

# Apertura nueva Oficina DIPRECA sede: Vital Apoquindo





# Departamento de Atención Integral al Beneficiario (D.A.I.B.)

El objetivo es entregar productos y servicios de calidad, asociados a previsión, salud, asistencia y entrega de información para beneficiarios de DIPRECA, mediante atención presencial, virtual y telefónica en todo el país.





# Modelo de atención



**PRESENCIAL**

**DIPRECA**

ProActiva | Ley de Transparencia (Transparencia Activa) | Contáctenos (FU)

Previsión | Salud | Asistencia

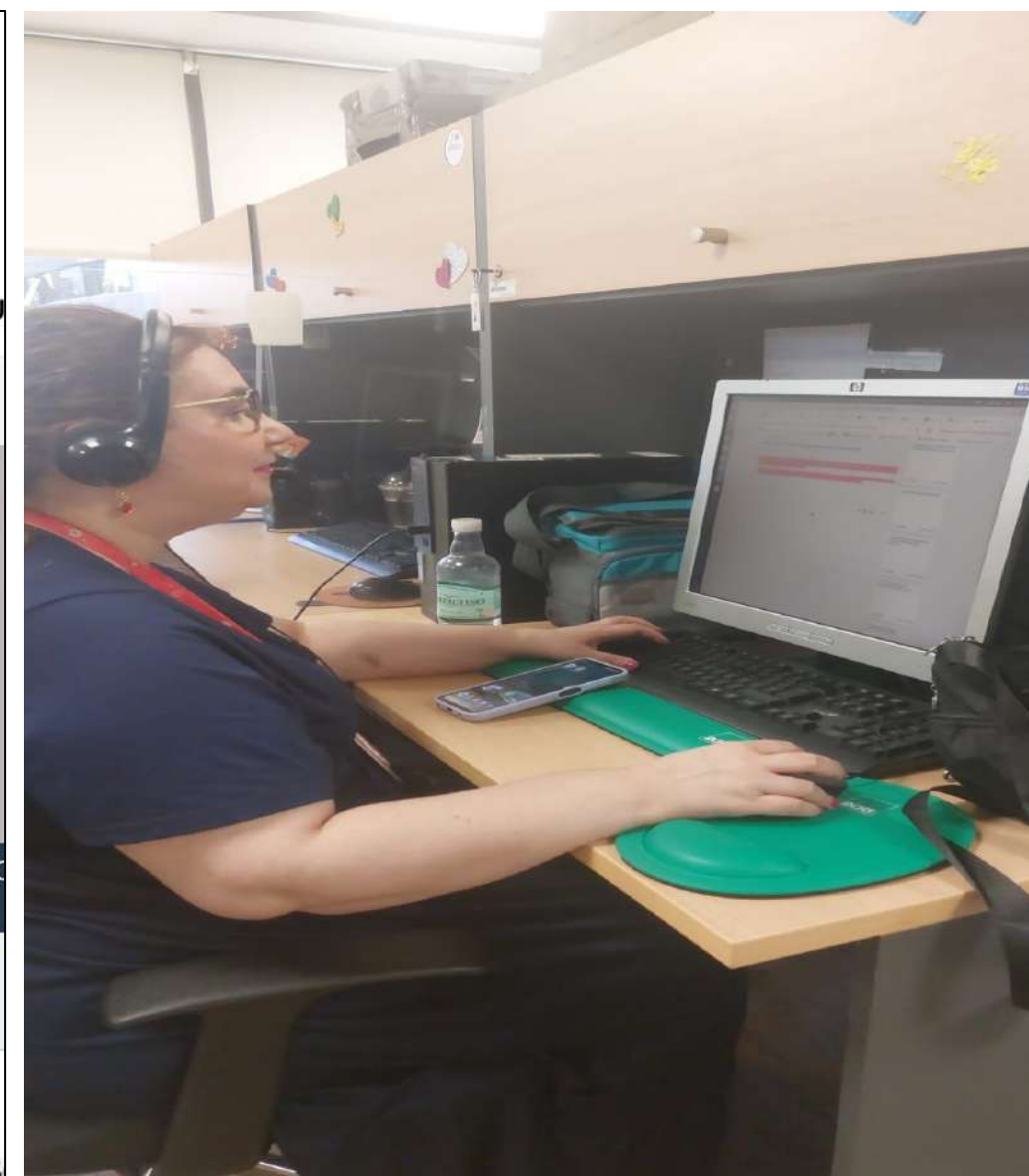
DIPRECA participa en conmemoración del 94° aniversario de Gendarmería de Chile

Oficina de Gendarmería de Chile | Información sobre reintegros médicos | Reunión de salud con Chile

Oficinas Regionales | Dipreca TV

CALENDARIO PAG

**VIRTUAL**



**TELEFÓNICO**



# Presencial

## 01 Plataformas de atención (agendamiento):

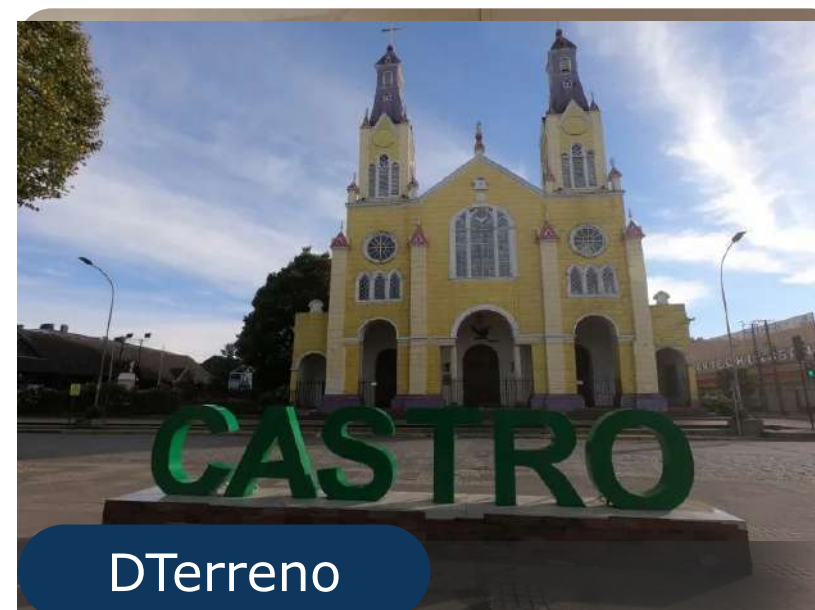
- Sede 21 de Mayo
- Sede Simón Bolívar
- Sede Vital Apoquindo
- 15 Plataformas de atención
- Dipreca en Terreno

## 02 ChileAtiende

- 200 centros de atención a nivel nacional

## 03 Tótems de autoatención

- Boleta de Pago
- Certificado de renta
- Informe de préstamos
- Certificado de retiro y montepío



# DIPRECA en Terreno



Región	Comuna
Rancagua	Santa Cruz
Chillán	Yungay
Puerto Montt	Osorno
Antofagasta	Calama
La Serena	Ovalle
Talca	Curicó
Puerto Montt	Osorno
Puerto Montt	Castro
Araucanía	Angol
Coyhaique	Puerto Aysén



# Virtual

B.- A continuación se detallan todos los trámites que usted puede realizar en DIPRECA:

## TRÁMITES DIGITALIZADOS

1.- Actualización de domicilio	Ficha	
2.- Afiliación al Seguro Complementario de Salud	Ficha	
3.- Apertura Chequera electrónica	Ficha	
4.- Boleta de Pago de Pensiones	Ficha	
5.- Bonificación Ley Galvez, Art. 19º Ley N°15.386	Ficha	
6.- Bono de Atención Médica	Ficha	
7.- Cambio modalidad de pago de la pensión	Ficha de trámite	Realizar trámite
8.- Carné de Medicina Curativa (CMC)	Ficha de trámite	Realizar trámite

ClaveÚnica

Ingreso N° Serie Cédula Identidad

### FORMULARIO ÚNICO DE SOLICITUDES (FUS)

SOLICITE SU TRÁMITE A TRAVÉS DE ESTE FORMULARIO, COMPLETANDO TODOS LOS CAMPOS SEÑALADOS Y ADJUNTANDO LOS ARCHIVOS QUE CORRESPONDAN

1 DATOS SOLICITANTE 2 TIPO DE SOLICITUD 3 COMPROBANTE DE ENVÍO

GASTON  
MUNOZ  
GONZALEZ  
19239996-3  
MASCULINO  
REGION METROPOLITANA  
INDEPENDENCIA  
LOS PROFETOS 850  
941836692  
CORREO ELECTRÓNICO  
GASTON.MUNOZ@DIPRECA.CL

## 01 Trámites en Línea

- Clave Única del estado
- Número de serie de la cédula

## 02 Formulario Único de Solicitudes (FUS)

- Consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones

[WWW.DIPRECA.CL](http://WWW.DIPRECA.CL)





# Call Center

## 600 61 35 600

**15 Ejecutivos**

**01**

1. Boleta de pago de pensión.
2. Certificado de Cargas Familiares.
3. Informe de Prestaciones Médicas.
4. Historial informe detalle de Prestaciones Médicas.
5. Certificado de Pensión de Retiro.
6. Informe detalle de préstamos.
7. Actualización de domicilio.
8. Certificado de reembolso médico.
9. Certificado de aportes por Prestaciones Médicas.
10. Certificado de Pensión de Montepío.
11. Certificado de Afiliación a DIPRECA.
12. Certificado de exclusión de aportes a Prestaciones Médicas.
13. Certificado de Renta.

**Atención lunes a viernes  
de 09:00 a 18:00 pm.**

**02**

**13 Trámites**

**03**



**Envío a través de correo electrónico con encriptación**

# Nueva sede Vital Apoquindo





# Sede Vital Apoquindo

## Fundamento

**El Plan Estratégico de DIPRECA, en su objetivo N°1**

- 'Mejorar el acceso y oportunidad de los servicios otorgados a la población beneficiaria'

### La iniciativa 1.3.7

- 'Habilitar una oficina de atención en el Hospital DIPRECA (HOSDIP), siguiendo modelo de la plataforma Simón Bolívar en el Hospital de Carabineros'

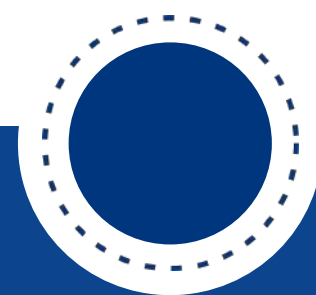


# Objetivo de la nueva Plataforma

---



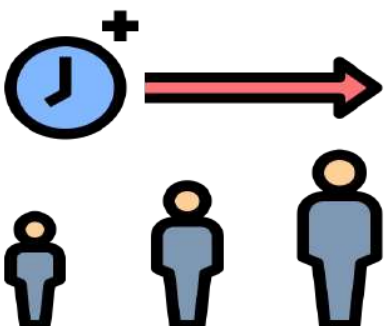
Mejorar el acceso y oportunidad de los productos y servicios de DIPRECA a la población beneficiaria que acude al HOSDIP y de las comunas cercanas.





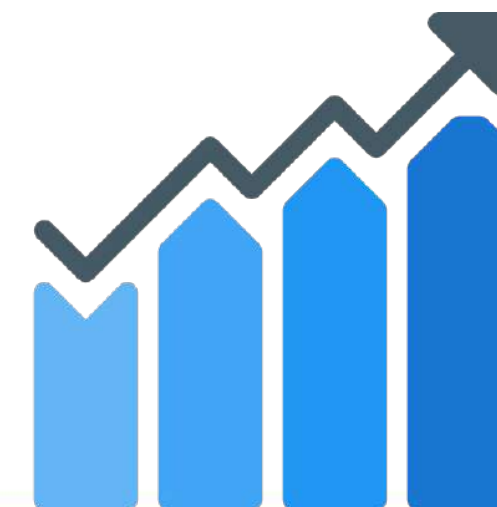
## Referente: Plataforma Simón Bolívar

La 'Plataforma de Atención Simón Bolívar' ubicada en el Hospital de Carabineros, ha sido un referente para la implementación de la nueva oficina. Desde su apertura en 2018, ha incrementado el acceso a servicios de DIPRECA.



	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Enero - noviembre 2024	Proyección diciembre 2024
Número de atenciones	10.068	14.272	15.459	17.911	21.942

Tabla N°1. Número de atenciones realizadas en los años 2021, 2022, 2023 y 2024. Fuente: Departamento de Atención Integral al Beneficiario(a) – DIPRECA.





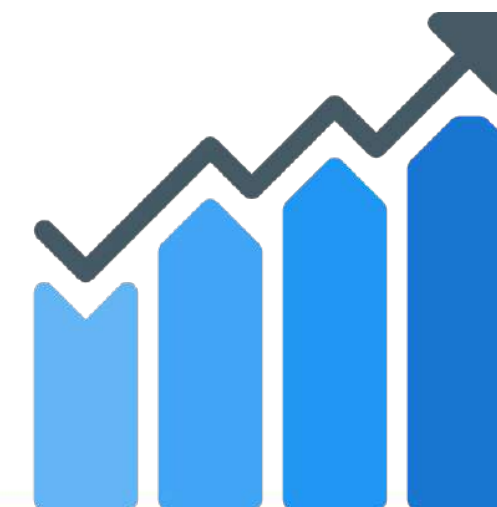
# Referente: Plataforma Simón Bolívar

## Trámites más demandados: enero - noviembre 2024

Tipo de trámite
CARNET DE MEDICINA CURATIVA
CONSULTAS SOBRE CMC
BONO DE ATENCIÓN MÉDICA
INFORME O DETALLE PRESTACIONES MÉDICAS
CONSULTA CONVENIOS MÉDICOS
RECONOCIMIENTOS DE CARGAS (ACTIVO/PASIVO)



Tabla N°2: Trámites más demandados en la Plataforma Simón Bolívar. Datos obtenidos del sistema ZeroQ, administrador del gestor de filas de DIPRECA.





# Referente: Plataforma Simón Bolívar





## Operatividad Vital Apoquindo

**Horario de atención:** al igual que las otras 17 plataformas de atención de DIPRECA, esta sede funcionará de **lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas** para atención al público presencial.

**Horario administrativo:** de **15:00 a 16:30 horas**, el equipo realizará tareas administrativas, como la respuesta a requerimientos virtuales y la gestión de trámites/préstamos, entre otras.

**Ubicación:** piso 1, Edificio de Finanzas- Hospital DIPRECA.

**Implementación agendamiento:** 2 de enero de 2025.





## Equipo

**1 Supervisor:** Encargado de la coordinación, gestión de la oficina y atención de público. Es el enlace directo con el Hospital y DIPRECA.

**1 Ejecutivo:** Responsable de la atención directa, incluyendo la gestión de trámites y consultas de los beneficiarios.

**1 Guardia de seguridad:** Apoyará en el control de acceso y brindará orientación inicial a los beneficiarios (ingreso: primer trimestre 2025).





# Trámites

## TRÁMITES DIGITALIZADOS

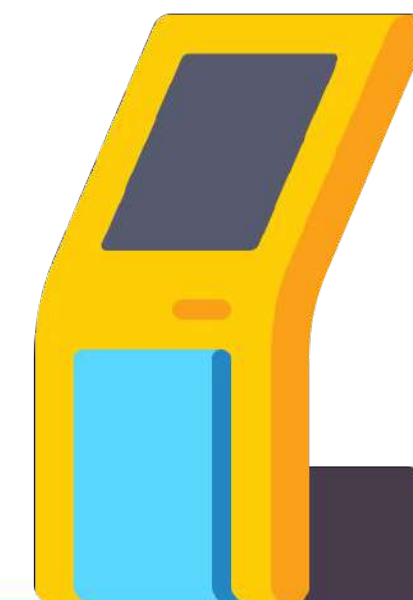
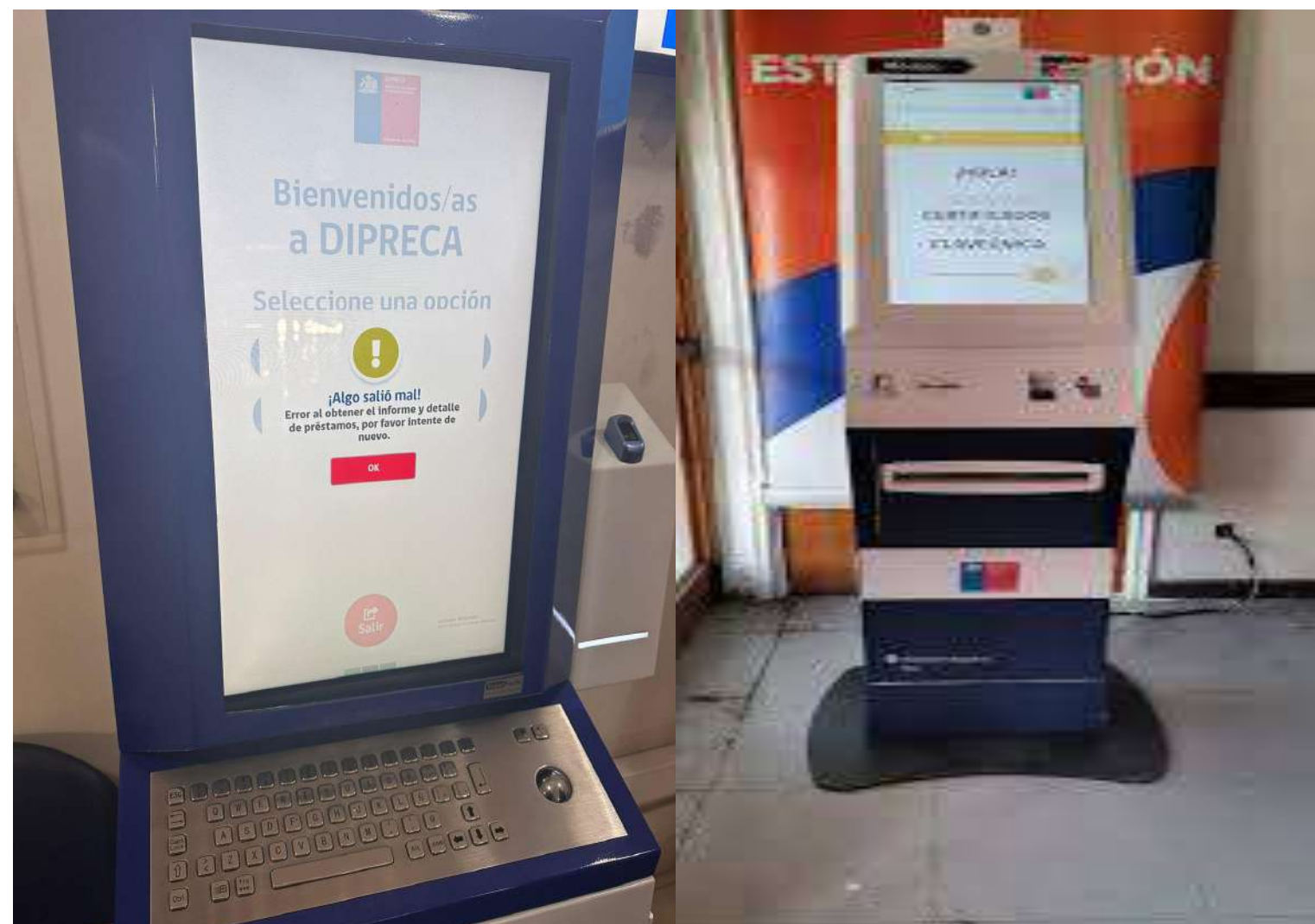
1.- Actualización de domicilio	Ficha de trámite	Realizar trámite
2.- Afiliación al Seguro Complementario de Salud	Ficha de trámite	Realizar trámite
3.- Apertura Chequera electrónica	Ficha de trámite	Realizar trámite
4.- Boleta de Pago de Pensión	Ficha de trámite	Realizar trámite
5.- Bonificación Ley Complementaria Ley N°15.386	Ficha de trámite	Realizar trámite
6.- Bono de Atención	Ficha de trámite	Realizar trámite
7.- Cambio modalidad de Pensión	Ficha de trámite	Realizar trámite
8.- Carné de Médico	Ficha de trámite	Realizar trámite
9.- Certificado de Acreditación de CA	Ficha de trámite	Realizar trámite
10.- Certificado de Aportes por Prestaciones Médicas	Ficha de trámite	Realizar trámite
11.- Certificado de Asignación Familiar	Ficha de trámite	Realizar trámite
12.- Certificado de Imposiciones	Ficha de trámite	Realizar trámite
13.- Certificado Pensión de alimentos	Ficha de trámite	Realizar trámite







# Tecnología de autoatención





# Tótem de autoatención DIPRECA

1

**Certificado de renta**

2

**Boleta de pago de pensión**

3

**Certificado de afiliación**

4

**Certificado de pensión de montepío**

5

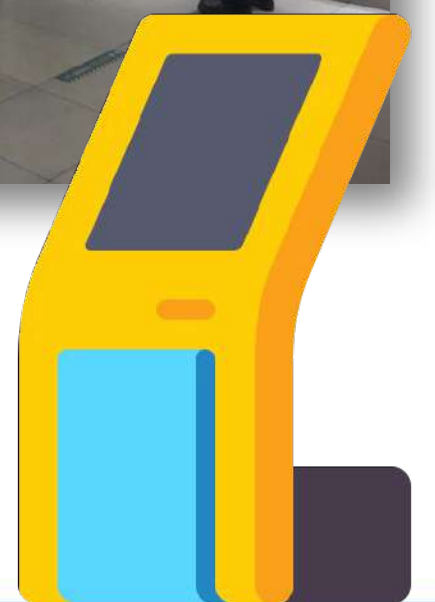
**Certificado de pensión de retiro**

6

**Informe de prestaciones médicas**

7

**Informe de préstamos**





# Tótem de autoatención ChileAtiende/IPS

1

**FONASA**

2

**Registro Civil**

3

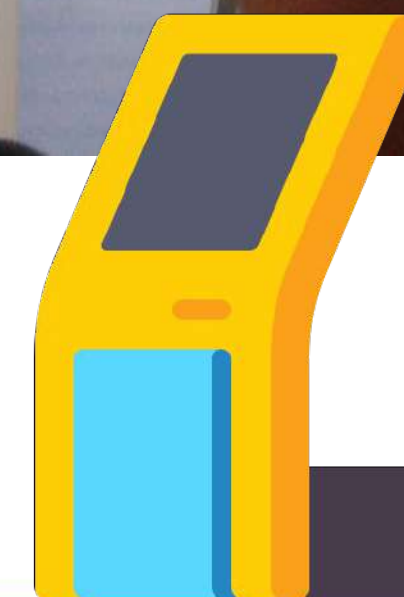
**Superintendencia  
de Pensiones**

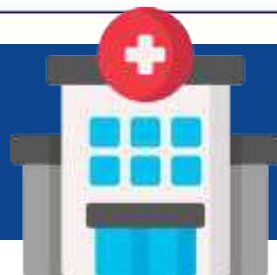
4

**Mideplan (Ficha  
Social de  
Hogares)**

5

**Clave Única**





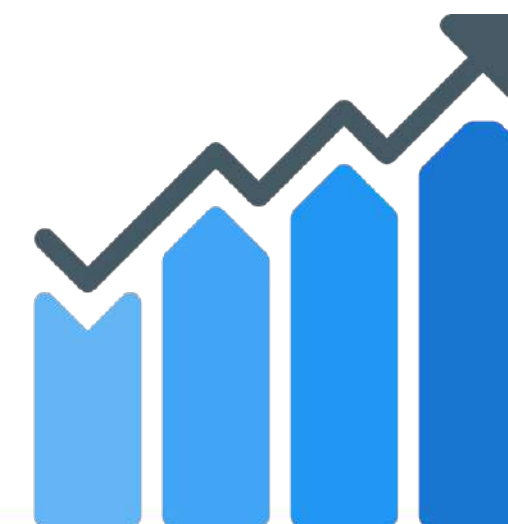
## Proyección

- Estimación de atenciones: **50 personas diarias.**
- Tiempo promedio de atención: **15 minutos.**
- Aumento en la tendencia: Al igual que Simón Bolívar, se estima un crecimiento en el número de atenciones:



	Diciembre 2024	Enero 2025	Febrero 2025	Marzo 2025
Número de atenciones	500	600	600	800

Tabla N°3: Como referencia de la plataforma en el HOSCAR, se estima un crecimiento del 30% el número de atenciones, a marzo de 2025.



# Estadísticas desde el 25.11 al 12.12

## TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

Información sobre deudas médicas

Consultas sobre convenios médicos

Informe o detalle de prestaciones  
médicas

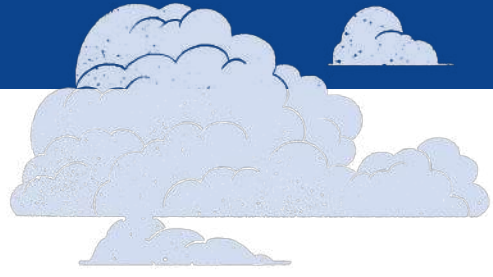
Deudas médicas - análisis de descuentos

Carnet de Medicina Curativa

330  
ATENCIONES  
PRESENCIALES



# VIDEO DE PRESENTACIÓN



<https://www.youtube.com/watch?v=UhfGc83Jf9Y>



**DIPRECA**  
Ministerio del Interior  
y Seguridad Pública

Gobierno de Chile