

Modelo de Atención a la Ciudadanía - Interacción con los organismos

Versión 1.0



Modelo de Atención a la Ciudadanía - Interacción con los organismos

El modelo establece una estrategia multicanal de Atención a la Ciudadanía, garantizando al Estado una única forma de comunicarse y atender a la ciudadanía sobre sus trámites y servicios.

Para ello, se definió:

- La existencia de un repositorio de información, único punto de acceso a la información sobre los trámites del Estado.
- El desarrollo de canales de atención, con el objetivo de brindar un primer nivel de atención a la ciudadanía transversal a todo el Estado.

Esta definición genera la interacción entre el modelo y, por lo tanto, los canales transversales con los distintos organismos en dos instancias:

1. Incorporación y actualización de la información en el repositorio único (tramites.gub.uy).
2. Relacionamiento con el segundo nivel de atención de los organismos (Mesas de Ayuda).

1. Incorporación y actualización de la información en el repositorio único (tramites.gub.uy)

Dentro del Modelo de Atención a la Ciudadanía, la existencia de un repositorio único común a todos los canales permite centralizar la información de los trámites y servicios, eliminando la duplicación de la información y de su actualización, y asegura su consistencia al momento de darle una respuesta a la ciudadanía en los diferentes canales de acceso.

La participación de cada organismo en la incorporación y actualización de la información en tramites.gub.uy, así como en la mejora en la calidad de los contenidos, permite asegurar una mejor respuesta a la ciudadanía.

Todos los trámites del organismo deben estar publicados y actualizados en el repositorio único, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 177/013.

Por esta razón, cada organismo debe contar con un proceso que asegure la incorporación y actualización de la información en tramites.gub.uy, tomando en cuenta las siguientes premisas:

- Contar con referentes de carga de trámites que hayan sido capacitados por el equipo de Atención a la Ciudadanía para tal fin. Cuando el organismo necesite nuevos referentes, debe informarlo al equipo administrador para que sean incluidos en las futuras instancias de capacitación. Dicha solicitud se realiza enviando un mail a tramites@agesic.gub.uy, indicando nombre de la persona designada como referente de carga, correo electrónico, organismo y unidad ejecutora en la cual actualizará la información.
- Revisión y actualización de la información publicada en tramites.gub.uy ya, sea en los períodos indicados o cuando se detecten o reporten eventuales inconsistencias, omisiones o desactualizaciones de la información publicada.
- Incorporación en tramites.gub.uy de todo nuevo trámite que se realice o cuya no publicación sea detectada. El organismo deberá realizar la redacción de la información para ser publicada.
- Actualización de la información cuando la realización de los trámites se encuentre disponible en línea, de acuerdo a lo indicado en la “Guía para redactar un trámite”, la cual contempla los requisitos para su realización a través de distintas modalidades.
- La incorporación y/o actualización de la información es responsabilidad de los funcionarios del organismo, la cual será validada por el equipo de Atención a la Ciudadanía para una nueva publicación.

Se debe tener en cuenta que el decreto indica que los organismos de la Administración Central no podrán exigir requisitos adicionales a los detallados en tramites.gub.uy al momento en que un ciudadano se presente a realizar un trámite.

2. Relacionamiento con el segundo nivel de atención del organismo (Mesas de Ayuda)

La atención brindada a la ciudadanía a través de los canales de atención transversales tiene como objetivo un primer nivel de atención que, según el modelo, constituye el primer contacto de la ciudadanía con el Estado a través de los canales disponibles. La ciudadanía recibirá una atención integral del Estado, pudiendo consultar sobre trámites y servicios de cualquier organismo con el que necesite contactarse, cualquiera sea el trámite o servicio que deba realizar o del que requiera información.

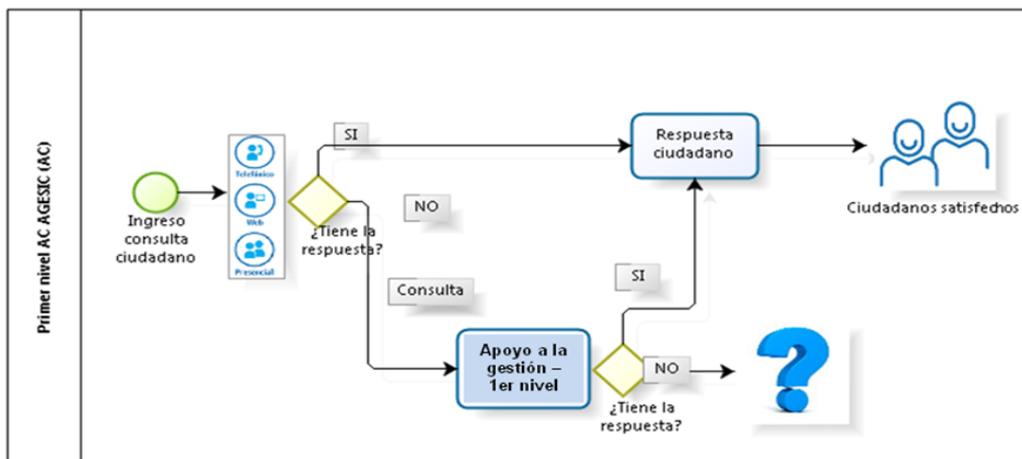
Estas consultas atendidas desde el primer nivel pueden derivar en las siguientes alternativas:

- **Consultas respondidas por los canales de atención a la ciudadanía**

Ante la necesidad de información para realizar un trámite del Estado, un ciudadano realiza una consulta o reporta un problema utilizando cualquier de los canales de Atención a la Ciudadanía disponibles.

Los ejecutivos, en base a la información disponible en el repositorio de tramites.gub.uy y el conocimiento adquirido en la atención de incidentes anteriores, responde la consulta o soluciona el incidente, por lo que el ciudadano obtiene la respuesta para la situación planteada.

En los casos en que los ejecutivos no tengan respuesta a la consulta del ciudadano, la trasladan al equipo de apoyo a la gestión de primer nivel, el cual elabora la respuesta.



- **Un ciudadano realiza una consulta y la respuesta no está disponible**

En caso de que la consulta sea muy específica o exceda la información disponible en tramites.gub.uy, será necesario complementar la información con aquella en poder del organismo donde se realiza el trámite.

Esta situación exige un contacto con el organismo cuando al momento de responder al ciudadano una consulta se requiera:

- Complementar la información publicada en tramites.gub.uy.
- Resolver situaciones particulares que demanden asesoramiento específico en un tema o proceso.
- Resolver dificultades o problemas al momento de utilizar los sistemas de los trámites en línea.

Por esta razón, es necesario contar con referentes o Mesas de Ayuda dentro del organismo para derivar las consultas a las que no se les haya podido dar respuesta a través de los canales de Atención a la Ciudadanía.

Con la integración de estas Mesas de Ayuda, se pretende:

- Reducir los tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- Mejorar la confiabilidad de la información brindada.
- Resolver la mayor cantidad de consultas en el primer nivel de atención, aumentando el conocimiento de los trámites.
- Ahorrar los tiempos que insume a un ciudadano realizar un trámite.

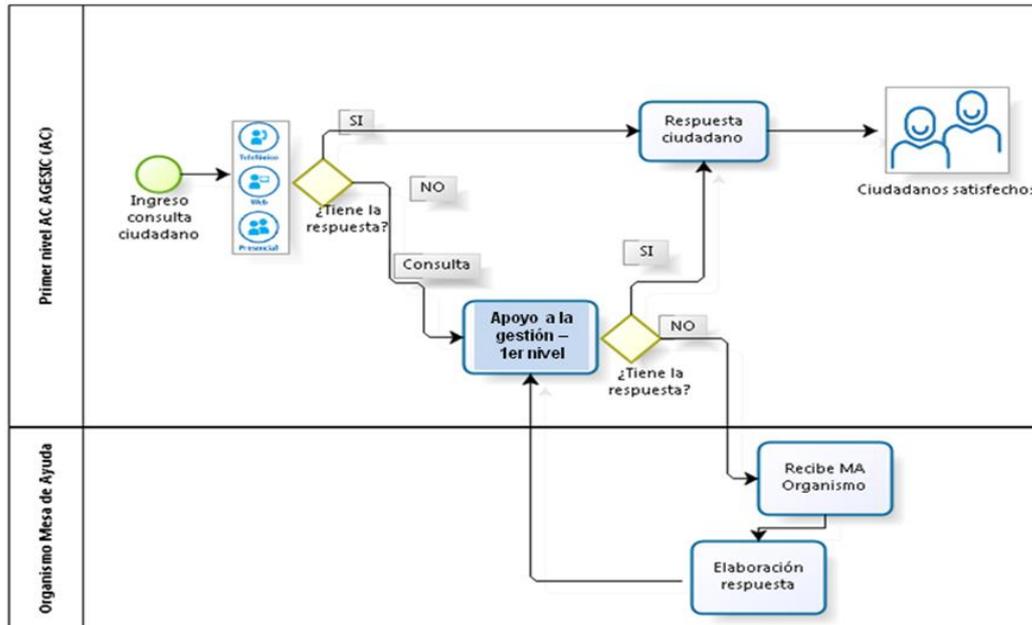
La conformación de las Mesas de Ayuda se ajusta a las posibilidades y a la estructura de cada organismo; el objetivo principal es contar con referentes a quienes recurrir dentro del organismo.

Cada organismo definirá la modalidad de Mesa de Ayuda a desarrollar para interactuar con los canales transversales de Atención a la Ciudadanía del Estado en el primer nivel de atención, los cuales informará al equipo central de Atención a la Ciudadanía para que registre los referentes asignados. Dichos referentes recibirán una inducción o capacitación del alcance del servicio brindado por estos canales, del proceso de interacción y de los objetivos esperados de dar respuesta a la ciudadanía.

Las Mesas de Ayuda podrán ser:

- Centralizadas para todo el organismo.
- Por Unidad Ejecutora.
- Por referentes de trámites.

El proceso de atención con la integración de las Mesas de Ayuda de los organismos es el siguiente:



Las derivaciones de las consultas a las Mesas de Ayuda se realizan por escrito, asignándoseles un número de solicitud o ticket; la respuesta de la Mesa de Ayuda será remitida por escrito al equipo de apoyo a la gestión de Atención a la Ciudadanía.

Se establece un tiempo de elaboración de la respuesta por parte de la Mesa de Ayuda no mayor a las 24 horas de su recepción, de manera de brindar a la ciudadanía una respuesta en el menor tiempo posible.

En una primera fase se derivarán consultas y sugerencias sobre trámites y servicios; en esta instancia no se derivarán quejas o denuncias, las cuales deben contar con un procedimiento interno para su tratamiento que no podrá abordarse hasta que los organismos tengan la integración con los canales de Atención a la Ciudadanía mejor asimilada a la operativa diaria.

3. Descripción del proceso de interacción con los organismos

El proceso de la interacción de los canales de Atención a la Ciudadanía con los organismos debe cumplir determinadas etapas:

- Talleres de capacitación a los organismos y presentación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y de la estrategia multicanal de Atención a la Ciudadanía.

- Plan de incorporación y actualización de la información de los trámites del organismo a tramites.gub.uy.
- Definición de mesas de ayuda de segundo nivel y plan de interacción acordado con el organismo y el equipo de Atención a la Ciudadanía.
- Plan de testeo del proceso de la integración de los niveles de Atención a la Ciudadanía.