



Gobierno de Chile

www.gob.cl



supersalud.gob.cl

Participación Ciudadana

Consejo de la Sociedad Civil Acta N° 17

30 de Septiembre de 2016

Lugar	Sala Mañío, Superintendencia de Salud	
Horario	11:00 a 13:00	
Interlocutores	Johanna Pozo B.	Encargada Participación Ciudadana Subdepartamento de Atención de Usuarios y Participación Ciudadana
	Alejandro Ramírez M.	Jefe Subdepto. Atención de Personas y Participación Ciudadana
Consejeros	Daisy Loayza	CESFAM N°1
	Eliana Suazo	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social ANADEUS
	Susana Villacura	
	Gonzalo Tobar	Agrupación LUPUS Chile

Temas de la Sesión

- Lectura acta anterior
- Presentación de iniciativa de innovación por Alejandro Ramírez
- Presentación de estadística de consultas web y procedimiento de respuestas.
- Varios

Temas tratados

Se da lectura al acta anterior, la que se da por aprobada sin observaciones.

Alejandro Ramírez, Jefe del Subdepto. de Atención de Personas y Participación Ciudadana, presenta a los asistentes iniciativa denominada "Y en chileno que dijo, la importancia de un lenguaje claro y cercano en la comunicación escrita con las personas".

Este proyecto pretende resolver los problemas de poca claridad de los escritos, falta de comprensión de parte de los usuarios, congestión de los canales de atención, insatisfacción usuaria.

Para ello explica, se aplicaron encuestas a usuarios para establecer el nivel de comprensión de un texto elegido aleatoriamente, resultando que un 80% de las personas declaró no entender lo que se les quería decir.

La idea de este proyecto es hacer más simple el lenguaje que se utiliza, sin que ello signifique vulgarizarlo. En definitiva que las personas puedan comprender de mejor forma los documentos que le son enviados desde la Superintendencia.

Comenta además que este es uno de los proyectos que se están presentando como parte de la política de Innovación que tiene la Superintendencia.

A su vez la consejera Eliana Suazo, indica que asistió a la Feria de Innovación que se realizó el día 28 de septiembre en el auditorio, donde se mostraron todas las iniciativas en que están trabajando los equipos, y que le llamó la atención de que varios de ellos tenían relación con mejorar la claridad del lenguaje para los usuarios.

Se informa además que los miembros del COSOC tendrán la posibilidad de votar por las iniciativas que les parecen más interesantes.

Posteriormente y en respuesta a una solicitud que había hecho el Consejo, se realiza la presentación estadística de las consultas que se realizan en el portal web, por parte de Alejandro Ramírez Molina, jefe del Subdepto de Atención de Usuarios y Participación Ciudadana.

Dentro de un universo de consultas ingresadas en la Región Metropolitana:

Enero a Agosto de 2015: 6500 consultas

Enero a Agosto de 2016: 7020 consultas

Dentro de las materias más consultadas se encuentra:

· Licencia Médica Subsidios por incapacidad laboral	12%
· Cobertura y bonificaciones	11%
· Suscripción y modificación de contratos	10%
· Consulta reclamo y emisión de certificado	9%

Se aclara que existe una meta de gestión de atención que el 80% de las consultas deben ser respondidas dentro de las 24 horas hábiles, teniendo como indicador a la fecha de un 90.1%. El procedimiento es que cada ejecutivo de atención presencial responde a estas consultas,

Posteriormente la encargada de participación ciudadana, explica que tenemos como tarea de aquí a fin de año, realizar una consulta ciudadana. Para ello se muestran los objetivos que este mecanismo persigue y cuáles serían las tareas que tendremos para ponerlo en práctica. Queda como acuerdo trabajarlo en una comisión de trabajo extraordinaria fijada para el día 7 de octubre a las 10:30 hrs en sede de Anadeus.

Finalmente existe la preocupación de parte de los consejeros en relación a la baja asistencia a esta reunión, por lo que se decide aplicar lo que quedó establecido en el reglamento, respecto a las inasistencias reiteradas al COSOC, y por otro lado se ampliará convocatoria a otros actores sociales para incorporarse a esta instancia.

Finaliza la sesión a las 13:00 hrs.

