

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

CHILEATIENDE: LA RED CHILENA QUE OFRECE UNA RESPUESTA UNIFICADA A LOS CIUDADANOS DEL PAÍS

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Dificultad para que los ciudadanos se comuniquen con la Administración Pública de Chile. Falta de transparencia y de claridad sobre los servicios que ofrece el Sector Público del país. Dificultad para obtener información sobre cualquier tipo de trámite o procedimiento administrativo, sea cual sea la unidad que lo preste.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Creación de una red de atención integral al ciudadano, que combine diferentes canales de comunicación y que facilite la transparencia e información sobre los servicios que presta el Sector Público chileno.

TERRITORIO:

República de Chile.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Ciudadanía chilena.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Gobierno de Chile.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La modernización centrada en la atención al ciudadano de la República de Chile es, desde hace varios años, una prioridad para su gobierno y es, a su vez, el punto fundamental del último programa del presidente del ejecutivo denominado *Fortalecimiento de la Democracia, Descentralización y Modernización del Estado* y del *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014*.

De este modo, la modernización no es vista únicamente como la optimización o el uso de las Tecnologías de

la Información y de la Comunicación del país para comunicarse con la sociedad, sino también como un proceso integral que busca generar las mejores condiciones para vivir en un Estado transparente y participativo, orientado a satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos y a reforzar su calidad de vida.

Así, desde el Gobierno de Chile se quieren conseguir tres finalidades claras: cercanía, construyendo un Estado que promueva la digitalización y centralización de sus servicios, a fin de facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y satisfacer todas sus necesidades; apertura, con iniciativas de gobierno abierto que busquen la transparencia y la participación de gobiernos y ciudadanos para el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público, a través de la implementación de plataformas de gestión de información e interacción social; y eficiencia, con un Estado que mejore continuamente la calidad de sus servicios mediante la interoperabilidad de sus sistemas, el establecimiento de estándares homogéneos y el desarrollo de mecanismos de evaluación permanente.

Es por ello que, desde hace algunos años, la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia del Gobierno de Chile, está desarrollando instrumentos que favorezcan una atención directa y personalizada al ciudadano y está colaborando en programas para la modernización del Sector Público.

En concreto, la Unidad ha creado red integral de atención ciudadana denominada *ChileAtiende*, que lleva funcionando desde principios de 2012. La red reúne las prestaciones que ofrecen casi todas las instituciones públicas del país y pretende acercar todos los servicios públicos a la sociedad chilena, con el objetivo mejorar la relación y la comunicación entre ambos, facilitar los trámites y mejorar la calidad de vida de la población.

La red *ChileAtiende* está compuesta por tres tipos de vías de acceso a los servicios públicos, las cuales pueden utilizarse indistintamente por los ciudadanos o por las empresas:

- Sucursales presenciales: lo integran 144 oficinas de atención, repartidas por todo el país. La plataforma ofrece todo tipo de información sobre las mismas: dirección, horarios de atención al público, teléfonos, mapas de localización, correos electrónicos, etc.
- Portal Web: a través de una plataforma online, se proporciona información sobre casi 2.000 procedimientos públicos correspondientes a más de 140 instituciones del país. Entre las características del Sitio Web, destacan las múltiples opciones de búsqueda, el uso de lenguaje ciudadano, la

inclusión de explicaciones paso a paso, la presencia de flujos de trámites, el cumplimiento de estándares internacionales de accesibilidad y la disponibilidad de una versión móvil, para consultar fácilmente sus contenidos desde cualquier lugar. El Portal se configuró revisando experiencias internacionales como Service Canadá, con el fin de recoger las mejores prácticas en este sentido y aplicarlas para la elaboración del Sitio Web de *ChileAtiende*. Es destacable, a su vez, que el Portal ha sido co-diseñado entre expertos en materias digitales y de usabilidad y posteriormente sometido a consulta pública para que los ciudadanos, en base a su experiencia, pudieran recomendar a los técnicos algunas mejoras y modificaciones que acercaran el servicio a la sociedad.

- Call Center: en ellos, funcionarios con alta cualificación y experiencia atienden y orientan al usuario sobre los servicios adheridos a la red integral de *ChileAtiende*.

Así, *ChileAtiende* permite acceder, de forma simple y directa, a toda la información relativa a más de 1.900 procedimientos ofrecidos por el Sector Público, desde cualquier lugar y en cualquier momento, y en un lenguaje claro y cercano. Los servicios más demandados, para cualquiera de las tres vías de acceso, suelen ser: solicitudes de subsidios para viviendas, verificación del estado de tramitación de los procedimientos administrativos, títulos de dominio, citas médicas, certificados de escolaridad y de inserción de alumnos en centros escolares, solicitud de pensiones, información sobre franquicias tributarias, impuestos, programas de ayuda juvenil, becas, cotizaciones a la seguridad social, licencias ambientales, etc.

Para poder acceder a toda la información institucional que posee *ChileAtiende*, se debe elegir, en primer lugar, el perfil de usuario. Es decir, se debe especificar si se trata de un ciudadano particular o de una empresa.

Los ciudadanos pueden acceder a los servicios a partir de tres opciones diferentes: como “hechos de vida”, como “temas” o como “búsquedas generales”. Si se accede a partir de la opción “hechos de vida”, el usuario elige su situación personal concreta y posteriormente, el sistema le ofrece todos aquellos recursos que el Estado pone a su disposición según la etapa vital en la que se encuentre (niñez, adolescencia, juventud, vejez, etc.). Si se elige la opción de “temas”, la red pone a disposición del ciudadano varias políticas que le pueden interesar para que, conforme a ellas, acceda a la petición de demandas o utilización de servicios (deporte y cultura, extranjería, educación, finanzas, familia, salud, seguridad, trabajo, etc). Por último, si el usuario accede a partir de la opción “búsquedas generales”, éste tiene que poner en un buscador el término exacto que

requiere y del que desea ser informado o recibir alguna prestación pública.

Si el perfil de usuario es de una empresa, a misma accede a la información y a los servicios que ofrece el Sector Público chileno desde múltiples temáticas: por sector (agricultura, alimentación, suministros, deportes, forestales, electricidad, turismo, tecnologías, etc.); por tamaño de la empresa (grandes, medianas, pequeñas y microempresas); por autorizaciones y solicitudes (concesiones, registros, licencias, etc.); por procesos claves (apertura, cierre, desarrollo o eficiencia); etc.

En lo que concierne a las mejoras que se están introduciendo en *ChileAtiende* desde principios de 2012, cabe destacar las siguientes: ha comenzado a operar un Call Center específico para derivar las llamadas para las que no hay una respuesta inmediata; se han instalado módulos de auto-consulta en 73 sucursales del país, todos ellos con acceso al Sitio Web de la red; se ha implantado el sistema de gestión de demandas, que permite realizar el seguimiento de todas ellas y el grado de respuesta de las mismas; y se han incorporado nuevos servicios públicos a la red integral, como son los certificados del Registro Civil, los certificados escolares del Ministerio de Educación y algunos procedimientos de la Dirección del Trabajo, entre otros.

IMPACTO:

Respecto a los resultados que se están produciendo con la implantación de *ChileAtiende*, algunos de ellos se pueden resumir de la siguiente manera:

- En el año de vigencia de la red, se han atendido a más de 200.000 personas en las sucursales, resolviendo sus dudas directamente (en la mayoría de los casos), o derivándolas a las instituciones públicas competentes.
- La posibilidad de ofrecer servicios telemáticos o de tramitar electrónicamente las horas de citas en los organismos oficiales, ha permitido evitar las aglomeraciones que se producían anteriormente y optimizar el tiempo tanto de los ciudadanos como de los empleados públicos.
- Se han tramitado más de 10.0000 consultas telemáticas, destacando las posibilidades que ofrece esta herramienta y la rapidez en la respuesta que se ofrece al ciudadano.
- Se ha pasado de tener 15 oficinas de atención ciudadana en las capitales regionales de Chile, a tener 157 sucursales distribuidas por todo el país, mejorando así la atención del usuario del servicio público.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Principios de 2012-Actualidad.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Sitio web de Chileatiende

<http://www.chileatiende.cl/>

Sitio web de la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

<http://www.modernizacion.gob.cl/>

Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014 de Chile

http://www.modernizacion.gob.cl/assets/doc/Brochure_estrategia_MeGob.pdf

Sitio web del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile

<http://www.ine.cl/>