

Vigésima versión del Premio Anual por Excelencia Institucional reconoce a IPS, Registro Civil y Junji

- *En la ceremonia –realizada en dependencias del IPS- el ministro Marcel destacó el rol de las instituciones ganadoras y relevó la importancia de la confianza en el servicio público como centro de la estrategia de modernización del Estado que lleva el Gobierno del Presidente Gabriel Boric.*

Santiago, 6 de enero 2023.- Con la presencia del Ministro de Hacienda, Mario Marcel; la Ministra del Trabajo, Jeannette Jara; las subsecretarias de Hacienda, Claudia Sanhueza; General de la Presidencia, Macarena Lobos; los subsecretarios del Trabajo, Giorgio Boccardo; de Previsión Social, Christian Larraín; y el presidente de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), José Pérez, entre otras autoridades, el Servicio Civil premió hoy a los tres servicios públicos que obtuvieron el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) 2022: Instituto de Previsión Social (IPS), Servicio de Registro Civil e Identificación y Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).

En la ceremonia –realizada en dependencias del IPS- el ministro Marcel destacó el rol de las instituciones ganadoras y relevó la importancia de la confianza en el servicio público como centro de la estrategia de modernización del Estado que lleva el Gobierno del Presidente Gabriel Boric: “esto es la esencia de lo que es la función pública, que tiene que ser nuestro norte fundamental, porque la confianza es el principal capital de los servicios públicos”.

“La confianza permite que las personas, los usuarios, sepan a qué atenerse cuando recurren a un servicio público, sean capaces de actuar de acuerdo con lo que la política pública está tratando de hacer, y es lo que permite que lo que muchas veces se diseña en una oficina o se discute en una sala en el Congreso, finalmente se pueda llevar a cabo”, afirmó la autoridad. Asimismo, agregó que “la confianza es algo que tenemos que cultivar todos los días ya que se puede perder con mucha facilidad y no es fácil reconstruirla, porque está continuamente enfrentando desafíos y requiriendo crecer en determinadas direcciones que son a las cuales nos lleva la sociedad”.

En la instancia, también felicitó al Servicio Civil “por liderar este trabajo de la selección de las instituciones para la entrega de este premio. Y quiero especialmente decir que éstas son oportunidades para recargar nuestras pilas, nuestras energías y seguir trabajando por fortalecer la confianza de la ciudadanía en el servicio público, en los servidores y las servidoras de la ciudadanía, a través de los distintos servicios públicos que integran nuestra administración”.

Por su parte, la Ministra Jara, enfatizó que este premio “obliga a desafiarse en el cómo mejorar día a día en el servicio a la ciudadanía (...). Eso significa ponerse en los zapatos de las personas, para entregar servicios de excelencia, con calidez y amabilidad”.

Finalmente, el Director Nacional del Servicio Civil y presidente del jurado, Felipe Melo, recordó que el Premio Anual por Excelencia Institucional se entrega hace ya 20 años, y en esta oportunidad valoró aquellos servicios públicos que innovaron en los momentos más duros de la pandemia, señalando que “es muy relevante fomentar de manera permanente el pensamiento innovador dentro del Estado para mejorar la atención que se entrega a la ciudadanía”.

Servicios ganadores

Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)

Primera vez reconocida en este Premio, el jurado valoró la aplicación “Mi jardín Junji”, en el ámbito calidad de servicio. Esta app sirvió en pandemia de conexión entre unidades educativas y familias, compartiendo comunicaciones, actividades para realizar en el hogar y retroalimentaciones, para así mantener los aprendizajes de niñas y niños. Más de 32 mil apoderadas/os se conectaron, se generaron más de 167 mil respuestas a las actividades, más de 123 mil retroalimentaciones y más de 120 mil visitas a la biblioteca virtual, un apoyo abierto también a las familias que no son parte de la institución.

Respecto de eficiencia y productividad, se valoró el “Portal Web de Autoatención para Afiliados al Servicio de Bienestar JUNJI”, para que funcionarias/os autogestionaran el reembolso de sus beneficios médicos, dentales, subsidios y préstamos, entre otros, en una plataforma digital, agilizando los procesos y tiempos de respuestas.

Instituto de Previsión Social (IPS)

Se destacó su iniciativa “IPS-ChileAtiende: la mayor red de atención y orientación del Estado al servicio de las personas”, para canalizar la demanda de atención ciudadana en el contexto sanitario y necesidades socioeconómicas hacia el Estado, de manera ágil. Para ello, se mejoró el sitio web Chileatiende; se actualizaron 500 fichas de trámites; se habilitó la descarga directa de informes que eran entregados exclusivamente en sucursales; y se mejoró la visibilidad y posicionamiento de la red de sucursales. Su implementación permitió 185 millones de interacciones y mejoró el nivel de satisfacción usuaria a 51%.

También se valoró el fortalecimiento de la gestión de pagos ante el mayor volumen de beneficios entregados por el Estado. Con la consolidación de un sistema integrado con las entidades pagadoras se realizó la entrega del Bono Covid e Ingreso Familiar de Emergencia-COVID, el Ingreso Familiar de Emergencia Ampliado, y el Ingreso Familiar de Emergencia Universal, beneficiando a más de 8 millones de hogares.

Servicio de Registro Civil e Identificación

El jurado reconoció la iniciativa “Entrega de clave única 100% online”, para facilitar el acceso a la identificación digital. En 2021 se otorgaron 826 mil teleatenciones y en la encuesta de satisfacción de usuarios, fue el trámite digital mejor evaluado, con un 71,26% de satisfacción neta.

También se destacó su iniciativa “Registro Civil en el corazón del Estado”, que permitió desde una sola plataforma el acceso de las personas a trámites en los servicios públicos y privados, en el contexto de pandemia. De esta forma se puede obtener la información en forma instantánea y rápida, permitiendo una respuesta más eficiente al usuario/a. Durante 2021 se realizaron más de 108 millones de transacciones con instituciones como Comisaría Virtual, Control de Aeropuerto, Pase de Movilidad, entre otros.

PAEI

El premio –establecido en la Ley 19.882- consiste en un incentivo económico equivalente al 5% de los haberes que sirven de base de cálculo para la asignación de modernización, destinado a



funcionarias y funcionarios de planta, contrata y Código del Trabajo de las instituciones ganadoras. En la última versión 26 servicios postularon, resultando ganadores IPS, JUNJI y el Registro Civil, con lo que más de 24.500 funcionarias y funcionarios de todo Chile recibirán este estímulo económico.

En los 20 años de entrega del premio, 24 reparticiones públicas han obtenido el reconocimiento a cargo del Servicio Civil.