



ChileAtiende

Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Unidad de Modernización y Gobierno Digital



¿Qué es ChileAtiende?

Red multicanal y multiservicios del Estado, en que las personas pueden realizar múltiples trámites y acceder a beneficios e información de diversos Servicios Públicos en un sólo lugar.



Sucursales



Telefónico



Digital



Móvil

Contexto



**Ministerio
Secretaría General
de la Presidencia**



Modernización del Estado
y Gobierno Digital



Secretaría Ejecutiva

**Ministerio
del Trabajo**



Instituto
de Previsión Social



Operación



Cobertura Presencial

206

206 sucursales
15 regiones del país



77% de la población



5 móviles
5 regiones



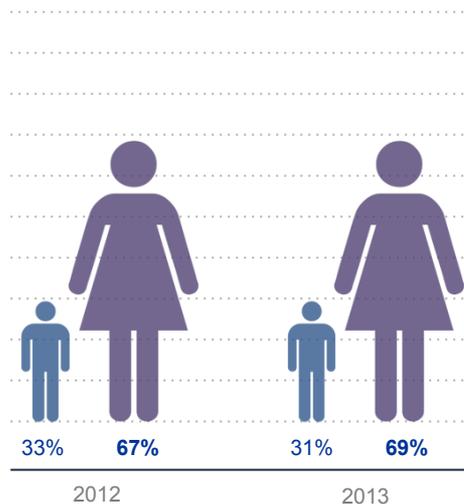
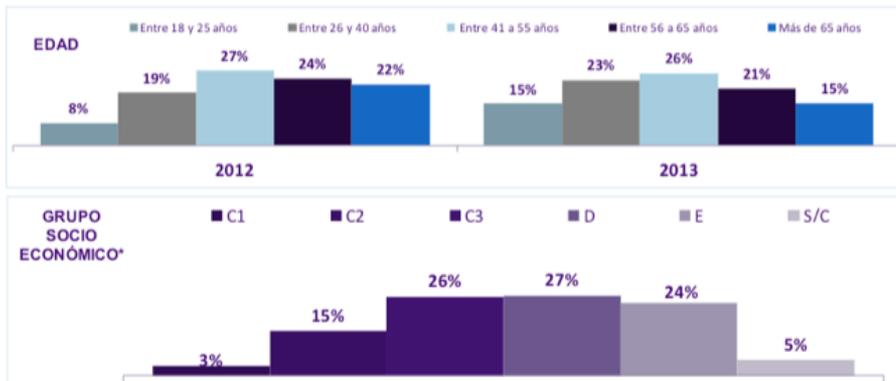


Algunas cifras

Canal Presencial

77%

Sectores sociales medios o vulnerables



Algunas cifras



28 instituciones
en convenio para canal
presencial con 91 productos

+50% atenciones de instituciones no IPS

94% de usuarios se declaran muy
satisfechos y/o satisfechos con ChA
(IPSOS, Estudio de Satisfacción de Usuarios 2013)

Número de atenciones

Enero 2012 a Octubre 2014

 Presencial	19.065.299
 Telefónico	3.456.214
 Web	35.176.935
Total	57.698.448



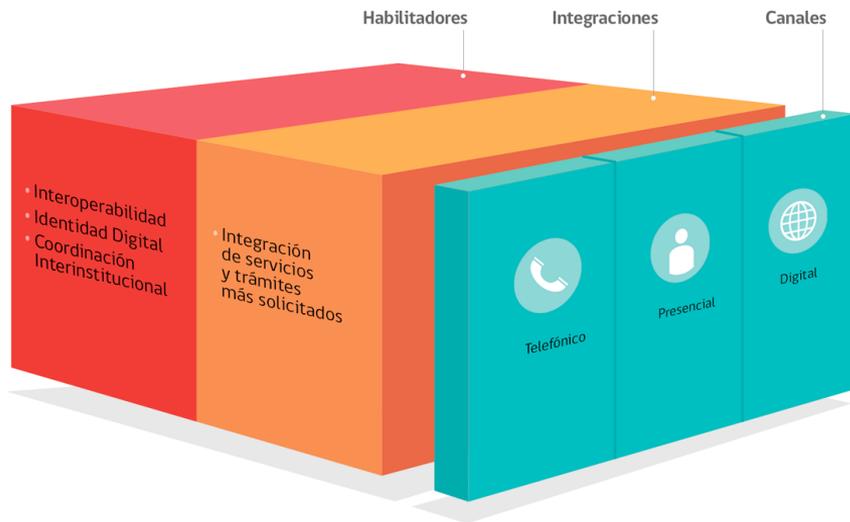
Fortalezas

- Coherente con una política de entrega multicanal de servicios del Estado.
-
- Satisfacción de usuarios y altos índices de utilización.
-
- Aumento en la cobertura.
-

Desafíos

- Dotar de un modelo de gobernanza y gestión sostenible.
-
- Habilitar una plataforma digital para la omnicanalidad.
-
- Racionalización de la oferta por canales.
-

Cómo pensamos avanzar



- Punto de acceso común a los trámites y servicios del Estado.
-
- Acceso a una oferta proactiva de trámites y servicios del Estado;
-
- Seguimiento al estado de los trámites y/o servicios solicitados.
-
- Disponibilidad de información de los trámites y servicios del Estado acordes a las características de cada usuario.
-
- Gestionar trámites y servicios del Estado hasta el punto de completarlos en línea.
-



Muchas gracias

Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Unidad de Modernización y Gobierno Digital

