



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

**Dispositivos de atención a la
ciudadanía: Oficinas Territoriales,
0800, Microterritorios, Chatbot y
Consultorios jurídicos**

Edición 2023

Documento de diseño

Documento elaborado por la Dirección Nacional de Transferencias y
Análisis de Datos

BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA

Nombre del programa		Dispositivos de atención a la ciudadanía: Oficinas Territoriales, 0800, Microterritorios, Chatbot y Consultorios jurídicos	
Edición		2023	
Año de creación del programa		2007	
Antecedentes programáticos		-	
Dependencia institucional		Inciso	Ministerio de Desarrollo Social (15)
		Unidad ejecutora	Dirección Nacional de Gestión Territorial (10)
		Dirección / Instituto	DNGT
		Área	
		División	-
		Departamento	-
Contribución estratégica a los cometidos del Inciso		Línea estratégica (SIF)	
		Programa (presupuestal)	
		Proyecto (Presupuestal)	
Categoría	Programa	Transferencias (monetarias o en especie)	
		Acompañamiento	
		Formación / Capacitación	
	Servicios	Orientación y consulta	X
		Intermediación	
		Logística	
	Actividades	Actividades de difusión / participación / sensibilización/ asesoramiento/ rectoría	
Co-ejecución		El programa es co-ejecutado	No
		Rol	Institución
		-	-
Articulaciones		Rol	Institución
		Infraestructura (locales), Coordinación de políticas sociales.	
		Infraestructura (locales), coordinación y articulación al acceso del derecho a la salud.	
		Infraestructura (locales), articulación políticas de infancia y adolescencia.	
		Infraestructura (locales), RRHH (choferes), coordinación en abordaje a situaciones de emergencia.	
Posibles derivantes al programa		Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU), Poder Judicial (PJ), Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE), Banco de Previsión Social (BPS).	
Posibles derivaciones a realizar desde el programa		Programa MIDES	
		Cualquier institución pública que corresponda a la consulta	
¿El programa cuenta con distintas modalidades?		Sí	
Identifique las distintas modalidades del programa		0800 7263	
		Consultorios jurídicos.	
		Oficinas Territoriales (incluye descentralizadas).	

	Chatbot
Marco normativo	-
Cuotas especiales	-

BLOQUE 2. CONTENIDO SUSTANTIVO DEL PROGRAMA

2.1. Breve presentación del programa:

El **Modelo de Gestión Territorial** ha sido definido como clave para mejorar la focalización y la eficiencia de la política del Ministerio. Para lograr lo anterior, orienta sus cometidos en función de tres grandes ejes (DNGT, 2021): (a) Atención Ciudadana, (b) Coordinación y Planificación, y (c) Rectoría.

En relación con el eje de atención ciudadana, se plantea generar una atención más eficiente y personalizada que permita el acompañamiento de las trayectorias de las personas. Se plantea además una atención ciudadana “accesible y descentralizada”, esto es, que los dispositivos no esperen a las personas en las oficinas, sino que salgan al territorio y se adapten a las distintas necesidades de la población; se establezcan oficinas descentralizadas a lo largo y ancho de cada departamento, facilitando el acceso y apuntando hacia una mayor equidad territorial.

El MIDES cuenta hoy con OT en los 19 departamentos que conforman el territorio nacional y en algunos de ellos, con más de una oficina. Asimismo estas OT tienen atención descentralizada que buscan cubrir la totalidad de su territorio de incidencia. Por otro lado y para asegurar la accesibilidad se realiza además atenciones itinerantes.

Las oficinas territoriales son la puerta de entrada a las PPSS en territorio. Facilitan el desarrollo de los programas institucionales, promueven la articulación con otros dispositivos territoriales del MIDES, con los organismos públicos y las organizaciones de la sociedad civil. A ellas puede acceder toda la población que requiera orientación o asesoramiento respecto a las prestaciones, servicios y programas que desarrolla el Mides en el territorio. Las oficinas descentralizadas son espacios de atención ciudadana de las oficinas territoriales que buscan acercar la oferta de PPSS a las localidades más lejanas de los departamentos variando los días y lugares de atención.

El **servicio 0800 7263** es un servicio de atención telefónica gratuita de alcance nacional donde se recepcionan y gestionan consultas y se informa a la población sobre las PPSS del gobierno nacional y en particular las propias del ministerio.

Los **consultorios jurídicos** son servicios que recepcionan y gestionan la demanda de carácter jurídico en el territorio. Realizan asesoramiento legal y patrocinio, este último en los casos que así se requiere.

El **ChatBot** constituye una herramienta similar al Whatsapp, que permite automatizar algunas respuestas y evacuar rápidamente algunas consultas, pero también permite la atención personal de técnicos de la oficina de referencia de donde reside la persona.

2.2. Problema abordado

Árbol de problemas:	
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> Falta de acceso a bienes y servicios sociales. Vulneración de derechos. Agravamiento de la situación de vulnerabilidad.
Problema	Personas que requieren orientación y asesoramiento para acceder a distintos derechos, prestaciones y servicios de la oferta pública.
Causas	<ul style="list-style-type: none"> Escasa información sobre la oferta pública de servicios disponibles para la población. Necesidad de mayor presencia en territorio de los distintos actores institucionales.

2.3. Objetivo General del programa

Brindar atención integral a la ciudadanía bajo distintas modalidades, facilitando el acceso a la oferta pública de servicios.

2.4. Objetivos específicos

- Recepcionar el primer nivel de consultas de la ciudadanía.
- Orientar y asesorar a las personas respecto a las prestaciones y programas que desarrolla el Mides u otros programas estatales.
- Realizar postulaciones y derivaciones de la ciudadanía para prestaciones y programas del ministerio y de otros organismos del Estado.
- Dar seguimiento a los distintos casos de vulneración de derechos en coordinación con los programas, institutos u organismos del Estado pertinentes.
- Realizar asesoramiento jurídico y patrocinio legal gratuito a la ciudadanía en situación de vulnerabilidad.

BLOQUE 3. POBLACIÓN OBJETIVO

3.1. Población objetivo

Toda persona que requiera información, orientación y/o asesoramiento respecto a las prestaciones y programas que desarrolla el MIDES, así como también sobre otros programas estatales.

3.2. Población elegible

Toda persona integrante de la población objetivo que entre en contacto con los distintos dispositivos.

3.3. Procedimiento(s) de acceso al programa

Según el dispositivo, la forma de acceso puede ser presencial (OT, Consultorios Jurídicos), virtual (Chatbot) y telefónica (08007263).

3.4. Requerimientos formales

No tiene requerimientos formales

3.5. Modalidades de acceso

Modalidades de acceso	Marque si corresponde	Descripción
Derivaciones internas del MIDES	X	
Derivaciones desde otras Instituciones	X	
Captación en territorios (OT)	X	
Solicitud por parte del interesado	X	
Lista de prelación		
Convocatoria abierta		
Otra	X	Presencial / Telefónica

3.6. Instrumentos de selección

Instrumentos	Marque si corresponde	Descripción
Informe técnico		
Entrevistas		
Sorteo		
Filtro por variables, rangos		
Otros (especifique)		
No aplica	X	

BLOQUE 4. PRODUCTOS, ACTIVIDADES Y ALCANCE PREVISTO

4.1. Estrategia de intervención

El **servicio 0800 7263** está compuesto por 10 operadores y funciona dentro del horario de 9 a 17 horas. Cinco de ellos atienden en el turno matutino y el resto en el vespertino, y son quienes se encargan de recepcionar las llamadas que llegan a la línea 0800 7263.

En cuanto a las **Oficinas Territoriales**, se encuentran distribuidas en todo el territorio nacional. Al respecto, en la mayoría de los departamentos funciona más de una oficina, las cuales están ubicadas dentro de las ciudades capitales y/o localidades con mayor densidad de población. A esto se le suman las oficinas descentralizadas, que se encuentran en poblados alejados de las capitales, de forma de asegurar el acceso de toda la ciudadanía. El horario de atención, si bien varía en función de cada departamento, suele establecerse entre las 9 y las 14 horas, de lunes a viernes. Cabe destacar que a partir de marzo del 2022, comenzaron a desempeñarse nuevos técnicos territoriales, quienes se dedican principalmente a realizar atención ciudadana descentralizada.

Sobre los **Consultorios Jurídicos (CED)**, funcionan 18 en total, uno por cada departamento del interior del país, y están ubicados en las oficinas territoriales correspondientes a las capitales. Son atendidos por abogados contratados por 15 horas semanales. A su vez, funcionan 2 *consultorios jurídicos para atención de situaciones de violencia basada en género* en Las Piedras y Pando, con dos abogados contratados por 10 horas semanales. Estos últimos se desarrollan en coordinación con Inmujeres.

El **Chatbot** es una herramienta a través de la cual el usuario que consulta registra en su WhatsApp el siguiente número 092 643370 y se despliega un menú con opciones de distintos temas para abordar. El usuario marca su ubicación en un mapa y el sistema directamente hace que su mensaje llegue a un funcionario de la localidad más cercana. Si bien el horario en el cual figuran técnicos disponibles varía en función de la localidad, generalmente se suele responder dentro de la franja de 9 a 17 horas, de lunes a viernes.

4.2. Productos

- Orientación sobre programas y servicios del Ministerio y del resto del Estado.
- Postulación y derivación a programas y servicios del Estado mediante la articulación y coordinación intra e interinstitucional.
- Acompañamiento y seguimiento a las situaciones de vulneración de derechos.
- Asesoramiento y patrocinio legal.

4.3. Actividades

- Gestión del convenio con la OSC PLEMUU, quien se encarga de gestionar el servicio 0800, contratar a los operadores y cumplir con los lineamientos establecidos por el Mides en cuanto a la modalidad de funcionamiento del servicio.
- Gestión de un convenio con el centro de estudiantes de Derecho para la implementación de los Consultorios Jurídicos, quienes tienen como obligación brindar un servicio de atención y orientación a la población en general. El centro de Estudiantes de Derecho se encarga de realizar los llamados para contratar a los abogados y en promover y mejorar el acceso a la justicia de aquellas personas que no cuentan con recursos económicos
- Las Oficinas Territoriales, al ser la representación del ministerio en territorio, deben regirse bajo los lineamientos institucionales de la DNGT, siendo esta la dirección responsable de su gestión. Se debe asegurar su conformación por jefe de oficina, técnico y administrativo.
- Chatbot: es una herramienta a través de la cual el usuario que consulta registra en su WhatsApp el siguiente número 092 643370 y se despliega un menú con opciones de distintos temas para abordar. El usuario marca su ubicación en un mapa y el sistema directamente hace que su mensaje llegue a un funcionario de la localidad más cercana. Si bien el horario en el cual figuran técnicos disponibles varía en función de la localidad, generalmente se suele responder dentro de la franja de 9 a 17 horas, de lunes a viernes.

4.4. Alcance

Nacional

BLOQUE 5. METAS

- El 100% de las personas que consultan en una oficina territorial, en el consultorio jurídico o en el Chatbot son asesoradas.
- Reducir el tiempo promedio de espera de las llamadas que ingresan al servicio 0800 respecto al año anterior.
- Aumento en un 30% de las atenciones de Oficinas Descentralizadas y el Dispositivo Equipo Técnico Territorial (ETT), respecto al año anterior.

BLOQUE 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

6.1. Matriz básica de monitoreo

Dimensión	Indicadores	Aperturas	Actualización	Fuente
Contexto	Estimación de población del país	Departamento, sexo, edad, socioeconómica	Anual	ECH
Recursos	Recursos humanos de dispositivos de atención a la ciudadanía	Departamento, tipo de dispositivo	Anual	ATC-SMART
	Cantidad de dispositivos de atención a la	Departamento, tipo de dispositivo	Anual	ATC-SMART

Dimensión	Indicadores	Aperturas	Actualización	Fuente
	ciudadanía			
	Condiciones edilicias	Dispositivo	Anual	ATC-SMART (encuesta caracterización de ot)
	Acceso a tecnología	Dispositivo	Anual	ATC-SMART
	Acceso a otros recursos materiales (vehículos, mobiliario, etc.)	Dispositivo	Anual	ATC-SMART
Producto	Atenciones realizadas	Departamento, tipo de dispositivo, motivo	Trimestral	ATC-SMART
	Personas atendidas	Departamento, tipo de dispositivo, identidad de género, edad, motivo	Trimestral	ATC-SMART
	Personas atendidas por primera vez	Departamento, tipo de dispositivo, identidad de género, edad, motivo	Trimestral	ATC-SMART
	Principales motivos de atención	Departamento, tipo de dispositivo	Trimestral	ATC-SMART
	Respuestas frecuentes a los principales motivos	Departamento, tipo de dispositivo	Trimestral	ATC-SMART
	Mecanismos para captar personas que no pueden acercarse a las Oficinas	Discriminando por IVR, Chatbot, lugares de atención descentralizadas	Anual	ATC-SMART
	Tiempo promedio de espera de las llamadas que ingresan al servicio 0800	-	Anual	IVR
Resultado	Resolutividad de la atención ciudadana: tiempo y cantidad de atenciones promedio	-	No periódico, evaluación puntual	DINTAD

6.2. Estrategia de Evaluación

Desde la DINTAD se realizan distintos productos de monitoreo y evaluación de los dispositivos territoriales:

- Caracterización anual de los dispositivos físicos de atención y su evolución histórica.
- Caracterización anual del 0800 7263.
- Análisis y caracterización de las consultas y resolutividad (no periódico)

Estas líneas de trabajo se continúan en el período, y se espera definir informes de caracterización de las consultas mediante IVR y ChatBot.

6.3. Referente de evaluación y monitoreo: DINTAD y DNGT

BLOQUE 7. REFERENCIAS Y DATOS DE CONTACTO

Sitio web: www.mides.gub.uy

Teléfono de contacto: 2400 0303/interno 1420

Correo electrónico: secretariatecnicadngt@mides.gub.uy

Registro de cambios en la presente edición

Bloque	Cambios presente edición
1. Características institucionales del programa	
2. Contenido sustantivo del programa	Se quita Cenasc de entre los dispositivos de atención a la ciudadanía
3. Población objetivo	
4. Productos, actividades y alcance	Se modifican las actividades, incluyendo la gestión del chatbot
5. Metas	Se modifica a 30% las atenciones en las OT y ETT.
6. Evaluación y Monitoreo	