

IPS busca concretar punto de atención virtual para acercar servicios a usuarios

PROYECTOS. Iniciativa es promovida a nivel nacional y en Los Ríos se trabaja en establecer el primer convenio con municipio. Además, avanza en plan de mejora en oficinas Chile Atiende.

María Alejandra Pino C.
mariaalejandra.pino@australvaldivia.cl

Aumentar los puntos de cobertura para la atención presencial y mediante otros canales, como la oficina virtual y el call center, es el desafío para 2024 del Instituto de Previsión Social (IPS) a nivel nacional, pero también en la región de Los Ríos.

Para ello, el servicio está implementando "estrategias que permitan seguir acercando el Estado a las personas", según lo informó el director regional del IPS, Eduardo Muñoz.

Se trata de los puntos virtuales municipales. "Implica que en alianza con los municipios de la región, podamos instalar puntos de atención virtual en algún espacio municipal apartado y que los propios funcionarios nos ayuden a conectar a los usuarios con nuestra sucursal virtual".

Esta iniciativa -dijo- conlleva la instalación de un equipo con impresora y utilizar la opción de videollamada que está disponible en la página web www.chileatiende.cl.

En esa línea, Muñoz informó que el servicio está traba-



DIRECTOR REGIONAL DEL IPS, EDUARDO MUÑOZ, ENFATIZÓ EN EL OBJETIVO DE ACERCAR EL IPS A LAS PERSONAS, SOBRE TODO, DE SECTORES APARTADOS.

jando para concretar el primer convenio con un municipio en Los Ríos a fin de implementar un punto de atención virtual. Una vez materializado el acuerdo, serán comunicados los detalles del lugar para su funcionamiento, según indicó.

El director regional comen-

tó que durante la pandemia hubo una fuerte alza de los canales digitales de atención y destacó que mediante éstos se ha podido atender a los usuarios de sectores más apartados.

INFRAESTRUCTURA

Muñoz enfatizó en la misión de

esta institución pública, que es la entrega de beneficios y servicios previsionales y sociales, y que además aloja la red Chile Atiende.

Esta red tiene presencia en todas las comunas de Los Ríos. En ellas, se pueden hacer trámites también de otras institu-

ciones. Por ejemplo, comprar bonos de atención médica para Fonasa y obtener certificados del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Con el fin de fortalecer la atención en las oficinas de Chile Atiende, señaló que se han concretado mejoras en los re-

cintos.

"Hace poco, pudimos inaugurar las oficinas de Los Lagos y Mariquina, con inversiones importantes se logró una mejora sustancial en términos de infraestructura, lo que se traduce en calidad de espacios para nuestros funcionarios, lo que redundará en mejores resultados en la atención de los usuarios", detalló.

En el marco de este plan de mejoras, indicó que se están realizando obras en la oficina de Máfil, las cuales serán recepcionadas el próximo 17 de julio. En tanto, el 19 de julio se iniciarán las obras en el recinto de Panguipulli, "todavía estábamos trabajando en un espacio que nos cedió Caja Los Héroes, recordemos que en Panguipulli en 2018 hubo un incendio que destruyó varias instalaciones, entre ellas las nuestras y ahora recién estamos resolviendo de manera definitiva nuestra oficina en esta comuna que es muy importante en términos de demanda".

Por otra parte, serán presentados dos proyectos para 2025, a fin de desarrollar mejoras en las oficinas de Lanco y Lago Ranco. 