



ChileAtiende

Consejo Asesor Permanente para la Modernización
del Estado



Chile
Atiende

Instituto de Previsión Social
JULIO, 2023



Agenda

- ✓ ChileAtiende hoy.
- ✓ Hitos y avances.
- ✓ Estrategia de entrega de servicios.
- ✓ La red de atención.
- ✓ Estadísticas.
- ✓ Proyecciones.
- ✓ Aprendizajes.
- ✓ Desafíos.
- ✓ Conclusiones.

La red ChileAtiende

Somos la red de atención del Instituto de Previsión Social y la red multicanal/multiservicios del Estado.

Nuestro propósito es facilitar el acceso de las personas a los servicios y beneficios del Estado.



Con más de **290 millones de interacciones** en todos sus canales (2022), nos consolidamos como el punto de acceso preferente de las personas al Estado.

* Fuente: CRM institucional y Google Analytics, período 2022.



Hitos y avances

Una historia de crecimiento

- 
- Nace la Red ChileAtiende
 - Se crea el call center 101
 - Malla formación expertos atención

- Primeros módulos de autoatención "Facilita"
- Nace biblioteca de canales de atención

- Se crea modelo de atención inclusivo
- Proyecto de Fortalecimiento de ChA (financiamiento BID) en DGD

2012

2013

2014

2015

2016

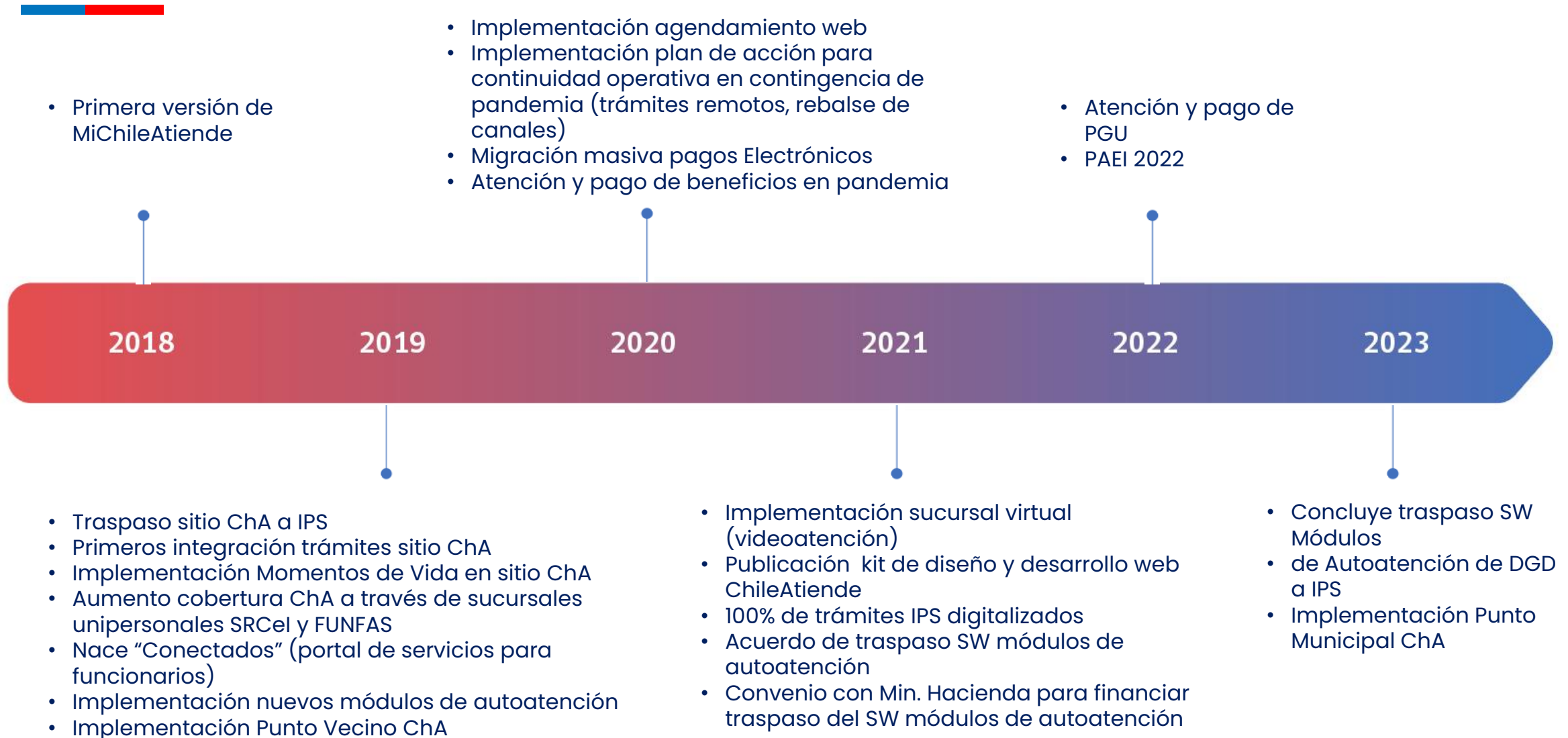
2017

- Se incorpora ClaveÚnica al modelo de atención
- Implementación CRM institucional (SACH)

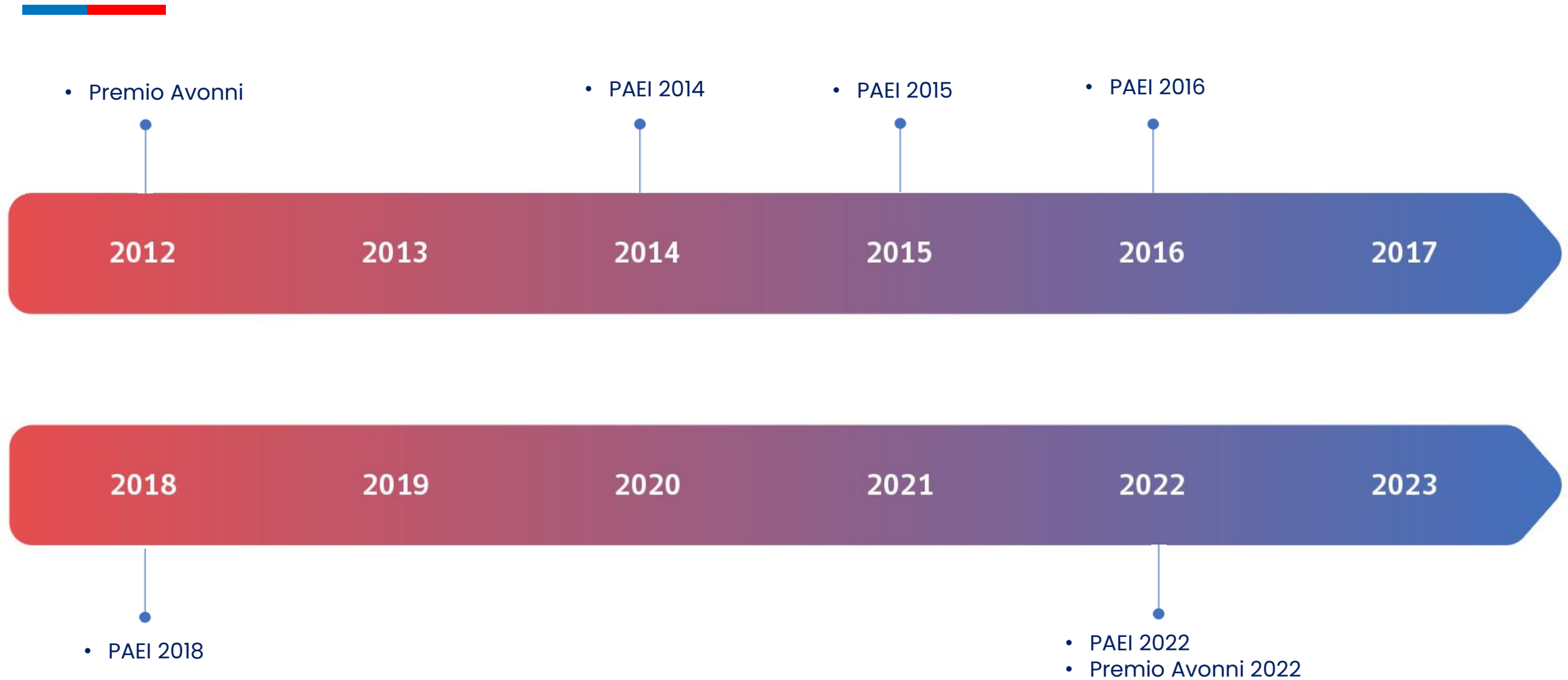
- Primeros trámites digitales IPS (pilar solidario)
- Formación en expertos de atención Programa ALMA

Implementación Software de módulos de autoatención del Estado

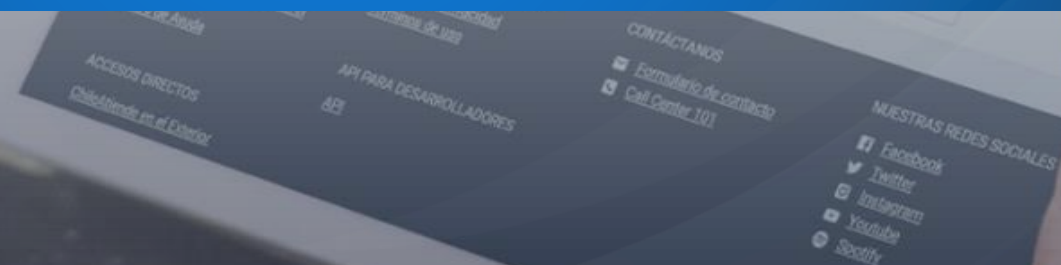
Una historia de crecimiento



Una historia de crecimiento



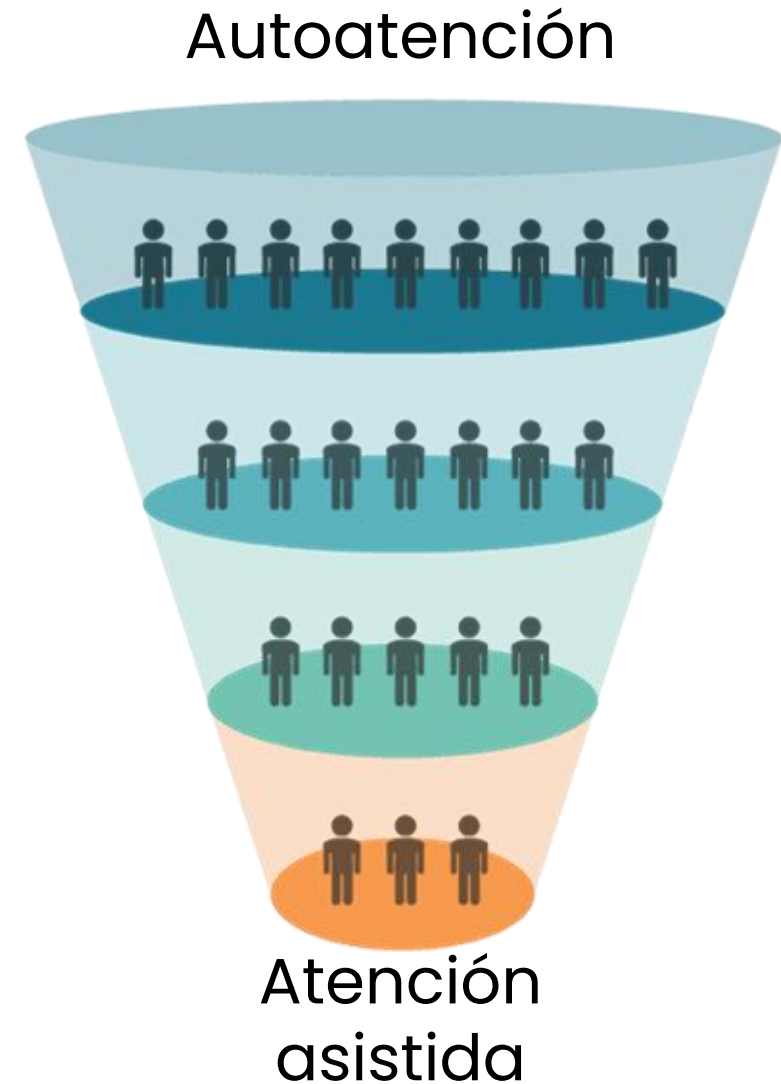
Estrategia de entrega de servicios



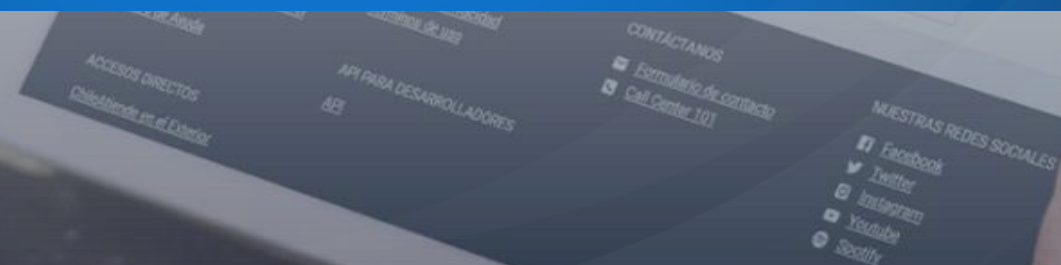
Estrategia de servicio

Mediante servicios de autoatención simples y resolutivos, buscamos:

- Gestionar altos volúmenes de demanda
- Atender y pagar beneficios masivos y/o de amplio alcance (IFE, bono Covid, PGU, entre otros).
- Priorizar la atención asistida para quienes realmente lo necesitan.



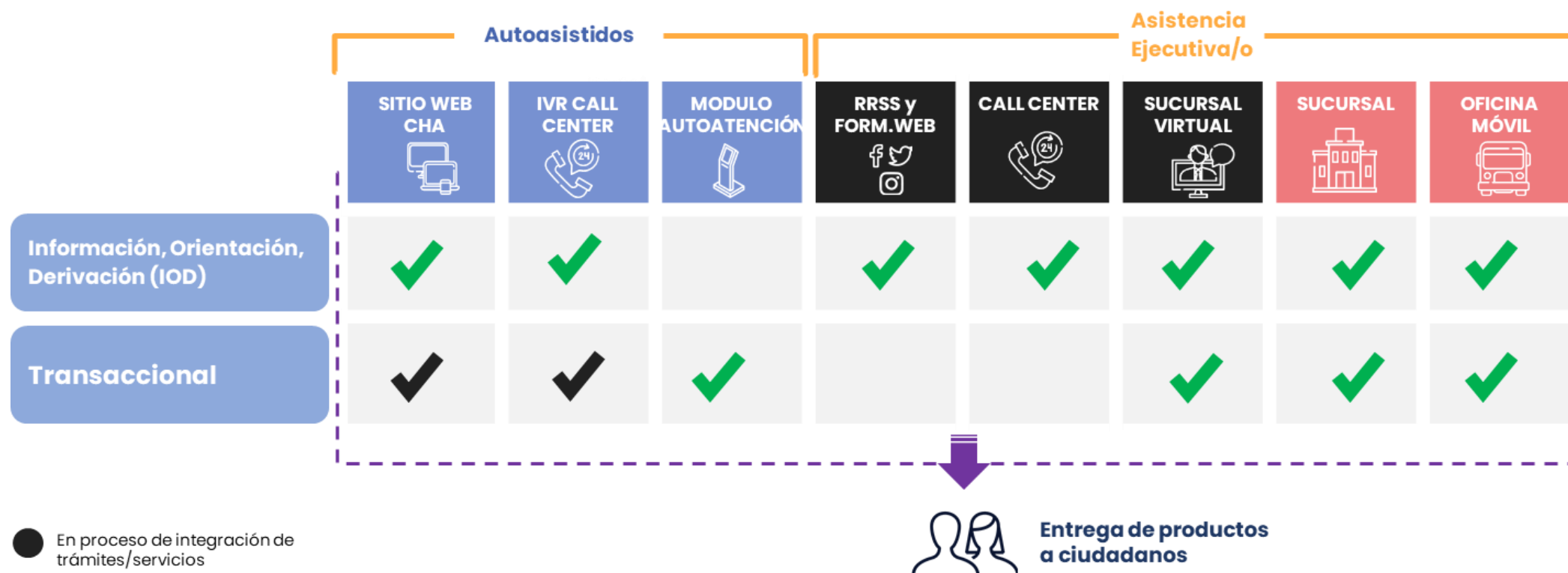
Red de atención



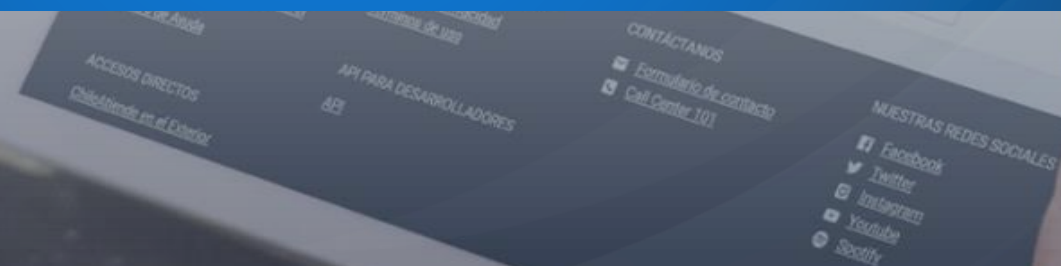
Canales de Atención de la red ChileAtiende



Alcance de nuestros canales de atención



Estadísticas



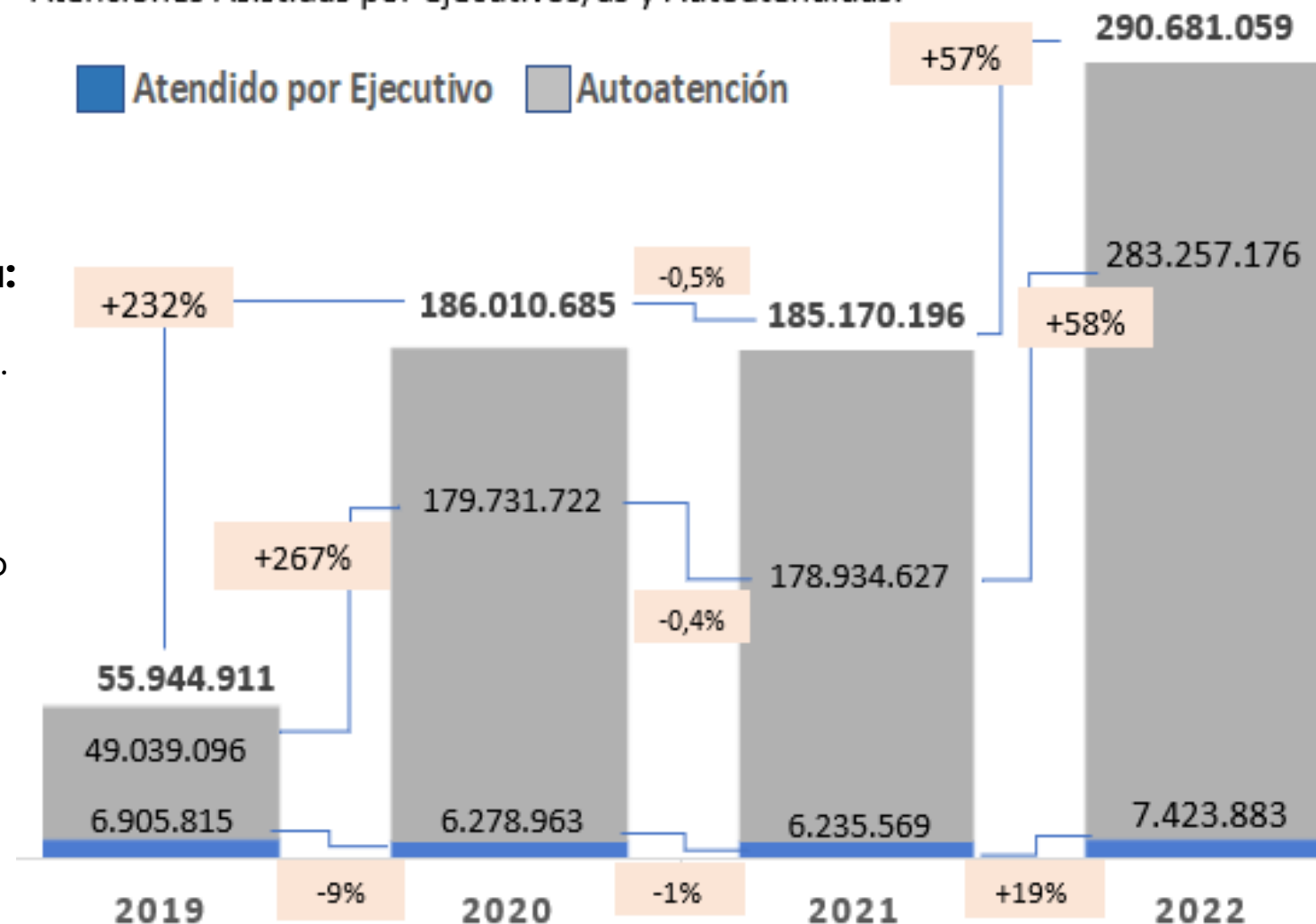
El auge de la autoatención

Comparando 2022 con período pre pandemia:

- ✓ La atención asistida por ejecutivo aumentó un 8%.
- ✓ La autoatención aumentó un 577%.
- ✓ En 2019 la web ChileAtiende comienza a integrar trámites punta a punta y a ser el punto de acceso para las ayudas sociales post Estallido Social y Pandemia.

Autoatención: Web ChileAtiende (sesiones y transacciones), servicios IVR y derivaciones automáticas, módulos de autoatención, e IPS en línea
Atención asistida: Sucursales, call center, Redes Sociales y formularios web, videoatención, oficinas móviles.

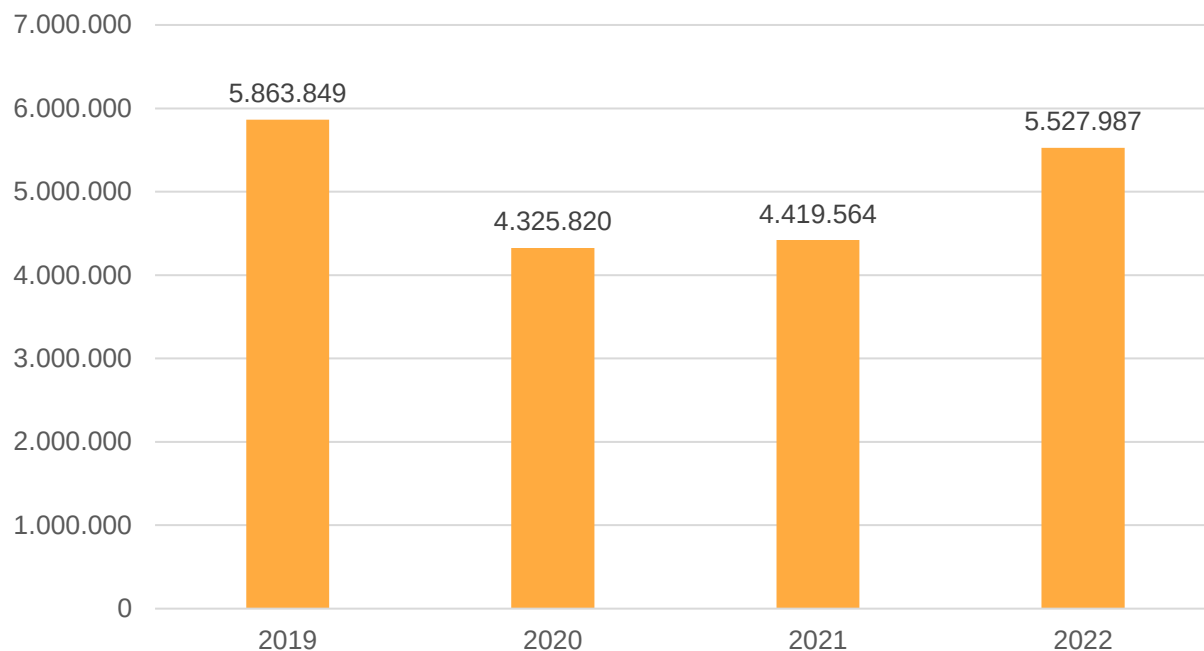
Atenciones Asistidas por ejecutivos/as y Autoatendidas.



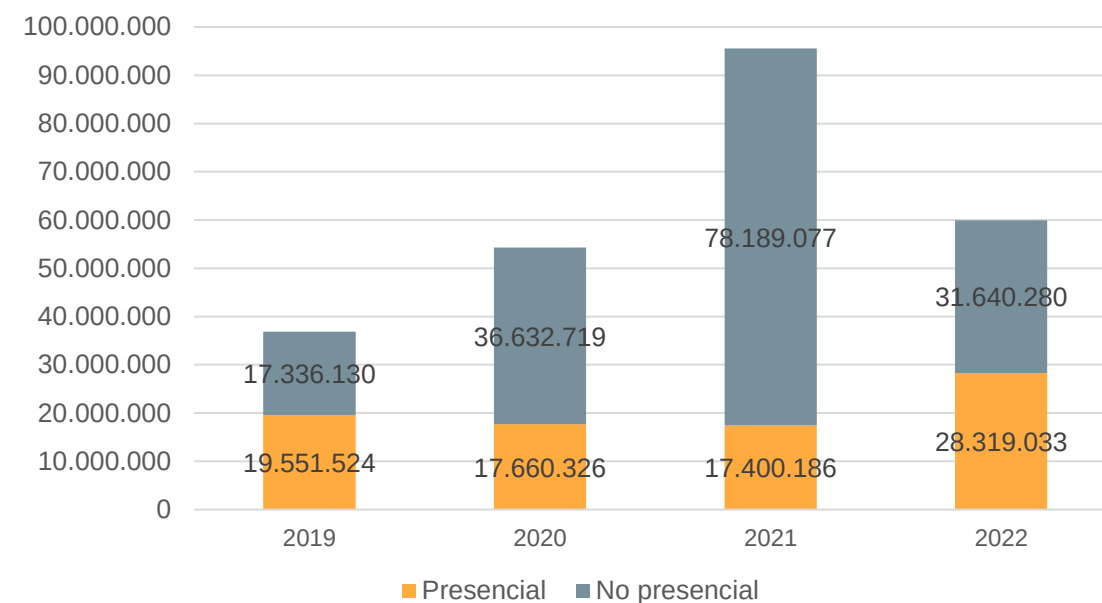
Fuente: CRM institucional y Google Analytics

Canal presencial y pagos masivos

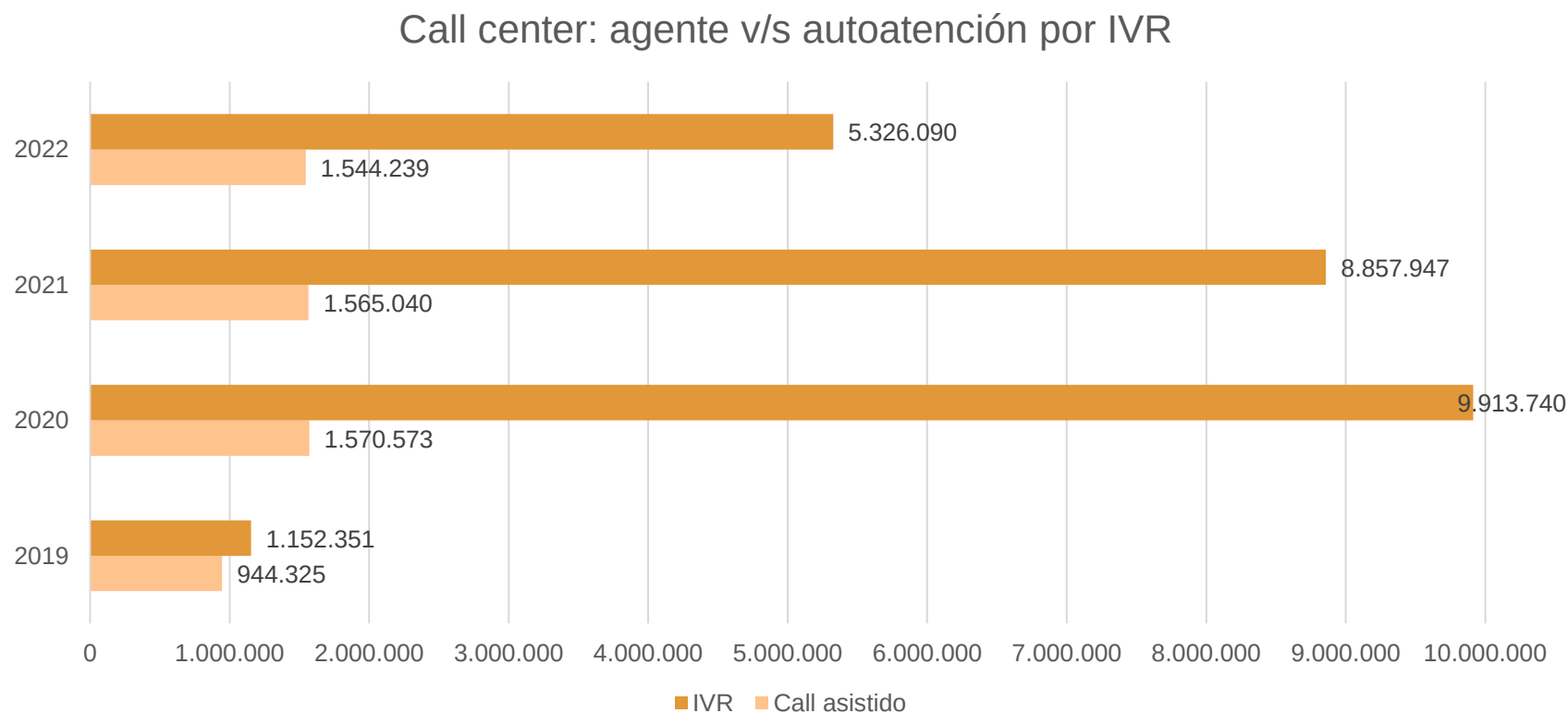
Atenciones sucursales



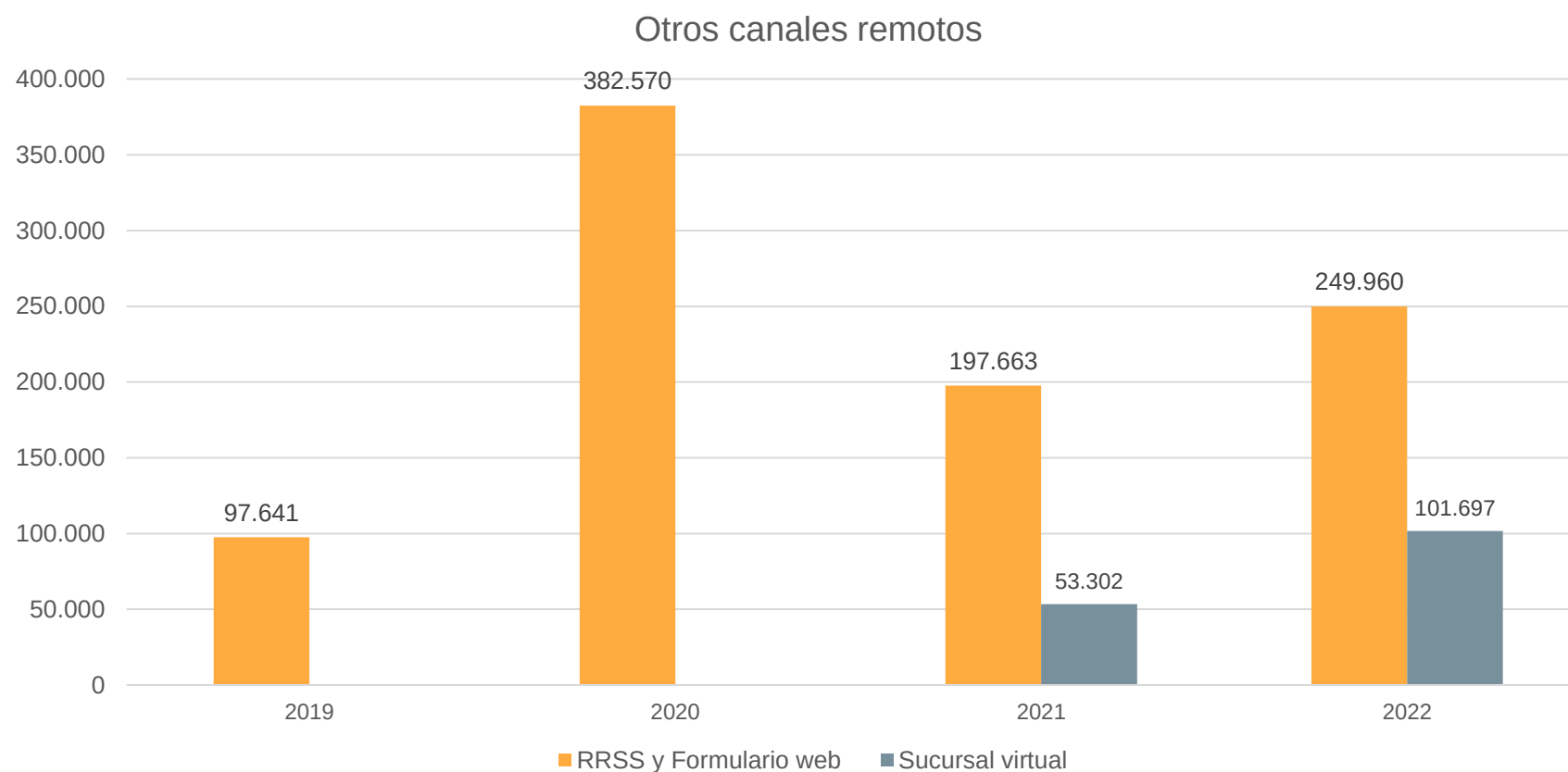
Pagos masivos



Servicios IVR contienen atención de canal telefónico

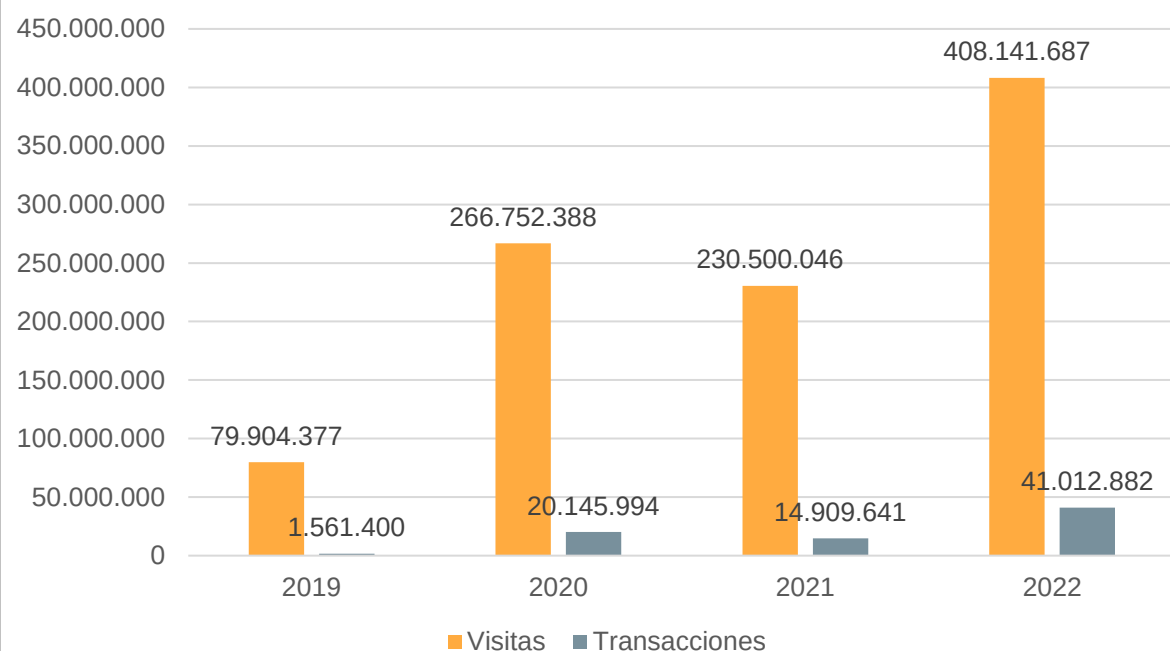


Se incorpora la sucursal virtual a la atención remota

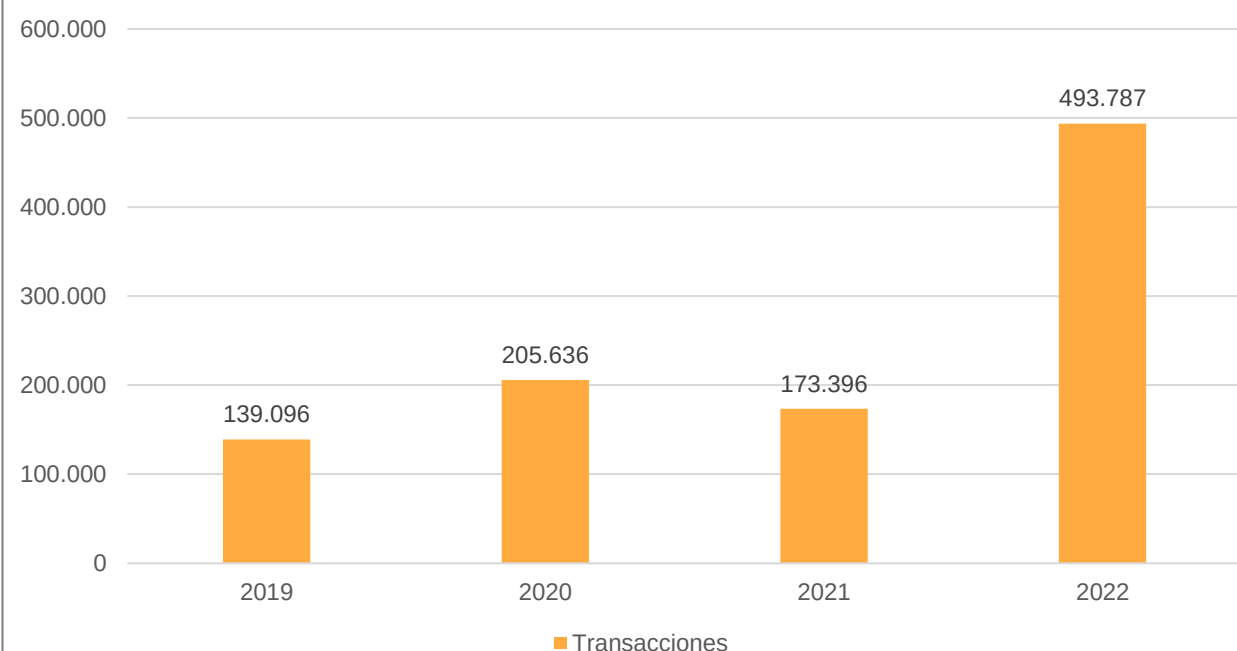


Ecosistema digital: Web ChileAtiende y Módulos de Autoatención

Sitio web ChileAtiende



Transacciones Módulos de Autoatención



Ranking TOP 5 Productos con mayor demanda por canal de atención

Presencial	Call Center	RRSS + F.web CHA	Sucursal virtual	MEx CHA
PGU Inf. y Orientación 536.661 9,71%	PGU Inf. y Orientación 215.322 17,14%	PGU Inf. y Orientación 33.001 14.01%	Afiliados DFL 3500 Asignación familiar 19.348 21,8%	Certif. nacimiento para asig. familiar 97.225 19,09%
Clave única Entrega de clave 390.021 7,06%	Pensionados Inf. y Orientación 80.628 6,42%	Inf. y orien. Registro Civil productos sin convenio 19.042 8,09%	PGU Inf. y Orientación 11.538 15,00%	Certificado de afiliación FONASA 89.669 18,16%
Afiliados DFL 3500 Asignación familiar 276.368 5,0%	Subsidio único familiar Inf. y orientación 67.180 5,35%	IPS información institucional 17.024 7,23%	PGU Ingreso de solicitud 6.610 15,00%	Certificado de afiliación AFP 78.032 15,80%
Pensionados Inf. y Orientación 253.215 4,58%	Bono extraordinario invierno Inf. y Orientación 62.856 5,00%	Inf. y Orientación otras instituciones del Estado 13.578 5,77%	Afiliados DFL 3500 Inf. y orientación 4.996 5,6%	Certificado de antecedentes para fines especiales 72.041 14,59%
Bono extraorrdinario Invierno Inf. Y Orientación 232.817 4,21%	Aporte Familiar permanente Inf. y Orientación 56.112 4,47%	Aporte Familiar permanente Inf. y Orientación 12.013 5,10%	Autorización de apoderado Suc. V. 4.006 4,5%	Clave única Entrega de clave 61.642 12,48%

En la tabla se destacan en recuadros y colores específicos, aquellos que muestran alta demanda de manera transversal (en coincidencia con otro/s canal de atención).

Por ejemplo, "Información y Orientación_PGU" es el producto con mayor demanda durante el año 2022 en el Canal Presencial, ocupando también el primer lugar en el Call Center, y en Redes Sociales + Formulario Web ChA, y el segundo lugar en Sucursal Virtual.

Posicionamiento web ChileAtiende

Factores que explican el tráfico de la web ChileAtiende:

- ✓ El exitoso posicionamiento de marca en **10 años** de historia.
- ✓ La calidad de los **contenidos**.
- ✓ **Fuente fidedigna** de información para otros sitios web de prestigio.
- ✓ El trabajo sistemático en SEO (posicionamiento en **buscadores**)
- ✓ De todas las búsquedas que se realizan en Chile, la web ocupa la **posición 6,7**
- ✓ Para búsquedas de conceptos como "bono", "subsidios", "pensión", etc, figura en **las primeras 3 posiciones**.

Clasificación	Página web	Categoría
1	claveunica.gob.cl	Leyes y gobierno
2	sii.cl	Leyes y gobierno
3	chileatiende.gob.cl	Leyes y gobierno
4	registrocivil.cl	Leyes y gobierno
5	pjud.cl	Leyes y gobierno

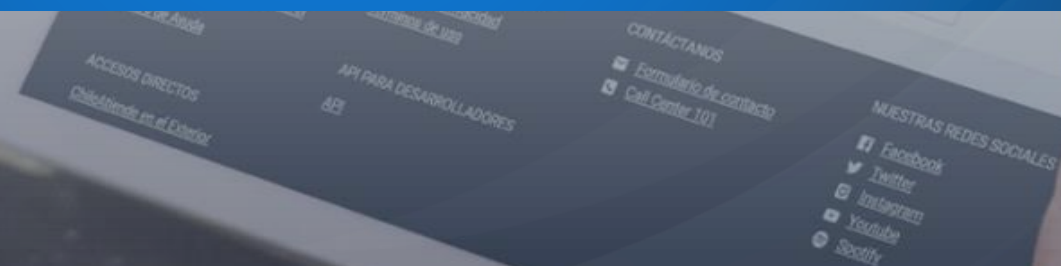
Ranking sitios web de Gobierno en Chile*

Clasificación	Página web	Categoría	Cambio en la clasificación
35	tiktok.com	Ordenadores, electrónica y tecnología > Redes sociales	- 4
36	redgol.cl	Deportes > Deportes - Otro	- 2
37	animeflv.net	Arte y entretenimiento > Animación y cómics	- 7
38	lider.cl	eCommerce y compras > eCommerce y compras - Otro	- 1
39	chileatiende.gob.cl	Leyes y gobierno > Gobierno	+ 8
40	as.com	Deportes > Deportes - Otro	- 2
41	meganoticias.cl	Editoriales de noticias y medios de comunicación	+ 3
42	lacuarta.com	Editoriales de noticias y medios de comunicación	- 2
43	aliexpress.com	eCommerce y compras > Mercado	- 4

Ranking global de sitios web en Chile*

* Fuente: Similarweb.com

Proyecciones



Meta al 2026

- ✓ **Llegar al 90% de las comunas del país** con, al menos, una de nuestras formas de despliegue territorial.
- ✓ En el ecosistema digital, consolidar nuestro posicionamiento como **ventanilla única** de servicios ciudadanos del Estado (web ChileAtiende, Módulos de autoatención y nuevos medios).
- ✓ Convertirnos en los referentes en **estándares de atención ciudadana**, presencial, remota y digital.
- ✓ Avanzar hacia la **omnicanalidad** a través de la innovación tecnológica y fortalecimiento del modelo de atención.

Para llegar al 90% de las comunas del país

- ✓ Creceremos **de 194 a 200 sucursales** a fines de 2023.
- ✓ Punto de atención ChileAtiende en **23 oficinas del Registro Civil**.
- ✓ **Optimizar la distribución de módulos de autoatención** junto a socios de la red (MDS, FONASA).
- ✓ Implementamos **versión portable de los módulos de autoatención (en Tablet)**, para que municipios, FUNFAS, Biblioredes u otros, dispongan de este servicio a bajo costo.
- ✓ Crearemos nuevos **Puntos Municipales ChileAtiende**, disponiendo acceso a la videoatención prioritariamente en localidades geográficamente apartadas.

Para consolidar el ecosistema digital

En la web ChileAtiende:

- ✓ Seguimos integrando trámites de punta a punta, con prioridad en aquellos con mayor demanda.
- ✓ Plan de desarrollo continuo para Mi ChileAtiende, para que las personas conozcan con qué información el Estado concede beneficios” y obtenga más servicios proactivos.

Otros medios:

- ✓ Chatbot: POC en 2023.
- ✓ App ChileAtiende (PGU, para fines de 2023).

Somos referentes de estándares de atención ciudadana (digital, remoto y presencial)

- ✓ Transferimos conocimiento y experiencia de forma permanente a otras instituciones del Estado en materias de atención ciudadana.
- ✓ Dispusimos de nuestro **kit de diseño y desarrollo digital** con el fin de homologar la experiencia web de las instituciones (Sistema de Diseño del Estado).
- ✓ Aportaremos a la **equidad digital** implementando un estándar tecnológico para navegar en zonas rurales o de conectividad desfavorable.
- ✓ Certificación de ejecutivos en atención ciudadana.

Avanzar a la omnicanalidad

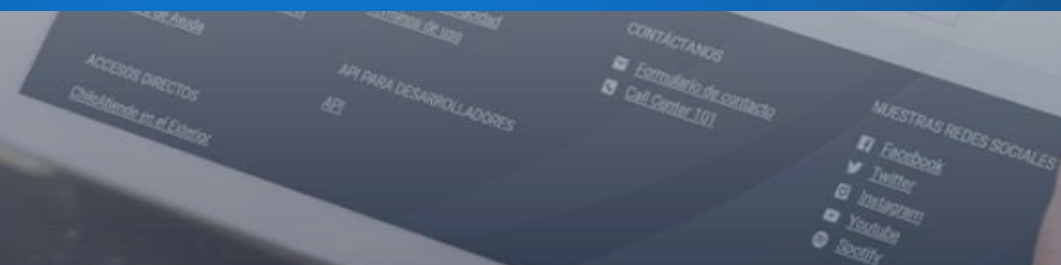
Desde el punto de vista tecnológico

- ✓ Arquitectura e infraestructura: 100% nube.
- ✓ Plataforma para el almacenamiento, tratamiento y consumo de datos.
- ✓ Ecosistema de plataformas para la atención, con acceso a trazabilidad de trámites
- ✓ Mayor alcance transaccional de los canales

Desde el punto de vista del modelo de atención

- ✓ Homologación de protocolos y procedimientos
- ✓ Acceso a una sola fuente de registro de todas las interacciones del usuario con nuestros canales de atención

Aprendizajes y conclusiones



Desafíos estructurales

Considerar a ChileAtiende como la línea base para el desarrollo de políticas públicas de atención ciudadana.

Qué se necesita:

- ✓ Avanzar en las resolver barreras de interoperabilidad.
- ✓ Evitar la proliferación de sitios web del Estado.
- ✓ Considerar impacto ante el desarrollo de nuevas ventanillas únicas (MDS, Economía)
- ✓ Compartir una visión de despliegue territorial de la red de Módulos de autoatención del Estado (junto a MDS y FONASA).
- ✓ Adoptar un sistema de diseño común para resolver quiebres de experiencia en la derivación de trámites digitales no integrados.
- ✓ Desarrollar un estándar único de modelo de provisión de servicios y atención de público en el Estado.
- ✓ Se debe generar una política de atención ciudadana a partir de esta experiencia.
- ✓ Identidad digital vía telefónica.

Conclusiones

- ✓ “ChileAtiende” es una marca reconocida en la ciudadanía, gracias a 10 años de experiencia.
- ✓ Somos la red multiservicios en un referente de atención ciudadana.
- ✓ Tenemos una visión de cómo avanzar en la simplificación del acceso de las personas al Estado.
- ✓ Contamos con los equipos expertos para mantener y potenciar la red Multiservicios.

Somos un equipo de excelencia al servicio de las personas y hoy estamos al servicio del Estado.



Gracias.



**Chile
Atiende**

Instituto de Previsión Social
JULIO, 2023

