

Acta Videoconferencia
Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Gobierno de Chile
y
Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de
Gobierno del Perú
07 de diciembre de 2017
12:00 (GMT -3)

I. Participantes

1) Gobierno de Chile.

- a. Sr. Roberto Amaro Castillo, Secretario Ejecutivo de Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas en la Administración del Estado de Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- b. Sra. Romanina Morales Baltra, Jefa de División de Canales de Atención de Instituto de Previsión Social.
- c. Sr. Cristián Alzamora Bueno, Abogado asesor de Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2) Gobierno del Perú.

- a. Sra. Bianca Martínez Malqui, Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- b. Sra. Lucía Vilchez Malaver, Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

II. Desarrollo

El Sr. Roberto Amaro da la bienvenida a la contraparte del gobierno peruano y presenta las líneas de acción que existirá en la colaboración entre los gobiernos de Chile y del Perú, en lo que respecta a políticas públicas de mejora en la atención ciudadana.

En ese contexto, la Secretaría de Gestión Pública del Perú, había solicitado una exposición por parte de los encargados del programa “Chile Atiende” sobre la experiencia de diseño e implementación de éste. Esta presentación la realizó la Sra. Romanina Morales, encargada de la división de los canales de atención del Instituto de Previsión Social, organismo a cargo de “Chile Atiende”.

La Sra. Romanina Morales toma la palabra y expone sobre “Chile Atiende”. Indica que el programa es producto de un acuerdo de trabajo del Instituto de Previsión Social y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y cuyo principal objetivo es obtener una legitimación política para la centralización y digitalización de todos los trámites a nivel nacional.

El Instituto de Previsión Social (IPS) es el organismo encargado de la ejecución del programa, porque cuenta con una adecuada capacidad técnica.

La capacidad técnica de IPS, se ve reflejada en tres características:

- a) Cobertura a nivel nacional.
- b) Infraestructura.
- c) Recursos humanos.

En un principio, el programa “Chile Atiende” tuvo problemas de implementación, originados por la diversificación de trámites y servicios públicos a cargo de realizarlos.

Entonces, la única forma de integrar los trámites fue de manera focalizada por servicio y por trámite. La focalización se realizó mediante la celebración de distintos convenios entre IPS con los servicios.

A partir de 2014, IPS adoptó una nueva estrategia de carácter comunicacional, cuyo objetivo fue abandonar la autonomía de la marca “Chile Atiende” para asociarla institucionalmente a IPS. De esa forma, se le daba un respaldo institucional al programa.

Respecto a la metodología de los convenios, se modificó también sustancialmente en 2014, debido a que solo estaban cubriendo el 0,01% del total de trámites ante la Administración Central chilena. En la actualidad, IPS mantiene 23 convenios vigentes, los cuales guardan relación directa con un criterio de utilidad, tanto del trámite como del servicio responsable.

A partir de 2014, IPS aplicó tres criterios de gestión pública para la facilitación de la realización de trámites: eficiencia, eficacia y colaboración.

La contraparte peruana pregunta sobre las características de los módulos de atención de “Chile Atiende”. La Sra. Romanina Morales, responde que IPS reparte los canales de atención en:

- a) Presencial (incluye la atención móvil y esporádica).
- b) Remota.
- c) Digital.
- d) Pago.

La atención “esporádica”, consta en la implementación de “móviles de atención”, los cuales se distribuyen en seis regiones del país. El criterio para trasladar estos móviles, atienden a la tasa de ruralidad y dispersión de la población.

En relación a los trámites que se atienden en los canales móviles, el criterio es la “habitualidad” de éstos, los cuales se miden según la tasa proporcional de demanda poblacional.

La contraparte peruana consulta si los móviles realizan la totalidad de los trámites. La Sra. Romanina Morales, responde afirmativamente, pero se exceptúan aquellos que guardan relación con el manejo de activos. Esto, debido a la normativa chilena de manejo y transporte de valores.

Asimismo, señala que “Chile Atiende”, dentro de la totalidad de trámites, categoriza a aquellos que se consideran “madre”, los cuales están relacionados con la habitualidad anteriormente expuesta. Un ejemplo de trámite madre es la entrega de un certificado emitido por la autoridad.

La contraparte peruana consulta sobre las características de IPS. Se le responde que, históricamente, IPS ha sido la institución encargada de administrar la previsión. Por esa razón, tiene una amplia cobertura, útil a las necesidades del programa “Chile Atiende”.

Respecto a la plataforma de “Chile Atiende”, la contraparte peruana consulta sobre las debilidades del programa. La Sra. Romanina Morales, señala que la principal dice fue la diversificación de claves para realizar los trámites de manera virtual. Por ello, se está diseñando una plataforma única. Sin embargo,

en el intertanto se está trabajando de manera interoperativa con los servicios relacionados.

Además, el modelo de “Chile Atiende” contempla una “categoría de atención” la cual se sectoriza por sucursales y en segmentos: A, B, C y D. Los criterios para asignar dichas categorías, corresponden a las siguientes variables: densidad poblacional, número de atenciones, comunas asociadas y ruralidad/urbanidad de la región.

Por último, se desarrollan las características de los canales de atención de “Chile Atiende”. La primera, la presencial, es la que presenta mejores niveles de satisfacción usuaria. Asimismo, la esporádica o “móvil”. La segunda, la telefónica, que se realiza por medio de “call center”, presenta también altos niveles de satisfacción usuaria. Esto, principalmente porque se recalca a los usuarios sobre la orientación, información y derivación que realizan, descartando toda naturaleza “transaccional”.

La contraparte peruana consulta sobre la calidad de los funcionarios en los módulos de atención telefónica. Se le responde que atienden las dos líneas telefónicas disponibles y los cuales cuentan con “tutores”. En total son 50 funcionarios, con baja rotación.

El canal de atención virtual (“web”), tiene un menor índice de satisfacción usuaria. La contraparte peruana consulta sobre si existe material físico para realizar los ingresos correspondientes. Se señala que existen formularios, los cuales son impresos, además de expedientes electrónicos.

Actualmente, se está trabajando en un canal de atención “digital” que consta de: “IPS en línea” y la inclusión de redes sociales (Facebook y Twitter). La incorporación de las redes sociales, tiene su origen en una decisión política.

“IPS en línea”, tiene actualmente digitalizado 16 trámites y cuya realización se está concretando con la “clave única”.

Asimismo, se incorporó durante 2017, los “módulos de autoatención”, cuyo plan piloto recibe la asesoría técnica del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

La contraparte peruana consulta sobre los incentivos a los servicios en tiempos de atención. Se responde que en Chile existen aquellos asociados con la

resolución del servicio y tiempos de espera del usuario en un máximo de 25 minutos. Se agrega que el incentivo, consiste en un “Bono Trimestral de Modernización”.

La Sra. Romanina Morales finaliza su presentación. Toma la palabra el Sr. Roberto Amaro, quien señala que el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en su rol de coordinador de los servicios de los Ministerios que integran el gobierno, está realizando modelos comunes de satisfacción usuaria para todos ellos.. Por último, también se implementará una plataforma única para todas las oficinas de atención ciudadana que permita un levantamiento de datos sobre la cantidad de reclamos en la Administración.

Siendo las 13.15 (GMT -3) se da por finalizada la videoconferencia.

III. Acuerdos

Se acuerda continuar con el cronograma propuesto y que en la próxima videoconferencia, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, hará una presentación del modelo de mejora continua.