

El caso ChileAtiende

Paula Manque D.
Isabel Silva V.

¿Qué es ChileAtiende?



Portal
www.chileatiende.cl
+2.500 servicios | **+60 mill.** visitas



Call Center 101
+1.5 mill. llamadas



Redes Sociales
+46 mil atenciones



Chile Atiende

Red multiservicios del Estado que busca facilitar la vida a las personas a través de diversos canales de atención y orientación



6 Oficinas móviles
52 comunas

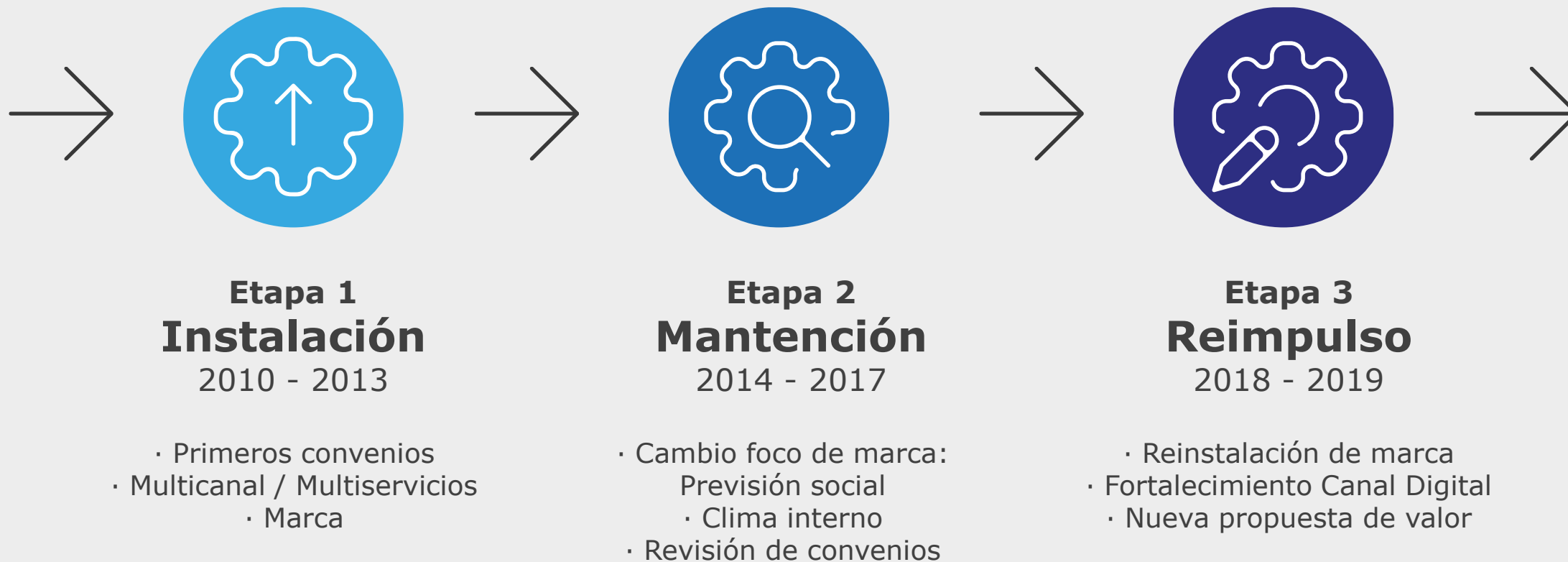


Módulos de autoatención
14 trámites



Sucursales
192 oficinas | **+6.4 mill.** atenciones





Etapa 1 Instalación



2010 - 2011

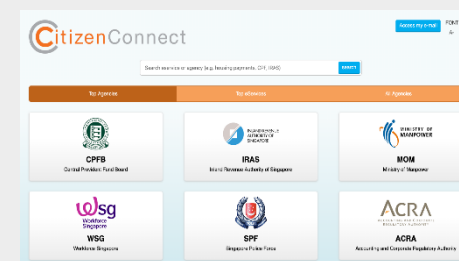
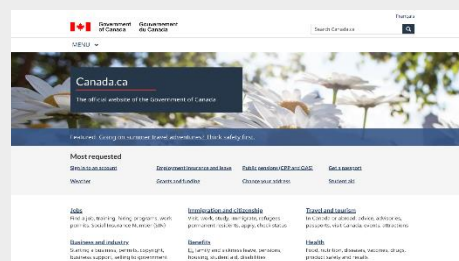
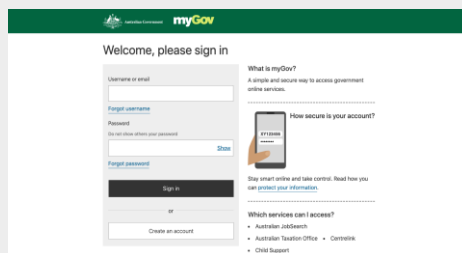
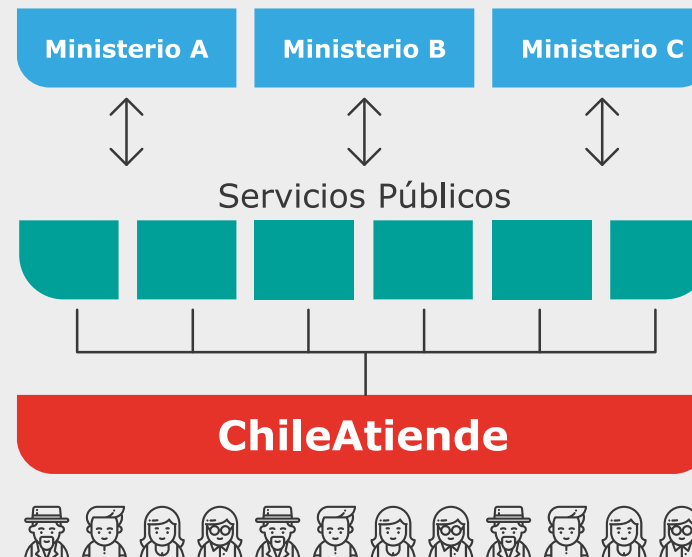
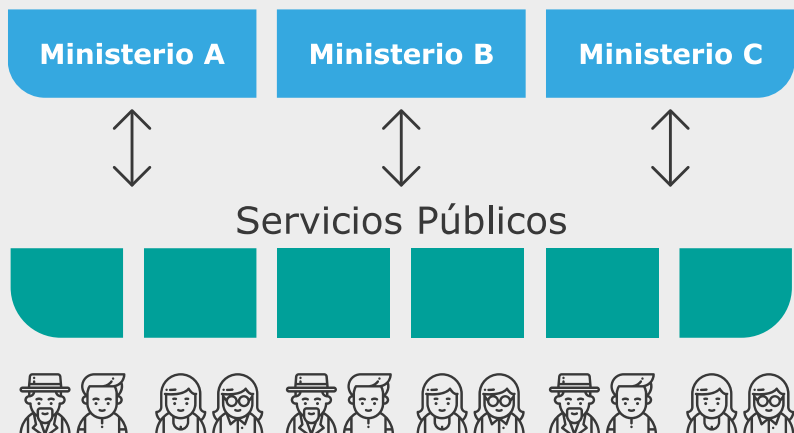
**Ministerio
Secretaría General
de la Presidencia:**
Ventanilla única
del Estado

IPS:
Proyecto Ventanilla única
presencial
Convenio FONASA
(seguro público de salud)

**Subsecretaría de
Previsión Social:**
Ventanilla laboral
y previsional
(portal web)

**Ventanilla única del Estado
Red Chile**
Multiservicios - Multicanal

Origen del proyecto





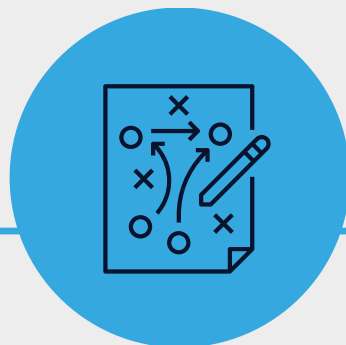
2012

“

Es el Estado el que está al servicio de las personas y no las personas al servicio del Estado.

”





Crear la realidad:
Multiservicios / Multicanal
Convenios

Usar una red con
presencia nacional:
IPS

Bajar barreras de
entrada a instituciones

Probar "en pequeño":
corregir rápido e
implementar

Utilizar el mismo
presupuesto disponible

Incorporar un servicio
relevante: **FONASA**
12 millones de personas

Instalar la **marca**

Tus trámites en un mismo lugar

Acercar el Estado a las personas

Coordinación con otras instituciones

Gestión convenios



Búsqueda de instituciones



Diseño e implementación de experiencias piloto



Evaluación del piloto y ajustes



Puesta en producción



Evaluación y mejoras permanentes

Gestión atenciones



Plataforma de atención



Mesa de casos complejos

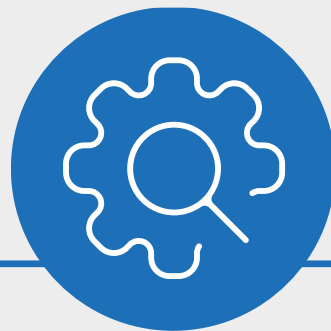


Expertos de instituciones

Etapa 2

Mantenición





Marca:
se enfatiza marca
original de la
institución

Mayor incidencia
de la opinión de
los gremios

Modelo inclusivo
presencial

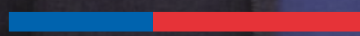
Mantenimiento de convenios
más relevantes.
Foco: seguridad social

Instituto de Previsión Social





Etapa 3 Reimpulso



INSTRUCTIVO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL:



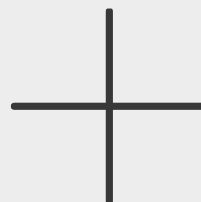
Identidad Digital única
2020



Cero Fila
80% → 2021
100% → 2023



Cero papel
Comunicación digital: 2019



AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

1er principio

La prioridad debe estar puesta en el interés superior de los ciudadanos, no en el de las instituciones

ChileAtiende pertenece al Macro Tema **Mejores Servicios del Estado**

Objetivos de la tercera etapa



Incorporación de servicios relevantes y críticos para la **ciudadanía**

Mayor cobertura
Adhesión

Nueva propuesta de valor centrada en las **personas**

Reposicionamiento de marca



Usuario

- 1 Confundido
- 2 Buscador de beneficios
- 3 Habitado dudoso
- 4 Enfocado

Servicio

- Asesor
- Orientador
- Proactivo
- Simple

Mayores quiebres



Exploración



Espera y
resultado





Omnicanalidad:

Canal Digital: transaccionalidad

Canal Telefónico: automatización de servicios

Canal Presencial: asesoría integral

Portal web

Ejecutivos multicanal

Asesores ciudadanos



Red de atención complementaria:

Distribución de la operación de canales

Centros Familia Digital

Nuevos accesos digitales

Módulos de autoatención



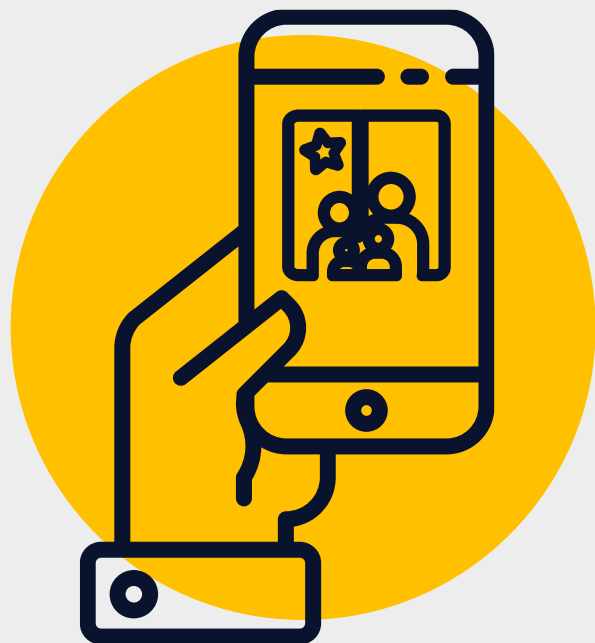
Servicio proactivo y personalizado:

Acercamiento a los usuarios de acuerdo con sus características, necesidades y condiciones

Fortalecimiento autoatención

Hitos de vida

Mi ChileAtiende



Canal Digital

Plan de Adopción Digital

Foco en el usuario



Fidelización institucional



Trabajo con intermediarios



Adhesión interinstitucional





Satisfacción usuaria:

90,1% → 93,1%
2014 2018



Respuesta campañas públicas:

- 51% regularización migrantes
- Campañas masivas: cambio domicilio electoral, compensación colusión, etc.



Ahorro ciudadano:

+197 mill. USD



Multiservicios:

- Información 2.500 trámites
- Atención presencial trámites de 28 instituciones



Contactos con usuarios:

2018: +66 mill.
(6,4 mill. presenciales
y 60 mill. no presenciales)



Formación de funcionarios:

+1.000
Expertos en servicio

Aprendizajes y factores críticos

Identidad institucional:
Resistencia a transitar de
una marca a otra

Apoyo político:
instancia de coordinación
para decisiones vinculantes

Foco en servicios
relevantes para la
ciudadanía

Aprender de
los ciudadanos



Chile
Atiende

Convenios con
instituciones: beneficios
para ambas partes

Facilitar la vida a los
funcionarios

Formación permanente

Institucionalidad:
no solo leyes

Plataforma de Atención

SU TURNO: A096 09
MÓDULO



Personas a tu servicio

Infórmate sobre trámites
y beneficios del Estado

Call center

101

Infórmate sobre trámites
y beneficios del Estado

chileatiende.cl



Muchas
Gracias



ChileAtiende