

# 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

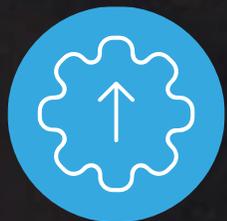


Sucursales  
**192** oficinas | **+6.4 mill.** atenciones





# Etapa 1 Instalación



## 2010 - 2011

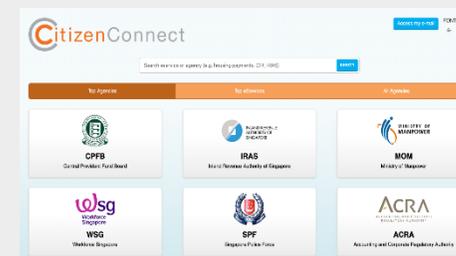
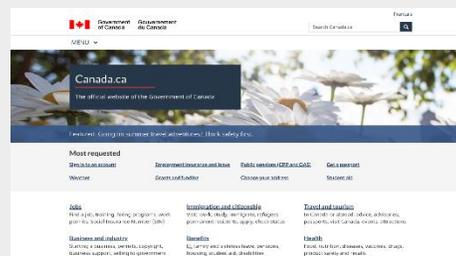
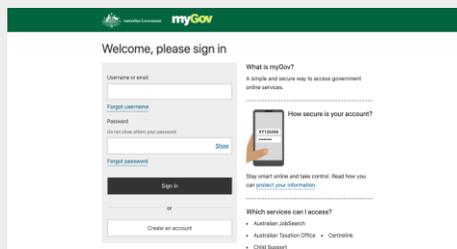
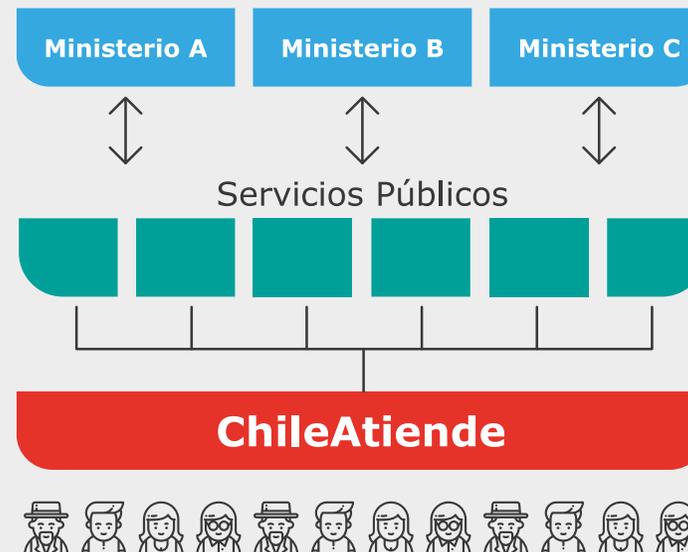
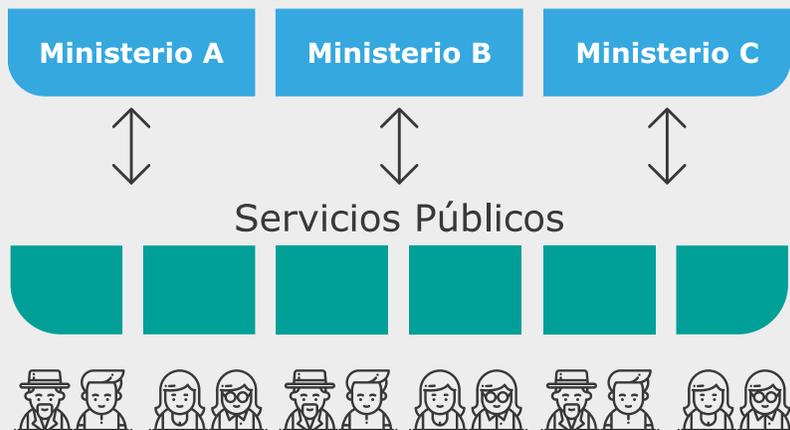
**Ministerio  
Secretaría General  
de la Presidencia:**  
Ventanilla única  
del Estado

**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





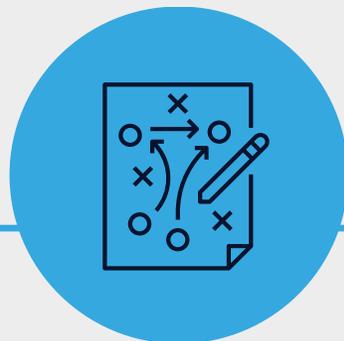
## 2012

“

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



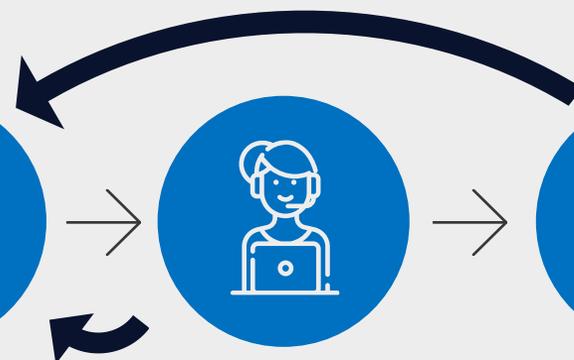
Plataforma de atención



Mesa de casos complejos

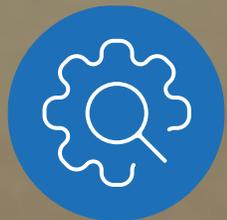


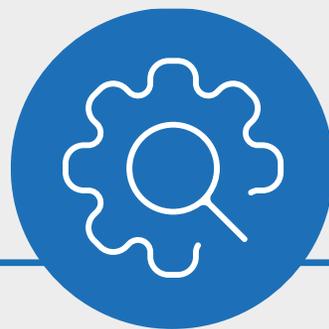
Expertos de instituciones



# Etapa 2

# Mantenición





**Marca:**  
se enfatiza marca  
original de la  
institución

Mayor incidencia  
de la opinión de  
los gremios

Modelo inclusivo  
presencial

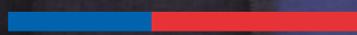
Mantenimiento de convenios  
más relevantes.  
Foco: seguridad social

**Instituto de Previsión Social**





# Etapa 3 Reimpulso



## INSTRUCTIVO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL:



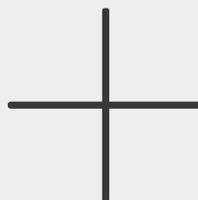
**Identidad Digital** única  
2020



**Cero Fila**  
80% → 2021  
100% → 2023



**Cero papel**  
Comunicación digital: 2019



## AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

### **1**er 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



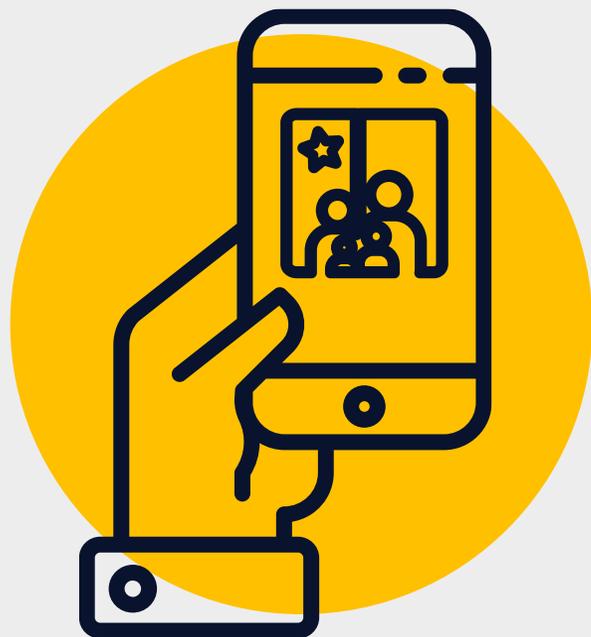
## **Servicio proactivo y personalizado:**

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

 Chile  
Atiende  
Personas a tu servicio

Infórmate sobre trámites  
y beneficios del Estado

Infórmate sobre trámites  
y beneficios del Estado

Call center  
101

chileatiende.cl  


# Muchas Gracias

 ChileAtiende