



Título: LA RELACIÓN ENTRE EL ESTADO CHILENO Y SUS CIUDADANOS DESDE LOS PROCESOS DE PROVISIÓN DE OFERTA PÚBLICA: EL CASO DE CHILEATIENDE

Nombre: FARAH OJEDA, JORGE

Universidad: Universidad de Granada

Departamento: Escuela de Doctorado de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas

Fecha de lectura: 11/12/2017

Programa de doctorado: Programa de Doctorado en Ciencias Sociales por la Universidad de Granada

Dirección:

> **Director:** RAFAEL MARTÍNEZ MARTIN

Tribunal:

> **presidente:** JULIO IGLESIAS DE USSEL

> **secretario:** María del Mar Ramos Lorente

> **vocal:** M. DOLORES MARTÍN-LAGOS LÓPEZ

> **vocal:** PILAR ORTIZ GARCIA

> **vocal:** JUAN SEBASTIÁN FERNÁNDEZ PRADOS

Descriptores:

> SERVICIOS SOCIALES

> SERVICIOS PUBLICOS

> BUROCRACIA

El fichero de tesis ya ha sido incorporado al sistema

> <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/50005/29059410.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Resumen: RESUMEN

Las personas requieren servicios del Estado, el que resulta ser, en la gran mayoría de los casos, monopólico respecto de su oferta. De ahí se genera una relación obligatoria en donde el aparato estatal define, casi sin contrapeso, la forma como entrega sus servicios a la ciudadanía. Por otra parte, la evaluación de las políticas a la que está permanentemente sometido se centra en los resultados de sus planes y programas, pero no la forma como los provee, es decir, la capacidad de disponibilizar y, consecuentemente, de acceder a ellos. La importancia de esto radica en que el acceso de las personas a los programas estatales está limitado por la información que manejen de ellos y la capacidad efectiva de postular para lograr el beneficio, lo que implica conocer las características y requisitos de los programas y cómo funciona la burocracia para solicitarlos, situación compleja en los segmentos menos favorecidos, con menor educación y con mayor necesidad de acceder a ellos.

Desde los años 90 en Chile los gobiernos han trabajado por mejorar la prestación de servicios del Estado a



partir de la homologación de procedimientos y generación de espacios específicos destinados a la atención de usuarios, que hoy se conocen como Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. Asimismo, se estableció que los diversos servicios públicos debían conformar tales oficinas de modo de asistir al ciudadano en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la administración pública.

Además de lo presencial, se han creado iniciativas para mejorar el acceso a partir de la optimización de los trámites, ya sea eliminando innecesarios o simplificando otros, a partir de la aplicación de tecnologías de la información, con una lógica orientada al ahorro de esfuerzos estatales involucrados, pero no siempre con impacto en el ciudadano.

Ahora bien, estas iniciativas, y otras orientadas a la simplificación en el acceso, no se encuentran integradas ni coordinadas bajo una lógica estatal global. Cada una representa una acción más dentro de las que cada institución define para sí a la hora de atender a la ciudadanía, complejizando aún más la capacidad de manejar información por parte del público usuario. Esto, producto de la rigidez propia de la burocracia y del incumplimiento de requisitos mínimos de madurez tecnológica del Estado y sus instituciones, lo que les impide integrar procesos e interoperar.

Esta situación implica que, aun cuando los servicios públicos habilitan espacios de atención para facilitar el acceso de las personas, los ciudadanos tengan un bajo conocimiento de éstos y una baja expectativa respecto de la capacidad del Estado por resolver sus problemas. Estas expectativas, y su posterior satisfacción, se explican por la difusa información que manejan y la, en general, mala experiencia previa de vinculación con las instituciones, lo que sumado a la desintegrada oferta de canales de atención condiciona el nivel de logro de los programas.

Como reacción a esto surgió ChileAtiende, iniciativa del Gobierno de Chile implementada desde el año 2012, que buscó constituirse en un punto único de entrada a los servicios estatales para la ciudadanía, para que puedan encontrar fácilmente las respuestas que el Estado entrega a sus necesidades, disminuyendo su percepción de exclusión social.

Corresponde a una red de atención de público que opera con una lógica multiservicio, en cuanto ofrece en un solo lugar un conjunto de trámites y servicios de distintas instituciones públicas, y multicanal, ya que lo hace en distintos espacios de atención que funcionan complementariamente.

ChileAtiende se implementó a partir de la infraestructura ya existente en el Instituto de Previsión Social, el organismo público chileno de seguridad social, el cual dispuso sus canales de atención para sostener esta red. De esta forma, también se buscó hacer más eficiente la gestión del Estado a partir del uso de la capacidad operativa disponible, evitando aumentar costos producto del crecimiento burocrático.

Esta iniciativa proyectó romper el enfoque institucional de relación vertical con la población usuaria pasando a una coordinación horizontal entre los servicios públicos, con foco ciudadano. Así, las personas en lugar de relacionarse con diversas instituciones para acceder a su oferta, lo harían solo con una, entendiendo que es un único Estado el que proporciona sus programas.

Esta propuesta pretendió eliminar el costo que significa para el ciudadano tener que conocer cómo funciona el aparato burocrático y el orden de su oferta programática para acceder a ella, lo que se traduce en una itinerancia entre distintas oficinas públicas, y entrega al Estado el rol de estar donde lo requiere la ciudadanía. En este marco, la investigación buscó diagnosticar la situación actual del proceso de provisión de trámites y servicios al ciudadano del Estado de Chile, a partir de la experiencia de implementación de ChileAtiende, para lo cual se analizaron las principales fortalezas y debilidades de los componentes del proceso y estudiado las características de los ciudadanos, identificando sus capacidades y perfiles. A su vez, se analizaron



experiencias comparadas de implementación de procesos de provisión exitosos del ámbito internacional. Con esto, se generó una propuesta de mejoramiento del proceso de atención desde el Estado, alineada a las expectativas y condicionantes de la satisfacción ciudadana.