



Red Multiservicios del Estado

Septiembre de 2013

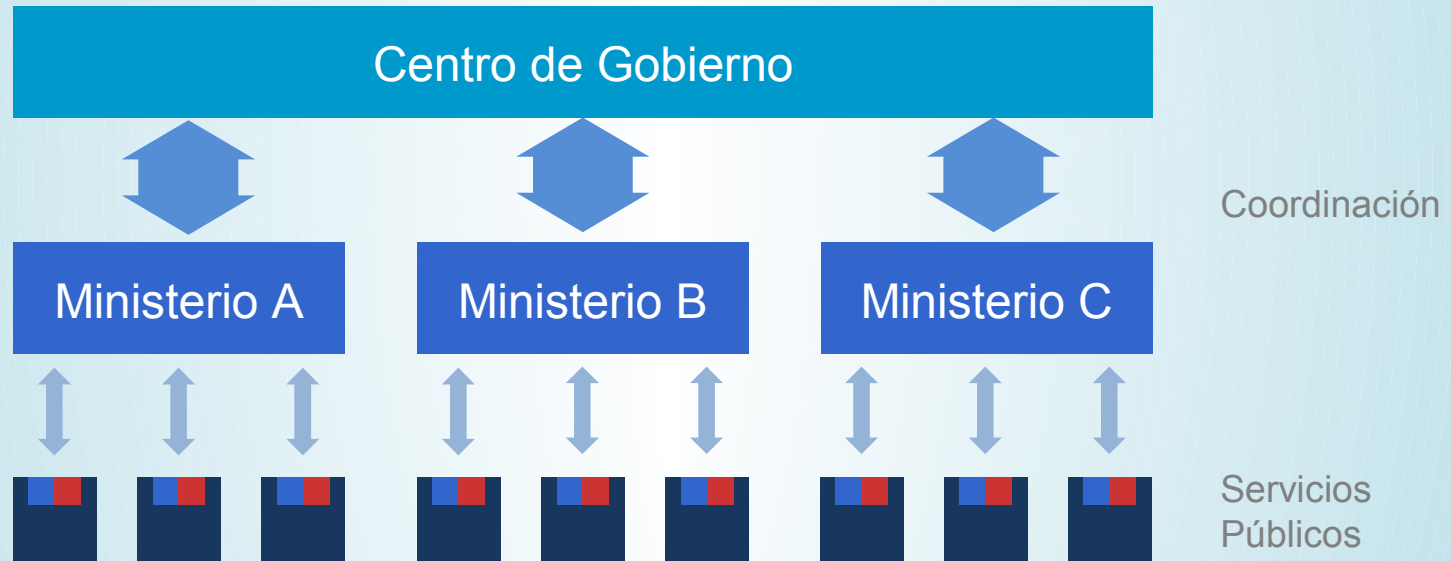
El mundo va hacia servicios integrados

- Las personas están acostumbradas a encontrar múltiples productos y servicios en un mismo lugar de forma cotidiana
- El acceso a estos productos o servicios se ofrece a través de múltiples canales



El Estado va en dirección contraria

- Estructura pensada desde y para las instituciones
- Estructura afecta la cultura
- Consecuencia: Insatisfacción Ciudadana
- 59% de las personas se declaran insatisfechas con la atención del Estado*



(*) Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos. 2011. Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad y Transparencia Administrativa

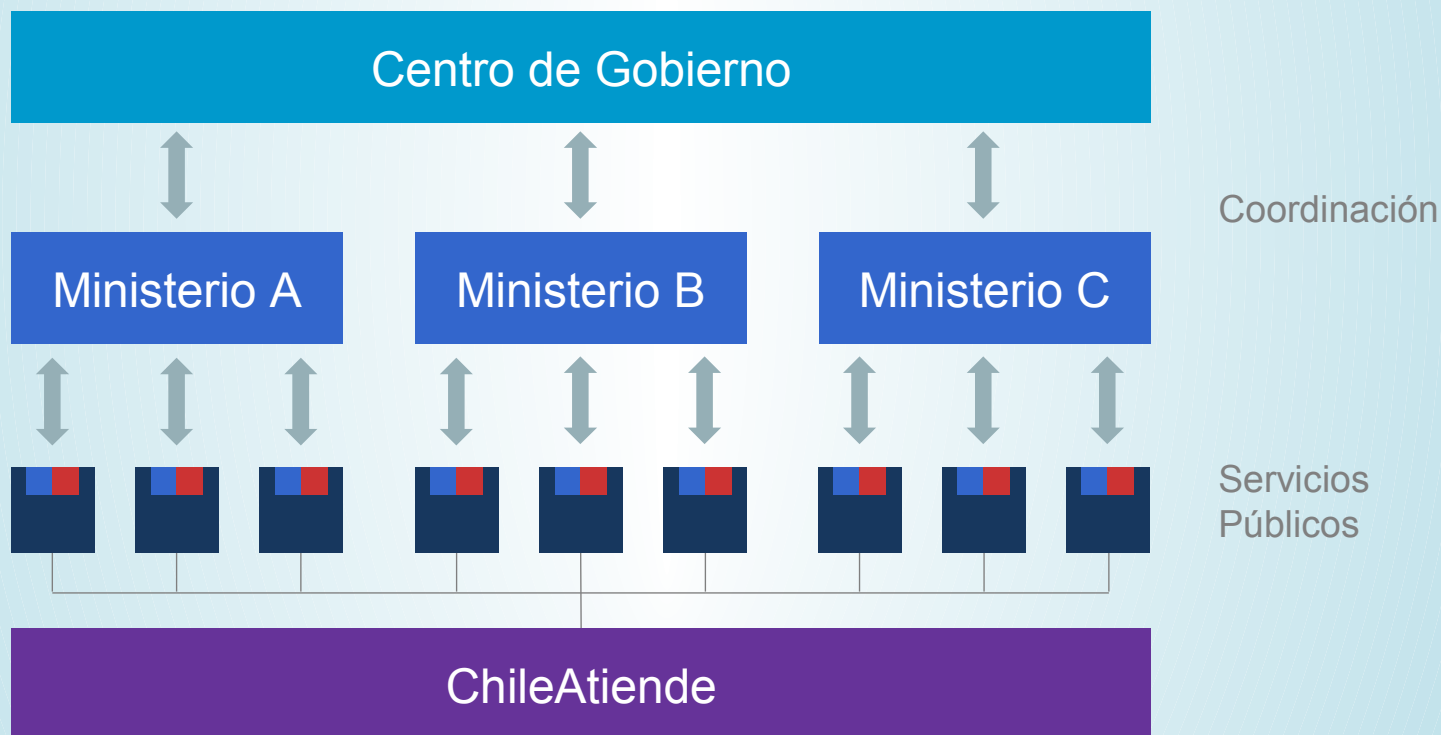
Esto es lo queremos evitar

- Ciudadanos al servicio del Estado
- Intentando comprender la lógica interna



Por eso surge ChileAtiende

- Foco en el ciudadano
- Multicanal
- Múltiples trámites en el mismo lugar



ChileAtiende

Red Multiservicios del Estado

Canal
presencial

192



**Puntos
de Atención**
(en oficinas de IPS,
SRCel, Indap)

24



Instituciones

+158



Productos

Más canales para las personas

Un Desafío:

Ser el primer punto de encuentro con el Ciudadano



Callcenter
#101



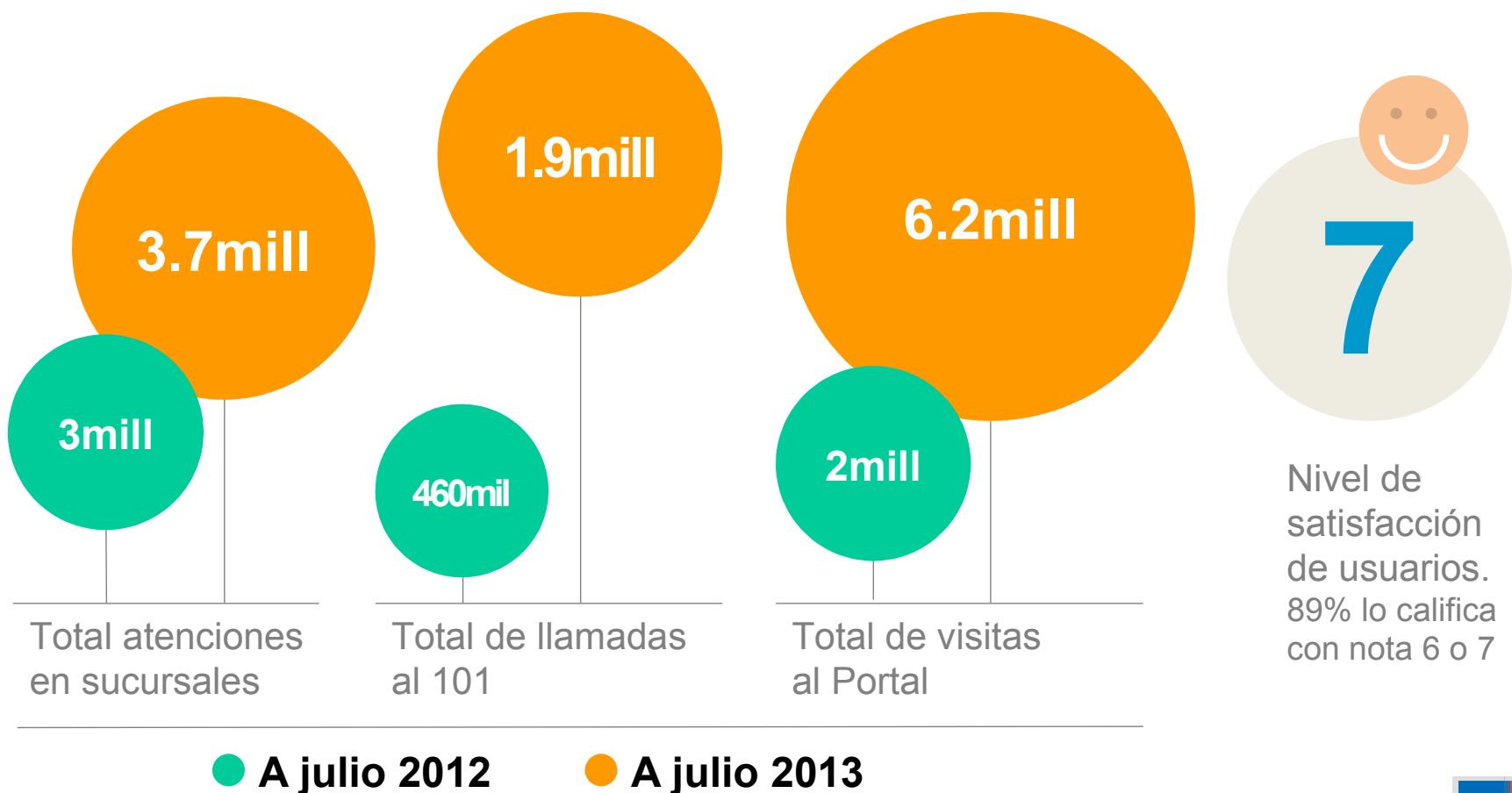
**Redes
sociales**



**Canal
web**

Atenciones por canales

- Más de 20 millones de atenciones a la fecha en todos los canales.
- Y las personas reconocen el valor del servicio entregado.



Beneficios concretos para los ciudadanos



4.4 mill

Ahorro en
horas ciudadanas

6.3 mill

Ahorro
de viajes

● A julio 2013

Crecimiento de la red

Por eso, hemos crecido para estar más cerca



Integración de canales

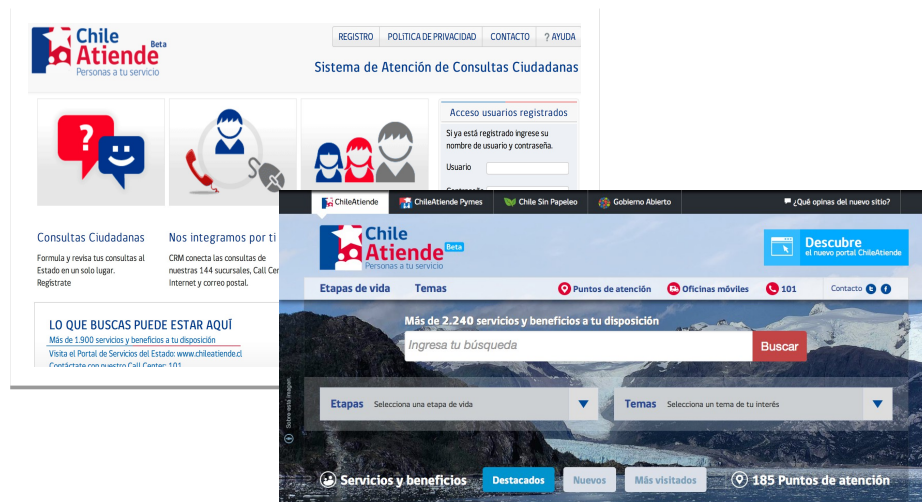
- Información para mejores servicios.
- Retroalimentación con los ciudadanos.

Foco en información

Información para los ciudadanos

Información para la entrega de servicios

Información para el proceso



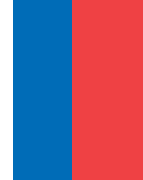
Feedback ciudadano

En tiempo real y offline



La red no es suficiente

Necesidad de contar con un ecosistema habilitador



Coordinación entre Servicios



Más Servicios Digitales



Identificación Digital



Estándares de publicación homogéneos



Acceso Local





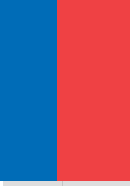
en el camino hemos aprendido

**Es
posible
movilizar
al Estado
rápido:**

- **Liderazgo**
- **Voluntad**
- **Coordinación**
- **Oportunidad**



Primero: Se trata de personas



- ▶ **Identificar y convocar liderazgos claves:** dispuestos a tomar riesgos. Sin riesgo no hay avance.

- ▶ **Ver a todos como clientes,** ciudadanos e instituciones: todos necesitan una ayuda.

- ▶ **Capacitación y gestión de personas.** Son la cara y manos del Estado. Sin mejores servidores públicos, todo el resto sobra.

- ▶ **El primer indicador de satisfacción tiene que ver con el trato.** Está medido... Podemos dar la mejor respuesta, pero el “cómo” importa tanto como el “qué”.



Segundo: no podemos hacer las cosas igual que antes y esperar resultados distintos



- ▶ **Bajar barreras de entrada / costos de transacción:** las instituciones necesitan ayuda.. no una carga... Bajar barreras implica ser socios en la solución.

- ▶ **Uso de prototipos y experiencias piloto.** Conciencia de que no sabemos... Implementar para aprender... después escalar.

- ▶ **Identificar recursos disponibles:** la discusión por recursos es siempre difícil y entorpece el avance. El problema pocas veces está en los recursos.

- ▶ **Foco en resultados en corto plazo:** ayuda a crear una realidad y movimiento. Baja la percepción de riesgo.



Muchas gracias

Rafael Ariztía Correa

Coordinador Ejecutivo
Unidad de Modernización
y Gobierno Digital



uMGD
Modernización
y Gobierno Digital