

Pasión  
por la  
información

# Nuevas formas de atención al ciudadano y optimización de nuestro modelo de atención

Ponencia alumnos OISS: Buena gestión en la Seguridad Social

Proyecto “Atención e información sin límites”

Ana Cristina Jiménez Peris

Directora del Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT)

Secretaría General INSS





**Catt** 15<sup>^</sup> ANIVERSARIO

# Reflexiones de partida

La atención e información es la única actividad que está presente en todo el ciclo de vida de una prestación, estando presente, incluso, aunque ésta nunca exista.

Sin embargo, es la actividad a la que tradicionalmente menos atención estratégica prestamos.

En un escenario en que todos los canales fueran equivalentes en garantías, accesibilidad y oferta de servicios,  
¿qué canal elegirían los ciudadanos?

¿Cuánto tiempo dedicamos en la organización a decir “no”?  
¿Qué coste real representa la “gestión del no”?

La ciudadanía demanda una administración decidida que aprovecha todos los recursos disponibles y “juega en la misma liga” que cualquier otro operador estándar público o privado.



# Ciudadanocentrismo

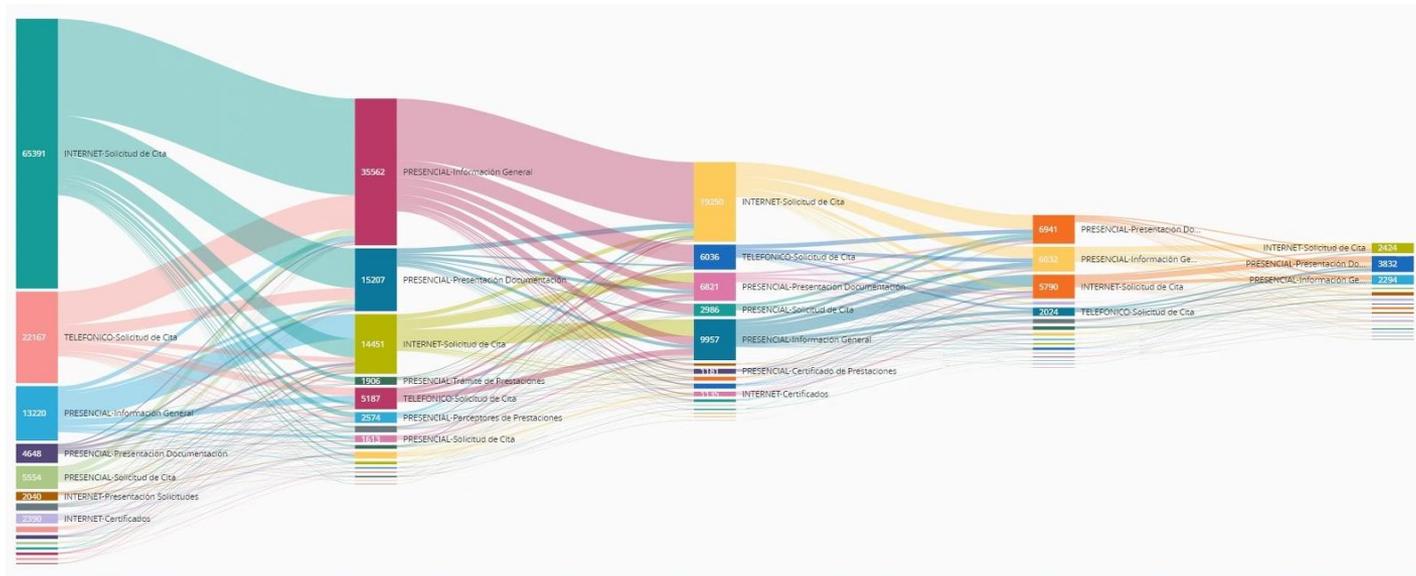
Proponemos un cambio del tradicional *procesocentrismo*  
a la estrategia *ciudadanocéntrica por defecto*

# Necesidad de estudiar la experiencia del ciudadano



**Un contacto,  
una solución**

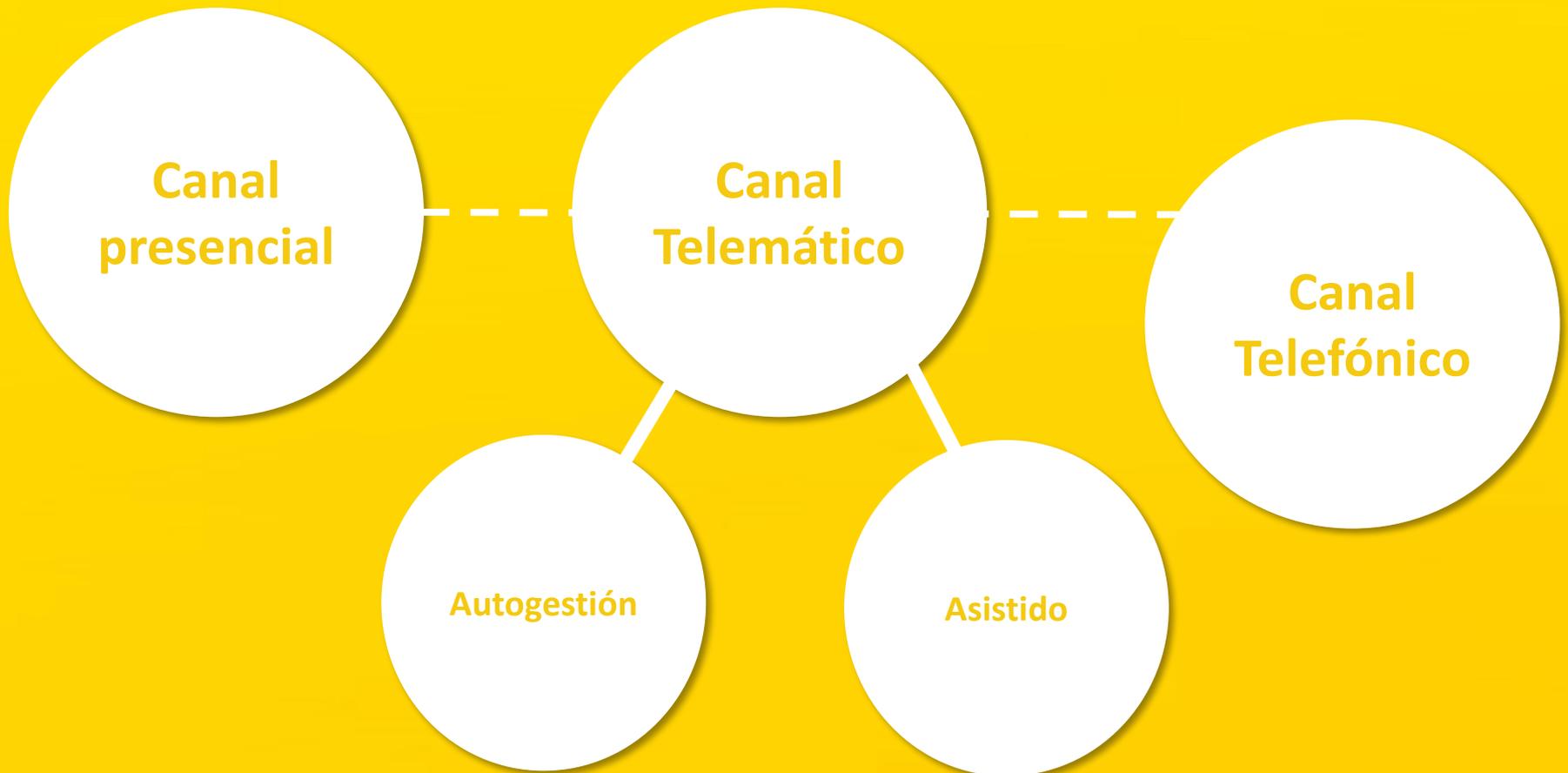
## ANÁLISIS DE CAMINOS Y CASOS REALES | EXPERIENCIA DEL CIUDADANO



Un contacto,  
una solución

# Canales de atención del INSS

# Canales de atención



# Los ciudadanos y la Administración electrónica

# Algunas reflexiones previas

## Atención presencial

Ventajas

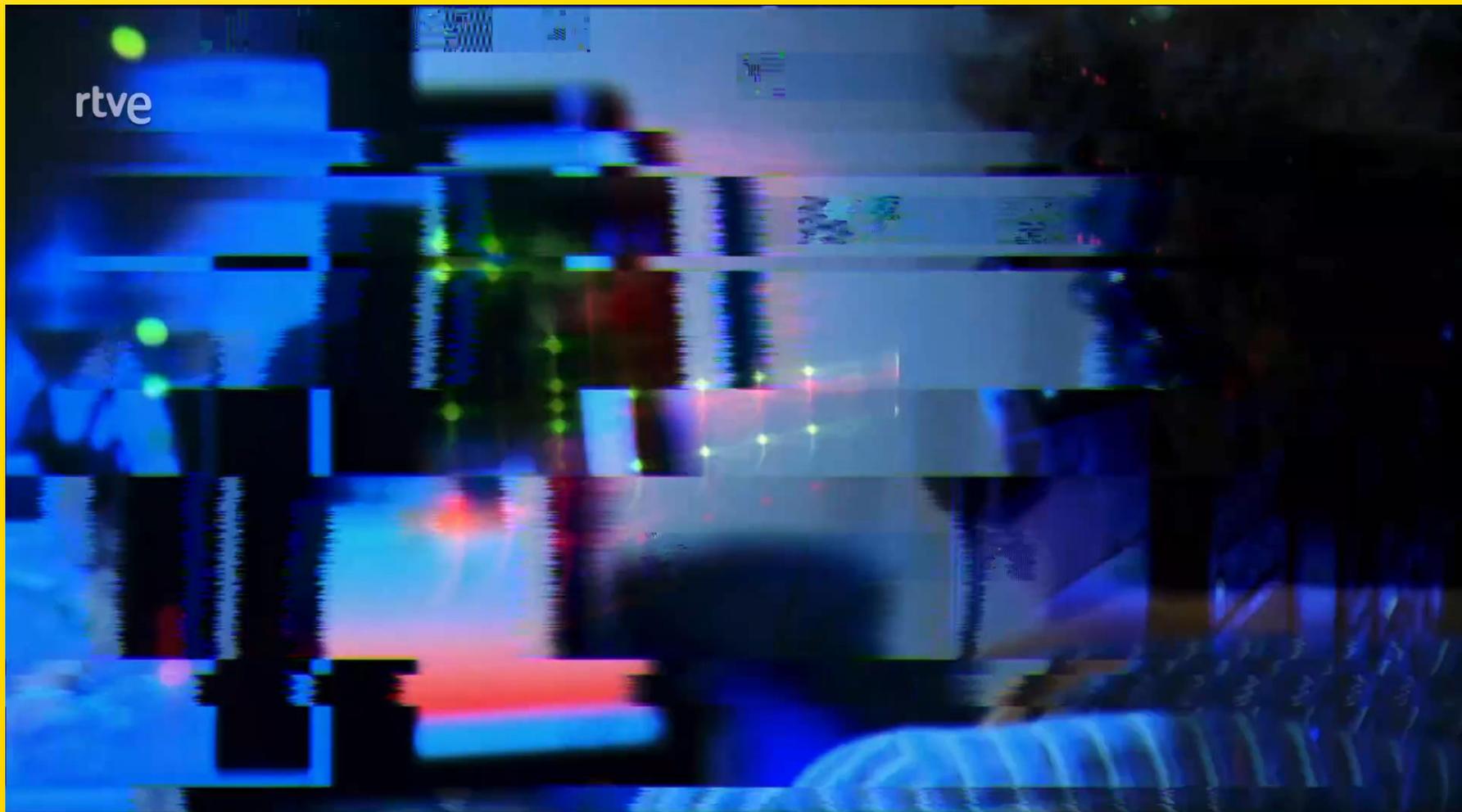
Inconvenientes

## Servicios electrónicos

Ventajas

Inconvenientes

# Algunas reflexiones previas



Créditos: Reportaje La vida online del programa Informe Semanal de la 2 de TVE

# Algunas reflexiones previas



Transición entre paradigmas de atención



Atención presencial

Servicios electrónicos



**Proyecto «Atención e información sin límites»**

- Canales de atención asistidos
- Con un alto aprovechamiento de la tecnología

# Algunas reflexiones previas



Transición entre paradigmas de atención



Atención presencial

Servicios electrónicos



**Proyecto «Atención e información sin límites»**

El “**eslabón encontrado**” que debe facilitar la transición desde modelos de atención centrados en lo presencial a modelos de servicios de autogestión de formato electrónico.

# Proyecto «Atención e información sin límites»



# Proyecto

## «Atención e información sin límites»

### Objetivos

Dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía en materia de atención e información mediante canales de atención que tengan en cuenta:

- sus capacidades
- medios disponibles
- y el tipo de servicio solicitado

# Proyecto

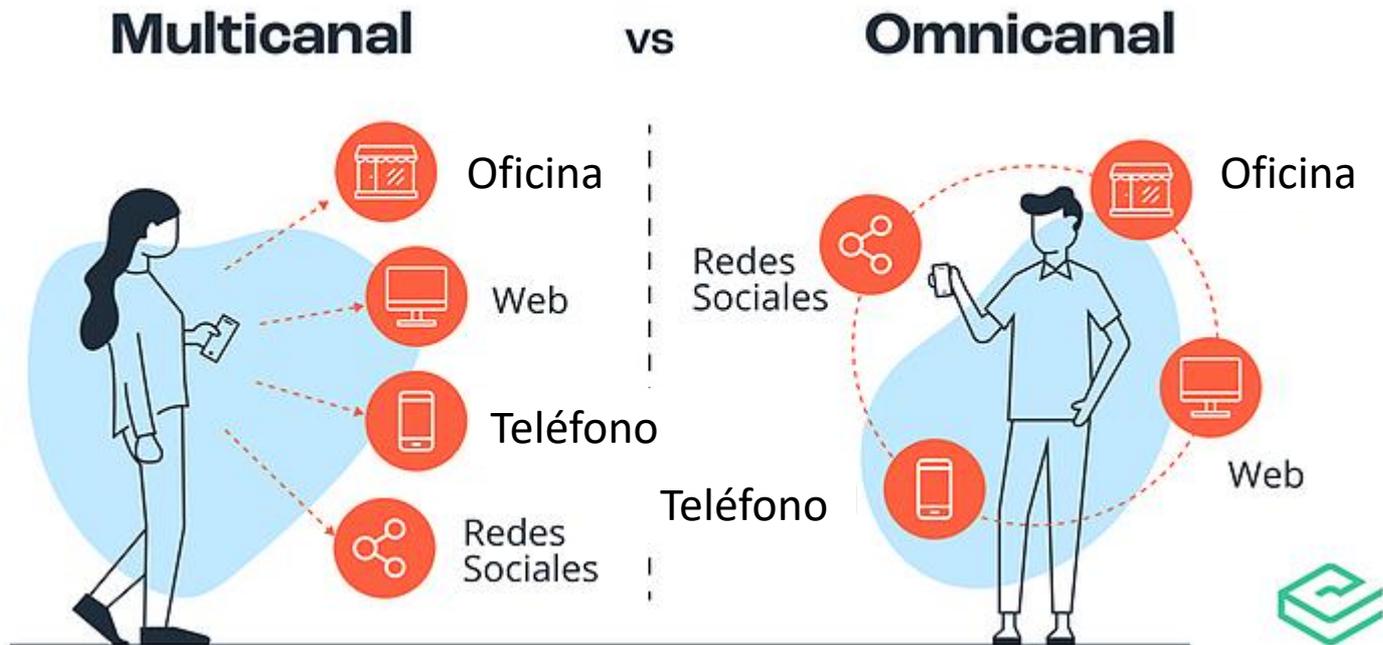
## «Atención e información sin límites»

### Conceptos de interés

- Filosofía ciudadanocéntrica, no procesocéntrica
- Atención multicanal, omnicanal y opticanal
- Servicios electrónicos asistidos y no asistidos

# Proyecto «Atención e información sin límites»

## Atención Multicanal vs Omnicanal



# Proyecto

## «Atención e información sin límites»

### Atención Multicanal vs Omnicanal

**Multicanal:** varios canales que funcionan de forma Independiente y no se relacionan entre sí.

> Nos acercamos al ciudadano ampliando los medios de acceso pero estos no están conectados entre sí y también añaden complejidad a la gestión de los servicios e impiden una gestión coordinada de su avance (el peligro de la «muchicanalidad»).

# Proyecto

## «Atención e información sin límites»

### Atención Multicanal vs Omnicanal

**Omnicanal:** Estrategia coordinada de la oferta de servicios de atención al ciudadano. En este modelo el ciudadano está en el Centro y la oferta de servicios gira en torno a sus necesidades que pueden ser cubiertas por distintos canales que están conectados entre sí.

CRM, trazabilidad y omnicanalidad

# Proyecto

## «Atención e información sin límites»

### Atención Opticanal

**Opticanal:** Estrategia que, partiendo de la omnicalidad, añade la perspectiva de la naturaleza del servicio a prestar y las necesidades y circunstancias de la organización.

¿Cuál es el canal óptimo para prestar este servicio?

# Proyecto

## «Atención e información sin límites»

### Atención Opticanal

Dar lo que necesita a cada ciudadano, teniendo en cuenta:

- sus circunstancias,
- capacidades,
- tipo de servicio solicitado y
- capacidades de nuestra organización

a través del (de los) canal(es) más adecuados.

# El CATT y las nuevas formas de atención



Info  
general

901 16 65 65  
91 542 11 76



IMV

900 20 22 22

# Buzón de consultas





## Servicios de información



**Información general**



**Información personalizada**



**Apoyo a servicios electrónicos**



## Otras gestiones



### Atención de incidencias

en el reconocimiento y pago de las prestaciones



### Gestión telefónica: emisión TSE

Con identificación por protocolo telefónico



### Gestión telefónica: varios trámites

Con identificación avanzada mediante videoidentificación y código seguro por SMS

# Niveles de seguridad para el acceso a nuestros servicios



**Acceso general sin acceso a datos**

Sin protocolo de identificación



**Acceso a datos generales**

Con protocolo de identificación



**Acceso a datos y gestiones personalizadas**

Protocolo de identificación reforzado con OTP o análogo\*



**Acceso a datos sensibles y gestiones con impacto económico o identificativo**

Identificación mediante videollamada

\*Sistema OTP no automatizado y/o mediante remisión de la documentación acreditativa de la voluntad

+ Accesible: personas con discapacidad auditiva

# Objetivos del proyecto



Objetivo 1:

# Eficacia

Dar soluciones:

reducir a  $<1$  la media de contactos totales, por cualquier canal, para resolver un trámite o consulta.

Objetivo 2:

Servicio &

Experiencia del ciudadano

Hacer la vida de los ciudadanos más fácil:

Acercar y facilitar el acceso a los servicios

“triple A”: Atención, Asesoramiento y Asistencia

Ofrecer soluciones y facilidad

Mejorar las alternativas a la atención

presencial tradicional como vía

para la desaturación

Objetivo 3:

# Eficiencia

Aprovechar los recursos disponibles para llegar mejor a más ciudadanos con los recursos disponibles en un tiempo más reducido

# Nuevas formas de atención y valoración de los servicios implantados



Citizen  
Data  
Lab

**INCORPORA**  
PROGRAMA DE INCORPORACIÓN DE INTERINOS

infocatt

InfoSMS

# Proyectos Catt

Buzón  
de consultas

gestión  
telefónica

Protocolo  
atención de  
incidencias

infovideo

Alerta catt

Atención  
centralizada  
con refuerzo  
distribuido

# Infovideo

## Facilitar el acceso a la información general

Potenciando **nuevos formatos de información fácilmente consumibles por los ciudadanos** se pueden dedicar los recursos de los informadores de alta cualificación a las **informaciones personalizadas de alto valor añadido**.

### Claves del proyecto:

- ✓ **Integración en la página web** para maximizar su accesibilidad y facilitar su consulta al ciudadano
- ✓ Fácil navegación a través de una **organización intuitiva de los contenidos** mediante un índice visual por materia y ordenación por secciones.
- ✓ **Distintos contenidos:**
  - ✓ Videotutoriales para ayudar paso a paso en el uso de los servicios electrónicos
  - ✓ Vídeos con información general sobre derechos y servicios
  - ✓ Otros contenidos divulgativos e informativos
- ✓ Contenidos orientados a las **materias e informaciones más demandadas** por parte de los ciudadanos.
- ✓ **Subtítulos** para mejorar la **accesibilidad** de los contenidos (personas sin audición) y permitir la **traducción multilingüaje**.
- ✓ **Enlaces a información complementaria y de interés:** contenidos en vídeo enriquecidos con enlaces a otros contenidos existentes en la web o realizados *ad hoc* para asegurar la **máxima eficacia en su consulta**.
- ✓ Cuidada imagen corporativa, como **garantía y distinción frente a otros contenidos no oficiales** que proliferan en internet.
- ✓ Desarrollo y actualización centralizada para asegurar el nivel de **calidad y la eficiencia** en el desarrollo de contenidos.
- ✓ **Aportaciones y sugerencias** para la elaboración de nuevos contenidos ([infovideo.aportaciones@seg-social.es](mailto:infovideo.aportaciones@seg-social.es))

# Infovídeo

## RESULTADOS INFOVÍDEO

**1.810.088** Visualizaciones

DESDE 20/05/2020 HASTA 18/04/2023

DATOS DE CONTEXTO DEL NÚMERO DE VISUALIZACIONES: COMPARATIVA CON LA AEAT  
**1.823.288 VISUALIZACIONES DESDE 22 DE FEBRERO 2008**



The screenshot shows the YouTube channel page for 'agenciatributaria'. The channel name is 'agenciatributaria' with 23.500 subscribers. There is a red 'SUSCRIBIRME' button. Below the channel name are navigation tabs: 'INICIO', 'VÍDEOS', 'LISTAS', 'COMUNIDAD', and 'CANALES'. The 'Descripción' section contains the text: 'Bienvenido al canal oficial de la Agencia Tributaria en YouTube.' The 'Estadísticas' section shows: 'Se unió el 22 feb 2008' and '1.813.288 visualizaciones'.

# Infovídeo

## IMAGEN CORPORATIVA INFOVÍDEO

FORMAS DE ACCESO QUE SE TRATAN EN EL VÍDEO

COLECTIVOS A LOS QUE VA DIRIGIDO EL CONTENIDO

CONTENIDOS DIRIGIDOS A RESOLVER LAS DUDAS MÁS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

IMÁGENES QUE AYUDAN A IDENTIFICAR FÁCILMENTE EL CONTENIDO DEL VÍDEO

LOGOTIPO DE AVISO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE AUTOR CREATIVE COMMONS



IMAGEN INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO, SESSP Y EL INSS

info  
video



# Resultados de los pilotos puestos en marcha

RESULTADOS DE LOS PILOTOS DE IDENTIFICACIÓN REMOTA · CATT

**5.746** Gestiones con vídeo identificación

DESDE 23/03/2022

**23.810** Gestiones con código seguro OTP

DESDE 14/07/2021

**599.363** InfoSMS remitidos

DESDE 01/03/2021

**Un contacto,  
una solución**

# Filosofía que orienta las iniciativas implantadas y a implantar

## Potenciar el canal telefónico y su homologación con el resto de canales

Establecer una **infraestructura sólida** que permita una **atención telefónica integral, con plenas garantías**, que permita **gestionar de principio a fin cualquier solicitud de prestación o trámite en una llamada**, acercando de forma definitiva nuestros servicios a toda la ciudadanía con independencia de su lugar de residencia o estancia.

- ✓ **Inversiones en infraestructura tecnológica**, de comunicaciones y de software: tecnificación de la infraestructura telefónica, dotación de licencias para telefonía y otros nuevos sistemas de identificación remota y atención al ciudadano (OTP/VL).
- ✓ Adaptación de aplicativos para responder a las necesidades de una **operativa ágil en la atención telefónica**:
  - ✓ **Plataforma de intercambio seguro de documentación** con el ciudadano (bidireccional)
  - ✓ Adecuación de las herramientas que permitan la **captura directa** de las solicitudes y faciliten su gestión posterior
  - ✓ **SARTIDO**: Módulo ciudadano, gestión de evidencias en audio y vídeo.
- ✓ **CRM como pieza central del ecosistema de atención e información** en toda la Entidad y la apuesta por su mejora permanente.
- ✓ Adecuación de **la normativa y procedimientos** asociados a la gestión telefónica integral.

### Otras actuaciones:

- ✓ Mejora de estadísticas para la modalidad A (*pool* de llamadas).
- ✓ Pilotos en provincias utilizando la misma infraestructura de telefonía del CATT.
- ✓ Mejoras en el aplicativo de cita CPMS orientadas a disponer de más y mejor información para gestionar la agenda y el sistema de cita previa.

GARANTIZAR LA IGUALDAD DE TRATO Y LA HOMOGENEIDAD EN LA ATENCIÓN Y LA GESTIÓN PARA TODA LA CIUDADANÍA, CON INDEPENDENCIA DEL LUGAR DE RESIDENCIA Y EL CANAL DE ATENCIÓN.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4ª PE INSS 2022-2024

# La gestión telefónica añade valor al ciudadano y a la Administración

La línea de trabajo actual se centra en que las gestiones puedan realizarse de forma rápida, fácil y segura gracias a **nuevas formas de identificación** que acerquen nuestros servicios a la ciudadanía para que hacer una gestión con el INSS se integre con naturalidad y comodidad sin trastocar su actividad diaria.



## LAS CLAVES DE LA GESTIÓN TELEFÓNICA

COMODIDAD, AGILIDAD E INMEDIATEZ,  
CON TOTAL SEGURIDAD.

Vídeo promocional servicios con video identificación

Un contacto,  
una solución

# La gestión telefónica añade valor al ciudadano y a la Administración

VIDEO LANZAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR OTP



**Un contacto,  
una solución**

## IMAGEN INSTITUCIONAL INFOSMS Y OTP

IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE DEL SMS COMO INSS

LENGUAJE Y ESTILO HOMOGÉNEO DE TODAS LA COMUNICACIONES

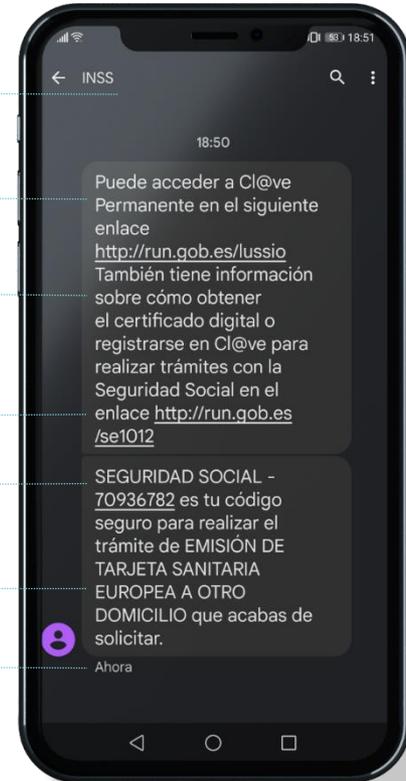
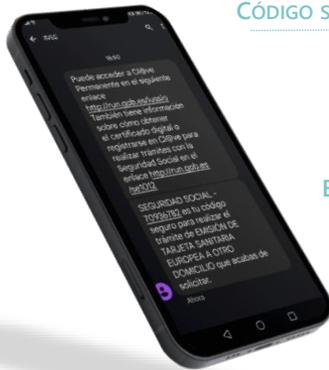
REPOSITORIO DE MENSAJES TIPO  
CON UN MÁXIMO DE 320 CARACTERES [3 SMS CONCATERNADOS]

ENLACES ACORTADOS INSTITUCIONALES PARA GARANTIZAR SU  
ACTUALIZACIÓN Y CONFIANZA EN LA COMUNICACIÓN

CÓDIGO SEGURO AL INICIO PARA FACILITAR SU VISUALIZACIÓN EN EL AVISO

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE QUE SE HA SOLICITADO

ENVÍO DE SMS POR SISTEMA PRIORITARIO DE ENTREGA INMEDIATA



# InfoSMS y OTP

## Aprovechar la tecnología para la mejora de la atención e información al ciudadano

Los campos marcados con (\*) son obligatorios.

### Enviar mensaje a teléfono móvil [EN PRODUCCIÓN PARA TODAS LAS DDPP]

(\*) Número de teléfono del destinatario ⓘ

Número de teléfono

Nota: Se puede enviar a cualquier número indicado por el ciudadano

(\*) Texto del mensaje

Máximo 320 caracteres

Enviar SMS

 InfoSMS: colección de SMS tipo

**MÓDULO DE ENVÍO DE INFOSMS**

ENVÍO A CUALQUIER TELÉFONO AUNQUE NO ESTÉ REGISTRADO

### Enviar código de verificación por SMS [EN PRODUCCIÓN PARA DP PILOTO]

(\*) Número de teléfono del destinatario

(\*) Tipo servicio

Seleccionar

Enviar Código OTP por SMS

**MÓDULO DE ENVÍO DE OTP VÍA SMS**

ENVÍO A SÓLO A TELÉFONOS REGISTRADOS EN AFILIACIÓN, PENSIONISTAS O CLAVE

### Enviar código de verificación por Email [EN DESARROLLO]

(\*) Correo electrónico del destinatario

(\*) Tipo servicio

Seleccionar

Enviar Código OTP por Email

**MÓDULO DE ENVÍO DE OTP VÍA EMAIL**

ENVÍO A SÓLO A CORREOS REGISTRADOS EN AFILIACIÓN, PENSIONISTAS O CLAVE

Un contacto,  
una solución

# Valoraciones recibidas (OTP)

Oh, ¡perfecto! Muchísimas gracias, porque además de verdad que qué fácil y qué rápido. Te lo agradezco, ¡vamos! muchísimas, muchísimas gracias.  
(Fernanda, 48 años, Madrid)

Ah, ¡qué bien! ¿No tengo que hacer nada en persona? Ah, ¡qué bien! ¡Qué bien! Ah, ¡fenomenal! No, no, fenomenal. Si contaba con volver a desplazarme a vuestras oficinas y demás, con lo cual esto me está pareciendo una maravilla.

(María Teresa, 49 años, Madrid)

Ay qué bien! ¿No tengo ni que ir? Ésta nueva tecnología... ¡Muchísimas gracias! Yo no sabía ni cómo pedir cita, y todo el mundo estaba pidiendo cita, iba... y digo bueno, yo hago la pregunta aquí y a ver qué pasa. Y ¡no me imaginé que me iban a responder tan rápido!

(Karina, 48 años, A Coruña)

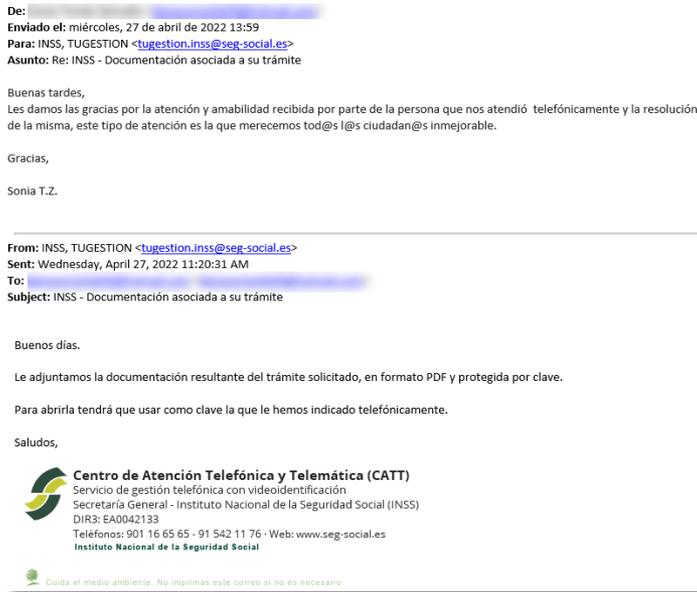
Perfe, ay qué bien, oh, qué alegría... Tú no sabes las vueltas que he dado y lo que he investigado para poder llegar hasta ti. ¡Ay qué bien!

(Montserrat, 51 años, Barcelona)



**Un contacto,  
una solución**

# Valoraciones recibidas (OTP)



Buenas tardes,  
Les damos las gracias por la atención y amabilidad recibida por parte de la persona que nos atendió telefónicamente y la resolución de la misma, este tipo de atención es la que merecemos tod@s l@s ciudadan@s inmejorable.

Gracias,  
Sonia T.Z., 41 años, Barcelona.  
27-4-22

Un contacto,  
una solución

# Objetivos del proyecto de Atención e Información sin límites

OBJETIVO DEL PROYECTO ATENCIÓN E INFORMACIÓN SIN LÍMITES

## JUBILACIÓN

EN UNA LLAMADA

NUESTRO OBJETIVO ES QUE,  
QUIEN LO DESEE, PUEDA HACER  
**CUALQUIER TRÁMITE** POR  
TELÉFONO, INCLUSO, JUBILARSE.



Resolución de 8 de marzo de 2023 de la SESSP

Muchas gracias  
por su atención

