un universo de imponentes activos de 81.276 beneficiarios(as), lo que resulta en un porcentaje de cobertura de un 28,84% (muy por debajo de la normalidad como se muestra en el año 2019).

Tabla 20: Cobertura Examen Preventivo de Salud. Años 2019 y 2020.

Concepto	2019	2020
Número de Imponentes Activos	79.839	81.276
Número de Exámenes Realizados	70.405	23.444
Porcentaje de Cobertura	88,18%	28,84%

FUENTE: DIPRECA. Servicio de Medicina Preventiva

Tabla 21. PERSONAL QUE SE HA REALIZADO EL EXAMEN PREVENTIVO EN EL PAÍS, POR INSTITUCIÓN, GÉNERO Y REGIÓN. AÑO 2020

REGIÓN	CENTROS DE ATENCIÓN	TOTAL REGIONA	SUB TOTAL	CARABINEROS		P.D.I.		GENDARMERIA		DIPRECA	
				FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.
ARICA Y PARINACOTA	Arica	427	427	46	241	17	38	11	74	0	0
TARAPACA	Iquique	369	369	29	340	0	0	0	0	0	0
ANTOFAGASTA	Antofagasta	393	226	13	87	22	42	23	39	0	0
	Calama		167	6	89	9	37	5	21	0	0
ATACAMA	Copiapó	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COQUIMBO	La Serena	973	973	74	583	58	75	40	142	1	0
VALPARAISO	Viña del Mar	3.133	1.776	220	1049	123	211	50	123	0	0
	La Calera		1.357	113	792	40	177	22	213	0	0
LIB. BERNARDO O'HIGGINS	Rancagua	1.051	1.051	110	727	32	49	30	103	0	0
MAULE	Curicó	2.352	801	77	472	25	71	26	130	0	0
	Talca		892	76	430	67	161	60	96	0	2
	Parral		659	42	349	16	67	29	156	0	0
ÑUBLE	Chillán	669	669	52	344	45	95	32	100	0	1
BIO-BIO	Concepción	2.470	1.404	170	984	15	47	52	133	3	0
	Los Angeles		1.066	81	545	18	110	50	262	0	0
LA ARAUCANIA	Temuco	3.037	3.037	186	1965	55	373	73	381	3	1
	Angol		0	0	0	0	0	0	0	0	0
LOS RIOS	Valdivia	506	506	30	248	27	89	13	99	0	0
LOS LAGOS	Pto. Montt	1.217	631	41	413	38	86	9	44	0	0
	Ancud		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Osorno		586	42	352	20	95	15	62	0	0
AYSEN GRAL CARLOS IBAÑEZ	Coyhaique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAGALLANES Y ANTAR.	Pta. Arenas	117	117	14	79	3	20	0	1	0	0
SUBTOTAL PROVINCIAS		16.714	1.422	10.089	630	1.843	540	2.179	7	4	
REGIÓN METROPOLITANA		6.730	1054	2867	366	480	525	1355	54	29	
REGIÓN METROPOLITANA (DATOS META)*		3.000	646	1.970	102	120	37	103	14	8	
TOTAL GENERAL		23.444	2.476	12.956	996	2.323	1.065	3.534	61	33	
		19.714	15.432	3.319	4.599	94					
			CARABINEROS	P.D.I.	GENDARMERIA	DIPRECA					
			14.127	2.695	2.859	33					

Fuente: Base Datos SMP DIPRECA diciembre 2020

Nota*: Región Metropolitana considera sólo 1er Trimestre para MDC

De la **Tabla 21**, se desprende que del total de 23.444 imponentes del sector activo de la población beneficiaria de DIPRECA que se realizaron el examen preventivo durante el año 2020, la gran mayoría corresponde al género masculino y conformaron el 80,39% del total enunciado (18.846 hombres), y por lo tanto el género femenino el 19,61% restante (4.598 mujeres).

Tabla 22: Indicadores de Reposos de Medicina Preventiva. Años 2019 y 2020.

a) Arrastre de Años Anteriores[6]:

Diagnóstico	2019	2020	Variación (%)
Cardiovascular	30	36	20,0%
Oncológico	68	99	45,6%
Tuberculosis	2	3	50,0%
TOTAL	100	138	38,0%

c) Egresos[7]:

Diagnóstico	2019	2020	Variación (%)
Cardiovascular	128	120	-6,3%
Oncológico	112	136	21,4%
Tuberculosis	2	5	150,0%
TOTAL	242	261	7,9%

b) Ingresos[8]:

Diagnóstico	2019	2020	Variación (%)
Cardiovascular	134	103	-23,1%
Oncológico	161	116	-28,0%
Tuberculosis	3	5	66,7%
TOTAL	298	224	-24,8%

d) Arrastre para 2021[9]:

Diagnóstico	2019	2020	Variación (%)
Cardiovascular	36	19	-47,2%
Oncológico	117	79	-32,5%
Tuberculosis	3	3	0,0%
TOTAL	156	101	-35,3%

FUENTE: DIPRECA. Servicio de Medicina Preventiva.

Al considerar el total de nuevas personas acogidas por el beneficio de reposo preventivo en 2020(224 imponentes activos), según muestra la **Tabla 22**, la mayoría de ellas representan casos de tipo Oncológico (116 casos, equivalentes al 52% del total), seguidas de las patologías de carácter Cardiovascular (103 sucesos; 46% del total). Una fracción muy menor (5 personas, 2% del total anual) dice relación con enfermedades de tipo Broncopulmonar.

[6] Arrastre o prórroga al reposo: Es la extensión del período en el cual el funcionario se encuentra acogido a reposo preventivo, por requerir más tiempo para continuar con su tratamiento.

[7] Número de pacientes dados de alta del reposo preventivo.

[8] Número de pacientes nuevos que se acogen a reposo preventivo.

[9] ÍDEM nota 8.

Tabla 23: Número de pacientes nuevos acogidos a Reposo Preventivo, por Diagnóstico y Género. Año 2020.

Diagnóstico	Hombres	Mujeres	TOTAL
Cardiovascular	120	19	139
Oncológico	152	63	215
Tuberculosis	6	2	8
TOTAL	278	84	362

FUENTE: DIPRECA. Servicio de Medicina Preventiva.

Tabla 24: Número de pacientes acogidos a Reposo Preventivo dados de Alta, por Motivo. Año 2020.

Diagnóstico	Fallecimiento		Invalidez		Alta al Servicio		TOTAL	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cardiovascular	7	0	12	0	87	14	106	14
Oncológico	11	3	12	8	74	28	97	39
Tuberculosis	0	0	0	0	4	1	4	1
	18	3	24	8	165	43	207	54
TOTAL	21		32		208		261	

FUENTE: DIPRECA. Servicio de Medicina Preventiva.

Al referirnos al concepto de “Altas”, este corresponde a los egresos de pacientes durante el reposo preventivo. Se asigna, en específico, esta clasificación toda vez que el paciente fallece o la Honorable Comisión Médica estima que debe ser acogido a retiro por invalidez, durante el tratamiento aplicado en pleno proceso de reposo preventivo, es propuesta cuando la enfermedad es invalidante y de carácter irreparable, de forma que inutiliza al afectado para continuar desempeñándose en el servicio, así calificado por la Comisión Médica Central de Carabineros o la comisión médica de la Policía de Investigaciones, según sea el caso⁴.

Las altas se otorgan cuando un paciente que se encuentra en reposo preventivo adolecido por alguna enfermedad asociada al tipo de diagnóstico contenido en la **Tabla 24**, se recupera o entra en remisión.

Finalmente cabe destacar que en el marco de la meta N°3 del Convenio de Desempeño Colectivo 2020, y trabajando en conjunto con la unidad de Estadísticas, se realizó una “Encuesta de Satisfacción Usaria”, la cual, a pesar de las circunstancias referentes a la pandemia, se logró aplicar la encuesta de manera presencial al total de la muestra calculada de 448 beneficiarios(as) a nivel nacional.

Una vez analizados los resultados, se puede destacar, a modo de resumen, lo siguiente:

Dimensión 1 “ACCESO A LA ATENCIÓN” **76% de Satisfacción Neta**
 Dimensión 2 “TRATO AL USUARIO”..... **92% de Satisfacción Neta**
 Dimensión 3 “INFRAESTRUCTURA”..... **85% de Satisfacción Neta**
 SATISFACCIÓN GLOBAL..... **90% de Satisfacción Neta**

Dado que un índice de satisfacción neta se categoriza como “alto” cuando es superior o igual a 80%, entonces se puede identificar una oportunidad de mejora en la “Dimensión 1” para aumentarla sobre el 80%.

⁴ Ley de Carabineros de Chile Ley 18961 Título IV Párrafo 1° Art. 65.

IV. ASISTENCIAS

Oficina Fondo de Auxilio Social (Asistencia Financiera), Oficina de Servicio Social (Asistencia Social) y Consultorio Servicio Jurídico (Asistencia Jurídica).

Dentro de los beneficios que entrega esta Dirección de Previsión a sus imponentes, se encuentran los de tipo asistencial, consistentes en el otorgamiento de beneficios de asistencia financiera (siempre y cuando lo permitan los recursos materiales y financieros de los que se dispone), en la orientación social y previsional, y en la respuesta a las necesidades de carácter legal presentadas por los(as) beneficiarios(as), de acuerdo a lo establecido por el marco legal institucional.

Objetivo:

Otorgar a los(as) beneficiarios(as) adscritos al Sistema Previsional DIPRECA, los beneficios asistenciales dispuestos en la normativa vigente, de forma continua, oportuna y con altos estándares de calidad en los productos y la atención entregada, siendo al mismo tiempo eficiente en la gestión de los recursos utilizados.

Alcance:

- En el ámbito de la Asistencia Social: Todos(as) los beneficiarios(as).
- En el ámbito de la Asistencia Financiera: Todos(as) los beneficiarios(as).
- En el ámbito de la Asistencia Jurídica: Beneficiarios(as) en retiro que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento del Servicio Jurídico.

Funciones:

- Entregar la atención, orientación y/o derivación oportuna, a los Beneficiarios/as que presenten situaciones sociales que requieran apoyo, articulando para ello las redes de asistencia en los distintos ámbitos de acción en que sea demandada, promoviendo una mayor cobertura territorial y de tipo de atenciones.
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos de acceso a los beneficios de Asistencia Financiera y posteriormente otorgar los préstamos que soliciten los(as) Beneficiarios(as), de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, la prioridad de la solicitud y a los recursos disponibles.
- Controlar permanentemente los fondos de la Oficina de préstamos, de manera tal que permita optimizar los recursos y maximizar los resultados financieros del Fondo de préstamos.
- Entregar orientación jurídica a todos los imponentes pasivos que la requieran y asumir el patrocinio de aquellos(as) imponentes que tengan derecho a ello, en conformidad al Reglamento Interno del Servicio.
- Evaluar permanentemente la pertinencia en la continuidad del otorgamiento de los beneficios previsionales cuya vigencia es susceptible de extinguirse en el tiempo.
- Evaluar permanentemente la demanda de servicios asistenciales y proponer, diseñar y gestionar la implementación de nuevos beneficios, programas y acciones que promuevan la satisfacción de las necesidades detectadas de nuestros Beneficiarios(as), en concordancia con las políticas y

directrices institucionales, a objeto de mejorar la gestión del área y la asignación de los beneficios.

- Informar adecuadamente a los(as) beneficiarios(as) del sistema, sobre los derechos que les corresponden en el ámbito asistencial, los beneficios otorgados y los requisitos de acceso a ellos.

Productos:

- **Asistencia Financiera:**
 - Préstamos de Auxilio, Habitacionales y Médicos.
- **Asistencia Social:**
 - Orientación previsional y social.
 - Informes Sociales Reglamentarios y Facultativos para el otorgamiento de beneficios.
 - Nombramiento de representante idóneo del(la) imponente discapacitado(a) ante DIPRECA.
- **Asistencia Jurídica:**
 - Orientación jurídica (respuestas a consultas).
 - Patrocinio a los(as) beneficiarios.

1. Asistencia Financiera.

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 otorga los préstamos solicitados de acuerdo a 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 45⁵ y Diferencia de Arancel⁶.

⁵ Sobre el artículo 45 de la Ley N° 103/75, préstamo especial destinado a cubrir en parte o totalmente aparatos ortopédicos, prótesis, endoprótesis, marcapasos, audífonos, lentes ópticos y otros elementos médicos auxiliares, supletorios o coadyuvantes a las funciones vitales del afiliado.

⁶ Es un préstamo destinado a cubrir la diferencia de arancel de cargo del beneficiario, cuando por el monto de las deudas por prestaciones de orden médico, asistencial y hospitalario, no tengan capacidad suficiente para cubrir los descuentos mensuales.

TABLA 25. MONTO Y CANTIDAD DE PRÉSTAMOS, SEGÚN TIPO DE PRÉSTAMO Y GÉNERO. AÑO 2020

TIPO DE PRÉSTAMO	GÉNERO				TOTAL MONTO	TOTAL CANTIDAD
	FEMENINO		MASCUINO			
	MONTO TOTAL PRÉSTAMOS	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	MONTO TOTAL PRÉSTAMOS	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS		
AUXILIO	\$ 1.921.052.540	2.068	\$ 7.317.971.658	6.587	\$ 9.239.024.198	8.655
MÉDICO	\$ 28.320.481	16	\$ 97.061.338	55	\$ 125.381.819	71
TOTAL	\$ 1.949.373.021	2.084	\$ 7.415.032.996	6.642	\$ 9.364.406.017	8.726
Proporción	20,8%	23,9%	79,2%	76,1%		

Lo primero que se observa en la **Tabla 25** es que en el singular año 2020 no se otorgaron 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 uno de los efectos de la pandemia mundial por COVID-19 (SARS-CoV2), la cual provocó la supresión de la atención presencial por varios meses y además restricciones de desplazamiento.

Por otra parte, cabe destacar que desde la perspectiva de género, los resultados respecto a las proporciones asociadas al género masculino y femenino, se mantienen relativamente con respecto al año anterior.

2. Asistencia Social.

La atención de público, que lleva a cabo la Oficina de Servicio Social, otorga orientación y derivación oportuna a los(as) beneficiarios(as) que presenten situaciones sociales que requieran apoyo, articulando las redes de asistencia en los ámbitos de acción demandados, es decir, en la esfera de la orientación previsional, seguridad social, asistencia social y mejoramiento de la calidad de vida. A continuación se muestra **Tabla 26**:

N° DE CONSULTAS POR GÉNERO Y TIPO DE CONSULTA. AÑO 2020

TIPO DE CONSULTA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Artículo 24°	5	10	15
Artículo 49°	58	58	116
Artículo 49° e ingreso ELEAM	-	1	1
Artículo 49° y recuperación pagos	-	1	1
Ayuda económica Bienestar	-	1	1
Caso social	46	25	71
Distribución de Montepío	-	3	3
Informe social Artículo 45°	-	1	1
Informe social Interno	-	1	1
Informe social Beca	-	1	1
Informe social compin	-	2	2
Informe social Municipio	-	1	1
Informe social S. Jurídico	5	-	5
Informe social tribunal	-	1	1
Nieta(o) abandonada(o)	3	5	8
Orientación préstamo Artículo 45°	-	3	3
Toma de poder	-	2	2
TOTAL	117	116	233
PROPORCIÓN	50%	50%	

Como se puede observar en el cuadro superior (**Tabla 26**), en términos de la perspectiva de género, la cantidad de consultas se distribuyen 50% para cada género, lo que tiene una alta significancia en términos de la igualdad de género. El año anterior se dio un 59% para género Femenino y 41% para Masculino. Por lo tanto, se presenta un avance en términos de la igualdad de género ahora que presentan iguales porcentajes de número de consultas. Lo anterior se puede deber al aumento de la publicidad con respecto al tema de igualdad de género, tanto en la institución (a través de publicaciones en intranet y web en página principal, gestionadas por el área de Asistencia Social), como en los medios de comunicación en general.

La igualdad de género es un tema importante, sobretudo para el área de Asistencia Social que trabaja en el PMG GÉNERO 2020 y gestionan una serie de medidas para avanzar en ese tema. Durante el año 2020 también se trabajó en conjunto con el área de Estadísticas (lo que incluyó capacitaciones de nivel básico y de nivel avanzado) y la idea a corto o mediano plazo es construir “Índices de equidad de género” de manera de poder monitorear la situación en ese aspecto en nuestra institución.

3. Asistencia Jurídica.

El Servicio Jurídico de DIPRECA tiene el deber de otorgar orientación jurídica gratuita, judicial y extrajudicial, a todo imponente pasivo que así lo requiera, sea personalmente, vía telefónica o a través de consultas formuladas por intermedio del sitio web institucional.

Además, en el caso de los(as) imponentes de escasos recursos (atendido el monto de la pensión de retiro o montepío, como su situación socio-económica) existe el deber de designar un(a) abogado(a) para que los(as) represente en Tribunales, sólo si se trata de materias respecto de las cuales el Servicio debe otorgar patrocinio y sólo si se trata de asuntos que conforme a la ley deben tramitarse en las jurisdicciones correspondientes a las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones de Santiago y de San Miguel.

A continuación se muestra **Tabla 27**:

N° CONSULTAS POR MES Y SEGÚN GÉNERO

MES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
<i>Mayo</i>	16	24	40
<i>Junio</i>	22	22	44
<i>Julio</i>	28	17	45
<i>Agosto</i>	16	35	51
<i>Septiembre</i>	20	20	40
<i>Octubre</i>	15	28	43
<i>Noviembre</i>	23	23	46
<i>Diciembre</i>	35	31	66
TOTAL	175	200	375
Proporción	47%	53%	

Primero que todo cabe destacar que debido a la Pandemia mundial SARS-CoV2, al ser suprimidas las atenciones presenciales desde Marzo 2020 (considerando además que los meses de Enero y Febrero, meses de verano, vacaciones, no se hacen mayormente consultas), se logró instaurar un registro de atenciones vía web y/o telefónico, cuyo registro comienza a partir de Mayo 2020.

Por otra parte, desde la perspectiva de género, como se puede observar en la Tabla 27, la cantidad de consultas por Género se distribuye con un 47% para el Género Femenino y un 53% para el Género Masculino, presentando cada vez más una tendencia a la equidad de género.

V. ATENCIÓN INTEGRAL AL BENEFICIARIO

Departamento de Atención Integral al/a Beneficiario/a

La creación del Departamento de Atención Integral al(la) Beneficiario(a) (D.A.I.B.), responde a la necesidad de constituir una unidad que estudie, analice y proponga líneas de acción para determinar la posición de la Institución en el largo plazo, esto es, la opinión de los(as) clientes sobre el servicio que reciben.

Para que los(as) imponentes se formen una opinión positiva, DIPRECA debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas.

Por tanto, compensar las expectativas del imponente es requisito fundamental para la satisfacción de sus necesidades, manteniendo y/o mejorando las competencias con el compromiso permanente de una gestión de calidad, para ello, es importante disponer de información adecuada sobre las personas usuarias, las que deben contener aspectos relacionados con sus requerimientos, conjuntamente con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad deseado.

Para el logro del mejoramiento continuo del Sistema Integral de Atención al Usuario(a), DIPRECA monitorea, evalúa y retroalimenta periódicamente todos los instrumentos de trabajo implementados para llevar a cabo sus procesos: metodología de atención, sistema de registro y derivación de las solicitudes, procedimientos de atención y planes de difusión de modo de mejorar la gestión organizacional, cumpliendo con los lineamientos estratégicos, las prioridades ministeriales, presupuestarias y las políticas gubernamentales.

Objetivo: Entregar los requerimientos de información realizados por las personas beneficiarias en temas previsionales, salud y asistenciales, asegurando una respuesta oportuna y correcta, de acuerdo a lo estipulado por DIPRECA y las directrices otorgadas por el Gobierno Central para la aplicación de políticas de atención de público, abordando todos los canales de atención y adaptándose a los constantes cambios.

Alcance: Aplica a todos los canales presenciales y no presenciales de atención de público, tanto a nivel central, regional y espacios de atención definidos en las políticas de la Dirección y del Gobierno Central, conforme a la estructura organizacional vigente y leyes aplicables (Leyes 19.880 y 20.285).

Funciones:

- Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad de atención al(la) beneficiario(a) en todos los canales dispuestos, para la entrega de productos y/o información.
- Evaluar permanentemente la percepción del(la) beneficiario(a) en relación a los productos entregados y la atención recibida, formulando, a partir de los resultados, planes y proyectos de mejora.
- Asegurar la permanente disponibilidad de la información dispuesta para las personas beneficiarias, a través de los diferentes canales de comunicación existentes (web, folletería, presencial, telefónico), y su conformidad de acuerdo a los estándares legales e institucionales establecidos.
- Implementar y gestionar proyectos de Gobierno relacionados con la atención ciudadana, la transversalidad y transparencia de la información.
- Administrar el funcionamiento de todas las Oficinas Regionales de esta Institución (17) y que prestan servicio a los(as) beneficiarios(as) de DIPRECA, además de coordinar la entrega de servicios a través de las Oficinas de CHILEATIENDE (más de 200 puntos de atención a nivel nacional).

Productos:

- Atención Integral al(la) Beneficiario(a) en cada uno de los trámites relacionados con los productos entregados en todos los puntos de atención existentes y a través de todos los canales de información dispuestos por el Servicio.
- Información general sobre el Servicio y respuesta a las consultas formuladas por los(as) beneficiarios(as).
- Elaboración, gestión y evaluación permanente de programas y políticas de atención al(la) Beneficiario(a).
- Emisión de respuestas relacionadas con la Leyes N° 19.880 y N° 20.285.
- Administración y gestión de información, reclamos o sugerencias desde buzón, sitio web, Oficina de Partes.
- Proyectos de mejora en relación a la atención de beneficiarios(as).

Los principales productos del Sistema Integral de Atención al beneficiario(a):

- Atención e información al usuario (servicios que presta cada repartición, requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, procedimientos para tramitación, estado de avance en que se encuentra una solicitud, otros).
- Respuesta y/o derivación de solicitudes del usuario (solicitud: reclamo, queja, consulta, opinión sugerencia).
- Informes a la Secretaría General de Gobierno (SEGGOB) y a la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).

A nivel nacional, las Plataformas de Atención al(la) Beneficiario(a) de todo el país registraron un total de **281.612** atenciones durante el año 2020 en todos sus canales de atención⁷.

La atención al cliente es brindada fundamentalmente por tres canales, que son:

- **Atención presencial:** Se realiza a través de la entrega de productos y servicios en las 17 plataformas de atención a nivel nacional para los imponentes y sus cargas adscritas.
- **Atención telefónica (Contact Center):** Canal telefónico que se encuentra en una etapa de adecuación y potenciamiento para disponer de un canal moderno y de fácil acceso a los beneficiarios a contar del próximo año (2022).
- **Atención virtual:** Este canal de atención permite, a la población beneficiaria de DIPRECA, realizar trámites en línea a través de nuestro sitio web, que a partir del año 2017, reemplaza las atenciones que se realizaban a través de la O.I.R.S. por el actual sistema CRM-19.880, en el cual los beneficiarios pueden realizar consultas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos e ingresar sus requerimientos en línea, transformándose en un servicio moderno, amigable e innovador, además de entregar una respuesta oportuna a través de sus correos electrónicos.

Presentación de Datos

Durante el año 2020 y producto de la crisis sanitaria, la atención en cada una de las plataformas a nivel nacional se entregó mediante 4 canales, dividido en atención presencial y no presencial (virtual, telefónico y CRM-19.880), destacando el canal virtual (email-WhatsApp), en el escenario descrito la cifra total de atenciones fue de **281.612**.

Tabla 28: Número de Atenciones, por Tipo de Canal. Año 2020.

Canal de Atención	Año 2020
Presencial	81.494
Virtual (email - whatsapp)	100.727
Telefónico	87.527
CRM-19.880	11.864
TOTAL	281.612
Fuente: D.A.I.B.	

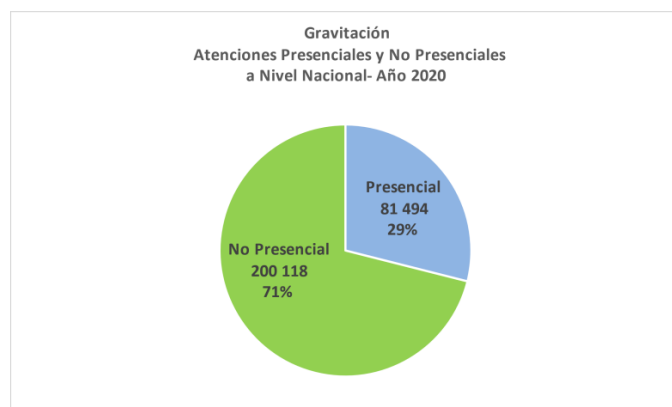
Al observar la **Tabla 28**, el 35,77% del total de atenciones realizadas en el año 2020 por el D.A.I.B., fueron realizados a través del canal virtual, situación dada por la nueva modalidad de trabajo producto de la pandemia mundial; el 31,08% de las atenciones se materializaron por el canal telefónico; el canal presencial gravitó con el 28,94% sobre el total de atenciones y por último el canal CRM-19.880 con 4,21%. A continuación, se presentan las atenciones presenciales y no presenciales desagregadas por oficinas.

⁷Esta cifra contempla un nuevo escenario producto de la pandemia mundial decretada por la O.M.S. en marzo de 2020; las atenciones se realizaron presencialmente y a través del trabajo no presencial a nivel nacional. A partir de agosto 2020, se inició la atención presencial a través de la modalidad de agendamiento en línea, mediante aplicación instalada en nuestra página web.

Tabla 29: Número de atenciones Canal presencial y Canal No presencial, por Oficina Regional. Año 2020

ATENCIONES AÑO 2020						
	Canal Presencial	Canal No Presencial				
OFICINA	Presencial	E-Mail	Whatsapp	Telefónico	CRM-19.880	TOTAL
Antofagasta	4.526	1.362	807	980		7.675
Arica	1.582	929	1.747	10		4.268
Chillán	4.163	2.249	1.864	891		9.167
Concepción	6.510	7.424	4.497	228		18.659
Copiapó	676	769	93	261		1.799
Coyhaique	702	867	786	11		2.366
Iquique	1.828	1.758	2.450	53		6.089
La Serena	2.487	4.095	2.660	137		9.379
Puerto Montt	2.809	1.901	1.692	97		6.499
Punta Arenas	626	578	282	14		1.500
Rancagua	2.889	3.143	1.647	187		7.866
Santiago	23.445	7.574	17.449	80.355	11.864	140.687
Simón Bolívar	10.908	5.029	2	3.351		19.290
Talca	4.819	3.119	770	20		8.728
Temuco	5.138	4.489	3.660	360		13.647
Valdivia	1.923	1.031	1.695	236		4.885
Viña del Mar	6.463	9.056	3.253	336		19.108
TOTAL	81.494	55.373	45.354	87.527	11.864	281.612

Del total de las 281.612 atenciones contenidas en la **Tabla 29**, el 71% corresponde a las atenciones no presenciales (200.118) y el 29% (81.494) a las atenciones presenciales. Es importante señalar que esta medición se materializa producto de la realidad nacional, que afectó la atención en cada una de las oficinas regionales, a partir de la segunda quincena de marzo 2020. Se precisa que el dato relacionado con el sistema de derivación (CRM) ingresa directamente a Santiago, el cual recoge los requerimientos de todas las oficinas regionales. Ver gráfico:



Para conocer los motivos de atención más recurrentes, es preciso observar la **Tabla 30**, en que se detallan aquellos registrados en la Región Metropolitana, plataforma de atención presencial que tiene mayor frecuencia de asistencia a nivel nacional. Los principales 4 servicios entregados son: trámites generales, bono médico, préstamos, carné de medicina curativa; con una participación del 95%.

Tabla 30: Número de atenciones presenciales en la R.M., por Servicio. Años 2020.

Clasificación Servicios	Cantidad de Atenciones
Trámites Generales	10.720
Bono Médico	4.950
Préstamos	4.260
Carné de Medicina Curativa	2.337
Atención Preferencial	589
Servicio Social	335
Seguro Complementario	204
Análisis Deuda Médica	19
Accidentes en Actos de Servicio	17
Servicio Jurídico	14
TOTAL	23.445

A continuación, se detalla en la **Tabla 31**, la frecuencia mensual correspondiente al sistema CRM-19.880, es importante señalar que el origen que lidera, son los requerimientos recibidos por correo electrónico a través de dipreca@dipreca.cl, con 11.042 casos en el año 2020 (93,07%).

Tabla 31: Número de atenciones por origen y mes. Año 2020.

AÑO 2020 - ATENCIONES CANAL SISTEMA CRM 19.880													
Origen	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total Ene/Dic.
Buzón	73	46	32					1	1	7	18	12	190
Correo electrónico	915	895	878	840	950	1.083	1.039	989	889	853	852	859	11.042
Oficina de partes	2		1									1	4
Presencial		3	3						3	5		1	15
Teléfono	14	68	38							5	1	4	130
Web	108	97	156	108			1	6		2	3	2	483
TOTAL	1.112	1.109	1.108	948	950	1.083	1.040	996	893	872	874	879	11.864

Durante el año 2020 se inició una nueva forma de atención presencial mediante el agendamiento en línea, con ello las distintas plataformas a nivel nacional se adecuaron a la nueva realidad mundial producto de la crisis sanitaria, permitiendo ordenar los turnos de atención y resguardo la salud de los funcionarios y beneficiarios. El nuevo sistema de agendamiento de hora se implementó a partir de agosto 2020. Ver datos en la siguiente Tabla:

Tabla 32: Número de Atenciones Con y Sin Agendamento Web. Agosto a Diciembre año 2020.

Oficinas	Sin Agendamento Web					TOTAL	Con Agendamento Web					TOTAL	TOTAL GENERAL
	ago	sept	oct	nov	dic		ago	sept	oct	nov	dic		
Antofagasta		3	93	70	55	221		32	323	455	404	1.214	1.435
Arica				12	16	28				79	74	153	181
Chillán	15	4	25	19	12	75	85	21	387	349	303	1.145	1.220
Concepcion	71	7	41	217	265	601	98	24	355	332	399	1.208	1.809
Copiapó				17	43	60				25	31	56	116
Coyhaique		5		10	10	25		13	3	19	16	51	76
Iquique			25	136	104	265			22	86	63	171	436
La Serena		2	45	5	4	56		5	161	134	136	436	492
Puerto Montt					41	41					149	149	190
Punta Arenas	10				17	27	12				10	22	49
Rancagua		57	46	72	65	240	2	185	139	195	97	618	858
Santiago	19	86	11	111	489	716	916	1.784	1.787	2.011	1.827	8.325	9.041
Simón Bolívar			79	123	91	293		1	783	619	562	1.965	2.258
Talca	44	192	160	47	5	448	63	145	263	439	371	1.281	1.729
Temuco	16	23	22		3	64	57	276	280	17	116	746	810
Valdivia	6	67	84	38	36	231	15	68	72	61	39	255	486
Viña Del Mar			88	228	290	606			116	174	181	471	1.077
TOTAL GENERAL	181	446	719	1.105	1.546	3.997	1.248	2.554	4.691	4.995	4.778	18.266	22.263

(*) Atenciones agosto a diciembre 2020

Se distingue en la **Tabla 32** que de las atenciones con y sin agendamento web, el 82% de los beneficiarios a nivel nacional agendaron directamente su hora a través de los canales dispuestos para ello (con agendamento web), por lo tanto, tenían su ticket de atención, y el 18% restante (sin agendamento web), no tenía hora y la agendó en cada una de las plataformas de manera presencial.

Por otra parte, al clasificar por género la atención, el 65% es decir 14.552 beneficiarios corresponden al género masculino y el 35% restante al género femenino, con 7.711 agendamientos, como se muestra en la **Tabla 33**:

Tabla 33: Número de Atenciones Agendamento Web por Género. Agosto a Diciembre año 2020.

AGENDAMIENTO WEB POR GÉNERO - AÑO 2020			
Período	Femenino	Masculino	TOTAL
ago	525	1.280	1.805
sept	1.150	2.160	3.310
oct	1.996	3.350	5.346
nov	2.090	3.740	5.830
dic	1.950	4.022	5.972
TOTAL	7.711	14.552	22.263

(*) Atenciones agosto a diciembre 2020

Agendamento Web
Clasificación por Género

14.552 65%
7.711 35%

■ Femenino ■ Masculino

Atenciones en las oficinas de ChileAtiende

Finalmente, la atención en las distintas plataformas a nivel nacional se complementa en la red de atención de ChileAtiende, que entrega 10 trámites de DIPRECA y que cuenta con más de 200 centros de atención presencial habilitados para permitir ampliar la presencia y cobertura de atención a comunas apartadas del territorio nacional. Las cifras que se registran, alcanzan las 14.058 atenciones durante el año 2020, experimentando una caída en todos los meses del año, comparado con el año 2019, según muestra la **Tabla 34**:

Tabla 34: Número de atenciones mensuales registradas en los centros de ChileAtiende. Años 2019 y 2020.

Mes	Año 2019	Año 2020	Var.%
Enero	4.810	3750	-22,04
Febrero	3.446	3041	-11,75
Marzo	3.601	1984	-44,90
Abril	3.569	115	-96,78
Mayo	3.637	463	-87,27
Junio	3.562	365	-89,75
Julio	3.952	500	-87,35
Agosto	4.021	542	-86,52
Septiembre	3.440	681	-80,20
Octubre	2.926	872	-70,20
Noviembre	1.520	837	-44,93
Diciembre	3.180	908	-71,45
TOTAL	41.664	14.058	-66,26

La cifra general, comparada con el año 2019, presenta una disminución del 66,26%, es decir 27.606 atenciones menos durante el año 2020 en comparación al año anterior, fenómeno producido por la situación sanitaria mundial, motivos de cuarentena y cierre de algunas sucursales de ChileAtiende.

Encuesta de Satisfacción Usuaría 2020 a organismos públicos (PMG SATISFACCIÓN USUARIA 2020)

Es importante destacar que desde Enero del año 2020, el Ministerio de Hacienda, a través de la Subsecretaría de Modernización del Estado, en el marco del Proceso PMG SATISFACCIÓN USUARIA 2020, gestionó la aplicación de una Encuesta de Satisfacción Usuaría a los organismos públicos que prestan servicios a la ciudadanía en los diferentes rubros. Por la gran cantidad de servicios públicos, estos fueron divididos en diferentes LÍNEAS de acuerdo al rubro de cada uno. En nuestro caso, a la LÍNEA 4 (Previsión y Salud), junto con otras 8 instituciones.

El proceso de Licitación para los proveedores que realizaron las encuestas en cada institución, fue administrado por CHILECOMPRA, con un formato de COMPRA COLABORATIVA en el cual se le otorga toda la administración del proceso a ellos. En nuestro caso, el proveedor seleccionado para nuestra LÍNEA 4, fue adjudicado por la "Dirección de Estudios Sociales de la Pontificia Universidad Católica (DESUC)".

Claramente, debido a la pandemia la encuesta se realizó de manera telefónica, lo que ya fue un factor que influyó negativamente en los beneficiarios(as) de DIPRECA, ya que la gran mayoría acostumbra a realizar los trámites presencialmente. Además se agrega el hecho de que algunos servicios también se vieron perjudicados para poder otorgarlos. En forma muy resumida la evaluación general arroja un índice de Satisfacción Neta de un 39%, lo que finalmente deja como oportunidad de mejora el mejorar las plataformas de servicios digitales y telefónicos.

Sin embargo, a pesar que es un índice bajo, al comparar con los resultados del estudio de la Secretaría de Modernización que abarcó 49 organismos públicos, el cual resultó en una evaluación general de un índice de Satisfacción Neta de un 26%, se evidencia que quedamos sobre el índice general de los organismos analizados. Pero de todas formas queda implícito el desafío para el año 2021, de mejorar o potenciar las plataformas de atención digital y telefónica, de manera de contrarrestar el impacto de la disminución de las atenciones presenciales.

Más detalles de los resultados del estudio se pueden encontrar en el link: <https://satisfaccion.gob.cl/>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACOGIDO A REPOSO PREVENTIVO: Es un derecho concedido por la Comisión Central de Medicina Preventiva al(la) enfermo(a) previamente diagnosticado con alguna de las tres patologías reconocidas para estos efectos.

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES: Encargadas de administrar los fondos y ahorros de pensiones. Fueron creadas en Chile, en noviembre 1980 por el DL N°3500 que reformó el sistema previsional transformándolo en un sistema de capitalización individual de las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia. Anteriormente, existía un sistema de reparto a cargo de las cajas previsionales, por medio de las cuales se cotizaba y entregaban las prestaciones correspondientes

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE SALUD: Aquellas Instituciones Públicas que, sin pertenecer al SNSS, otorgan prestaciones de Salud, como el caso de las Fuerzas Armadas y otras, cuyos servicios de Salud incluyen instalaciones propias para la atención de sus beneficiarios(as). Entre sus funciones están: la supervisión, coordinación y control de los establecimientos y servicios del sistema ubicados en su territorio, para el cumplimiento de las políticas, normas, programas y directivas.

ANTIGÜEDAD: Es la pensión mensual, permanente y vitalicia a que tiene derecho el imponente, que deja de prestar servicios y cumple los requisitos exigibles de años de afiliación

APORTES: Contribución y/o ayuda mensual en términos monetarios que realiza el Servicio.

ARRASTRE: Se utiliza este término para referirse a los datos registrados previos al año de estudio.

ATENCIÓN: Servicio que proporciona la organización para relacionarse con sus beneficiarios(as).

ATENCION AL CLIENTE: Interacción con el mismo.

ATENCIONES PRESENCIALES: En este caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.

ATENCIÓN DE SALUD: Servicio que proporciona el prestador de salud consistente en Consultas Médicas, Exámenes, Tratamientos, Intervenciones Quirúrgicas y de otra índole, Medicamentos e Insumos.

BASE DE IMPONENTES: Toda aquella información que posibilite la identificación de una persona adscrita al régimen previsional, de salud y de asistencias de DIPRECA.

BENEFICIARIO(A): Persona física que recibe el beneficio de un plan de pensión por disposición del afiliado o en ausencia de éste, según las disposiciones vigentes sobre esta materia.

BENEFICIO PREVISIONAL: Todo aquello que emana de los sistemas orgánicos de las Cajas o Instituciones de Previsión y de las legislaciones especiales incorporadas a éstos.

BONO DE RECONOCIMIENTO: Consiste en el pago por parte de DIPRECA, del valor actualizado de un Bono de Reconocimiento previamente Emitido. La DIPRECA procederá a su liquidación en caso de fallecimiento e invalidez.

CALIDAD JURÍDICA: identifica la relación laboral mediante la cual el personal dependiente de cada institución pública se relaciona con el organismo contratante.

CARGA FAMILIAR: Causante (cónyuge que no presente cotizaciones, madre sin goce de pensión, hijos(as) hasta los 18 años y/o 24, si se encuentran estudiando).

CONSULTAS: Aquellos requerimientos de un(a) usuario(a) referidos a Información sobre algún tipo de trámites u orientación acerca de los requisitos exigidos para acceder a alguno de los beneficios.

CONSULTA MÉDICA: Examen o inspección que el (la) profesional del área médica efectúa a un(a) paciente de salud.

CONCURRENCIA: Contribución que DIPRECA, por Ley, efectúa al gasto.

COPAGO: Aporte que efectúa el imponente por concepto de diferencia de arancel.

COTIZACIONES PARA SALUD (2,55): aporte que la Institución efectúa al gasto en salud por concepto de atenciones medicas del (la) imponente

CONVENIO MÉDICO: Contrato celebrado entre una organización y un Servicio de Salud medico o especialista y que determina las reglas para la relación entre éste y la entidad o persona contratada.

CUOTAS MORTUORIAS: Retribución económica que se efectúa a beneficiarios(as) o terceros(as) que hayan realizado los gastos funerarios del(la) imponente de DIPRECA (personas asignatarias de montepío, herederos o terceras personas que financian los gastos funerarios del o la imponente)

DIAGNÓSTICO: Es la primera y más importante herramienta con la que cuenta un profesional de la salud, para acercarse a la comprensión y posible tratamiento de las condicione salubres de un individuo, cuyo fin es conocer las características especificas de la situación determinada para así actuar en consecuencia, sugiriendo el tratamiento más adecuado al caso.

DIFERENCIA DE ARANCEL: Contraste entre un valor monetario y otro ya impuesto.

EGRESO HOSPITALARIO: Retiro de los servicios de hospitalización de un(a) paciente que ha ocupado una cama del hospital. El egreso puede darse por alta médica, traslado a otro establecimiento, fallecimiento, retiro voluntario del (la) paciente u otro relacionado.

ENDODONCIA: Tratamiento y/o terapia practicada en la pulpa dentaria y su dentina, que consiste en la extirpación parcial o total de la pulpa dental. Aplicada en piezas dentales fracturadas, con caries profundas o lesionadas

EXAMEN PREVENTIVO: Consiste en la realización de un exhaustivo programa de chequeo médico que permite detectar precozmente enfermedades y entregar pautas para una vida saludable

HEMATOLOGÍA: Especialidad médica dedicada al tratamiento de pacientes con enfermedades derivadas de la sangre.

IMPONENTE: Persona afecta al régimen de Previsión de DIPRECA.

IMPOSICIONES: Monto erogado por los(as) funcionarios(as) activos de las reparticiones adscritas al régimen Previsional DIPRECA

ÍNDICE DE LETALIDAD HOSPITALARIA: O tasa de mortalidad hospitalaria, que es la relación entre el número de defunciones ocurridas, durante un periodo, en un establecimiento de salud y el número de egresos del mismo periodo.

ÍNDICE OCUPACIONAL: Número promedio de camas que estuvieron ocupadas diariamente durante un periodo.

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA: Conjunto de acciones de salud efectuadas a un(a) paciente en un quirófano (pabellón quirúrgico) bajo anestesia, para un tratamiento determinado, efectuada por un o mas equipos de profesionales del área.

LISTA DE ESPERA: Nómina de personas que se encuentran pendientes de ser atendidos(as)

MONTEPIÓ: Prestación otorgada por ley a ciertos familiares cercanos del(a) funcionario(a) para solventar las necesidades que acontezcan una vez que éste último haya fallecido.

NEUROCIRUGÍA: Especialidad médica que se encarga del manejo quirúrgico de determinadas enfermedades del sistema nervioso central periférico y vegetativo.

ODONTOPEDIATRÍA: Rama de la odontología encargada de tratar a los infantes.

ONCOHEMATOLOGÍA: Parte de la hematología que atiende procesos oncológicos originados en los órganos encargados de formar sangre y en los ganglios linfáticos.

ORTODONCIA: Especialidad odontológica que se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de formas, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales.

OTROS SOBREVIVIENTES: Beneficio al que tienen derecho los componentes del grupo familiar del(la) afiliado(a) fallecido, que cumplan los requisitos legales respectivos.

PATOLOGÍA: Estudio de las enfermedades en su amplio sentido; procesos o estados anormales de causas conocidas o desconocidas.

PENSIÓN: Derecho económico que tiene un(a) imponente, al cesar sus funciones como activo, cumpliendo con lo establecido por la Ley. Traducido en un pago en una renta sustitutiva de las remuneraciones que gozaba en su vida activa el personal adscrito al Sistema Previsional DIPRECA

PENSIÓN POR INVALIDEZ: Es uno de los beneficios del sistema previsional que se concede a todo(a) afiliado(a) que ha sido declarado(a) inválido(a) por una Comisión Médica Central de Carabineros.

PENSIÓN POR ORFANDAD: Beneficio en dinero que se paga de por vida y que pueden recibir los(as) hijos(as) de los imponentes dependientes, voluntarios e independientes de las ex cajas de Previsión, que hayan fallecido en servicio activo o siendo jubilados.

PENSIÓN POR VIUDEZ: Beneficio en dinero que se paga de por vida, todos los meses y que pueden recibir el cónyuge sobreviviente inválido, o la cónyuge sobreviviente de imponentes que hayan fallecido en servicio o siendo pensionados

PERIODONCIA: Especialidad odontológica que estudia la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a los órganos dentarios (encía, ligamento periodontal, cemento radicular y hueso alveolar).

PLATAFORMA DE ATENCIÓN: Grupo o conjunto de personas que comparten una misma inquietud y que trabajan con un mismo objetivo, organizadas en una serie de actividades con el fin de brindar atención, apoyo y orientación a un individuo.

PRESTACIONES: Servicios o facilidades que un empleador otorga a sus trabajadores en adición al salario estipulado. Ofrece al trabajador una ayuda económica o servicio social en adición a su salario, con la finalidad de reducir el gasto del empleado, fomentando así su desarrollo y creando condiciones de trabajo satisfactorias

PRESTADOR MÉDICO: Personas naturales o jurídicas, tales como, consultorios, consultas, centros médicos, hospitales o clínicas, que otorgan atenciones de salud a personas beneficiarias.

PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO: Identificación y/o evaluación ordenada y sistemática, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos.

PROCEDIMIENTO TERAPÉUTICO: Conjunto de medios de cualquier clase (higiénico, farmacológicos, quirúrgicos o físicos) cuya finalidad es la curación o alivio de las enfermedades o síntomas.

RECLAMOS: Es aquella solicitud donde el(a) usuario(a), exige una explicación y solución a la situación planteada, referente a una prestación indebida o una falta de atención oportuna, donde representa su manifestación de descontento frente a la conducta de algún funcionario(a) y/o algún proceder institucional.

REPOSO PREVENTIVO: Derecho que la Ley concede al personal activo, adscrito a este sistema previsional, que padece de una o varias enfermedades y/o de aquellas condiciones transitorias derivadas del tratamiento de las enfermedades reconocidas para hacer uso de este beneficio, determinadas en el Reglamento para los Servicios de Medicina Preventiva.

REPARTICIÓN: Denominación que se utiliza para referirse a aquellas instituciones de las FFAA y de Orden, afectas a DIPRECA.

REMISIÓN: el paciente ha visto como todos los síntomas han desaparecido total o parcialmente, no eximiéndose de revisiones de control.

RETENCIONES JUDICIALES: Retención de un monto, en pesos, de la pensión mensual del imponente, en carácter de mesada, para el pago de alimentos de sus hijos menores o cónyuges, ordenada por los Tribunales de Justicia del país. Los montos ordenados a descontar pueden ser porcentualmente, Monto Fijo u otra que determine el Tribunal.

SERVICIOS PÚBLICOS: Órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Están sometidos a la dependencia o supervisión del Presidente de la

República a través de los respectivos ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponde aplicar. Los servicios estarán a cargo de un jefe superior, al cual le corresponderá dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión y desempeñar las demás funciones que la ley le asigne.

SISTEMA PREVISIONAL: Rama de la Seguridad Social, que tiene por objeto cubrir las necesidades de las personas cuando, por enfermedad o vejez ya no pueden mantenerse en la actividad laboral.

SOLICITUDES: Aquellos requerimientos concretos del usuario(a) para acceder a los beneficios o servicios que proporciona DIPRECA, lo que implica el inicio del procedimiento, donde el funcionariado deberá gestionar la entrega de los mismos.

SUGERENCIAS: Proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta la persona beneficiaria o ciudadana para incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio.

TERAPÉUTICA: Especialidad de la medicina que se dedica al estudio de los medios de curación y alivio de las enfermedades.

TIEMPO EFECTIVO: Duración de la jornada de trabajo previamente pactada en los convenios colectivos o contratos de trabajo.

TIPOS DE CANAL: Ruta, medio o conducto mediante grupos de individuos u organizaciones dirigen el flujo de productos a sus usuarios.

TIPOS DE PENSIÓN: Cesada la vida laboral de un(a) trabajador(a) dependerá de la causa que ocasionó su retiro, para efectuar el encaillamiento respectivo en cada causal.

UNIDAD DE NEGOCIO: Unidad operativa dentro de una organización que entrega productos o servicios para un grupo identificable de usuarios(as), que cuenta con su propia estrategia, dirección y presupuesto.