Experiencia Ciudadana

CÓRDOBA ENTRE TODOS

Acciones orientadas a la simplificación administrativa y a la eficiencia en los procesos, que permiten la mejora de la experiencia del ciudadano en los diferentes canales de atención del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Eje de Gestión	Grupos de Interés	Aspecto material	Cantidad de iniciativas asociadas
Fortalecimiento de las Instituciones	Ciudadanos Colaboradores	16.6; 16.7 8.3, 9.5; 9.c, 12.2, 15.1, 17.17	10 iniciativas

A continuación, se detallan los principales canales de comunicación que vinculan al ciudadano con el Estado provincial. Atención presencial y no presencial, Turnero Digital, Ciudadano Digital, Formulario Único de Postulantes, Audiencia Pública Digital, Firma Digital. Además, programas y acciones de simplificación y mejora pública como el Proyecto Jelou, actualizaciones en el Registro Civil, Simplificación Tributaria, Compra Transparente y la incorporación de políticas de calidad en la gestión de gobierno y en los procesos asociados, que permitan brindar mejores servicios a la ciudadanía.

Atención al Ciudadano

El Gobierno de Córdoba dispone de diversos canales de atención y gestión para que la ciudadanía pueda realizar un trámite, hacer un reclamo y buscar soluciones a sus inquietudes, con el objetivo de brindar al ciudadano una mejor experiencia en su vínculo con el Estado. A raíz de la situación de pandemia debido al COVID-19 y a la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, la modalidad presencial adaptó su sistema de atención y se aceleraron los procesos de digitalización de trámites, generando nuevas modalidades de autogestión para el ciudadano. Iniciativa del Ministerio de Coordinación.

Modalidad presencial

Centros de Contacto

Espacios de servicio que tienen como fin informar y asistir al ciudadano con respecto a trámites, servicios y reclamos.

209.230 ciudadanos atendidos

20 centros de contacto

Mesas de Entradas

Tienen como fin la recepción, registración, caratulación y diligenciamiento de documentación administrativa a través del Sistema Único de Atención al Ciudadano (SUAC).

- Total de expedientes solicitados por las Mesas de Entrada de la Administración Pública Provincial:
  - **+1.600.000** de expedientes solicitados en formato papel y formato digital

Resultado de encuestas de satisfacción en el Centro de Contacto del Centro Cívico

93% satisfacción en la atención

87% satisfacción en tiempo de espera percibido

Modalidad no presencial

Esta modalidad permite a los ciudadanos, agentes públicos y organizaciones acceder a información respecto a los requisitos necesarios para poder realizar cualquier trámite o servicio del Gobierno provincial, además de poder formular consultas, reclamos y/o sugerencias.

1.130.637 total de atenciones no presenciales

441.087 llamadas atendidas, incluyen call center + central telefónica

334.906 chats online ingresados

290.964 e-trámites ingresados a través del Mostrador Virtual

63.680 consultas ciudadanas atendidas

Atención al Ciudadano de la Dirección General de Rentas

2.282 interacciones diarias por el chat de la web de Rentas

1.051 interacciones diarias a través del chat de Facebook

8.960 llamadas salientes diarias -previo turno- para resolver las consultas con un operador

2.303 interacciones diarias a través del esquema de autogestión telefónica (IVR)

Resultado de encuestas de satisfacción

+148.000 encuestas realizadas

53,7% satisfacción en atención a través de la página web

87% satisfacción en atención a través de redes sociales

87,5% satisfacción en atención a través del chat web

80% satisfacción en atención a través de "Rentas te llama"

Gestión de turnos

La herramienta Turnero Digital tuvo actualizaciones tecnológicas y nuevas funcionalidades que permiten que sea utilizada y administrada por cualquier repartición de Gobierno, independientemente de cuál sea el servicio que presta, e incluso por los municipios de la provincia. Acción del Ministerio de Coordinación.

2.014.310 turnos registrados

Ciudadano Digital (CiDi)

La plataforma de servicios y gestiones Ciudadano Digital continúa evolucionando mediante la incorporación de nuevas funcionalidades, integrándose a la plataforma e-trámite, y poniendo en marcha mejoras en la nueva app para smartphones, que permite validar la identidad de un ciudadano de manera digital y remota. La nueva tecnología incorporada posibilita, además, prestar servicios a los municipios, reduciendo tiempos y costos de modernización. Iniciativa del Ministerio de Coordinación.

+110.000 ciudadanos ingresan diariamente en promedio

200 servicios digitales publicados

Ciudadanos Digitales registrados

2014 – 2021: **+911.000**

3.181.000

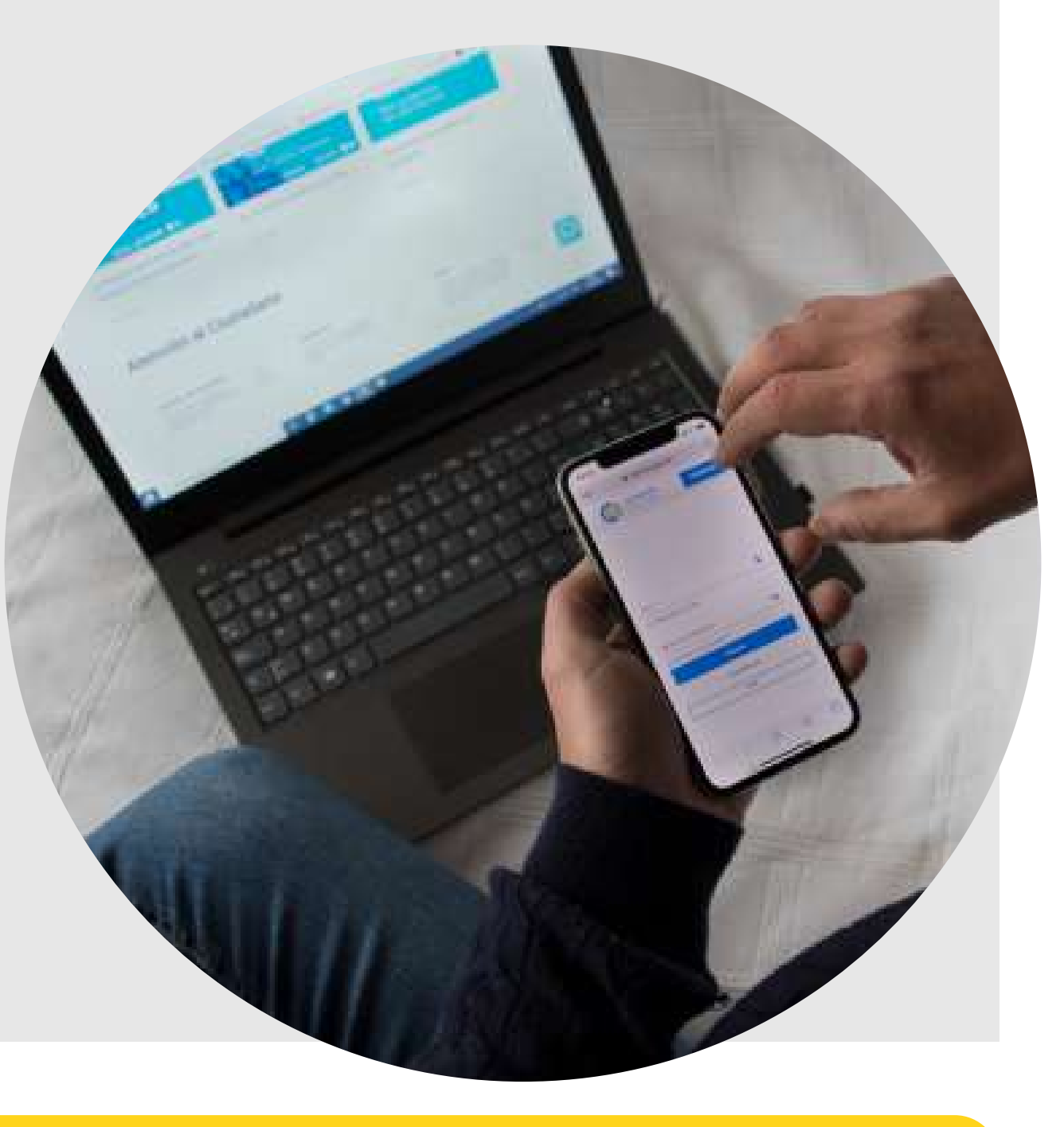
Ciudadanos Digitales nivel 2

2014 – 2021: **538.446**

1.305.355

Ciudadanos Digitales registrados en el 2021 según rango etario

	18,02%
59 años	
	34,72%
39 años	
	25,57%
24 años	
	14,84%
16 años	
	6,85%



DATO COMPARTIDO: Mejora Pública

E-trámite

Con el objetivo de darle un mejor servicio al ciudadano, mayor seguridad jurídica a los trámites y eficiencia y celeridad en la respuesta, se implementó en julio de 2020 la plataforma e-trámite incorporada a Ciudadano Digital.

- **401.656** trámites iniciados en 2021
  - **499.798** trámites iniciados desde su inicio en 2020
- **132** trámites digitalizados

Formulario Único de Postulantes (FUP)

Tiene como objetivo brindar herramientas digitales a los ciudadanos que permitan disminuir los costos de traslado, tiempos de espera y uso del papel. Consiste en una base de datos centralizada que posibilita la depuración y análisis de postulantes a beneficios provinciales. Iniciativa del Ministerio de Coordinación.

Implementación de la herramienta FUP para los programas sociales: PAICor, Boleto Educativo Gratuito, Boleto Social Cordobés, Boleto Obrero Social, Boleto Adulto Mayor, preinscripción estudiantil ingresantes 2021 y CBA Me Capacita.

- **953.494** inscripciones por FUP
  - **782.910** en 2021

Audiencia Pública Digital

Plataforma integrada a Ciudadano Digital que permite realizar audiencias en forma remota, registrar conversaciones por chat, compartir documentos y realizar las actas correspondientes sin necesidad de concurrencia a lugares físicos.

Firma Digital

Esta iniciativa tiene por objetivo emitir certificados de firma digital para toda persona humana que así lo requiera. La Secretaría General de la Gobernación es la autoridad de registro dependiente de la autoridad certificante ONTI (Oficina Nacional de Tecnologías de la Información) para emitir certificados de firma digital.

3.809 firmas digitales remotas

1.756 firmas digitales con token

DATO COMPARTIDO: Mejora Pública

Proyecto Jelou!

Plataforma tecnológica orientada a la gestión de trámites que se inician por los diferentes canales de atención. Esta acción corresponde a la Dirección General de Rentas del Ministerio de Finanzas.

- **100%** de la gestión de casos de forma online a través del CRM
- Simplificación de trámites: de 65 a 48
- Altas en la plataforma
  - **1.593** analistas
  - **88** equipos de Dirección General de Rentas
  - **35** equipos de Dirección General de Catastro
  - **28** gestiones de Dirección de Catastro
  - **13** Inteligencia Fiscal
  - **6** gestiones de Fiscalía Tributaria

Digitalización de procesos de la Dirección General de Registro Civil y de Capacidad de las Personas

Acciones de digitalización de trámites y gestiones en el Registro Civil de la Provincia de Córdoba. Depende del Ministerio de Finanzas.

Integración con Oficinas Municipales

- Implementación de un esquema de coordinación permanente para la adopción de los medios digitales.

Implementación de "Mi Registro Civil"

- Nueva plataforma de trámites transversales entre la Dirección General de Registro Civil y las Oficinas de Registro Civil municipales.

Área de atención online para el ciudadano

- Chats de Facebook
  - **7.618** chats por mes
  - **346** chats por día

Inscripción de nacimientos en hospitales

- **+ 40.000** nacimientos inscriptos
- Se incrementó la cantidad de turnos asignados por día, duplicando la cantidad en los centros con mayor capacidad.

Simplificación tributaria

Registro Único Tributario (RUT)

Facturación y notificación automática de multas: puesta en funcionamiento de un proceso automático y calendarizado de facturación de multas en el sistema tributario, como así también la automatización del envío de la notificación al domicilio fiscal electrónico del contribuyente, para la gestión del incumplimiento formal de presentación de DDJJ o su presentación extemporánea.

31.394 multas facturadas y notificadas

Capacitación sistema de autogestión de Documento Único de Tránsito (DUT)

Busca simplificar y agilizar las gestiones para el traslado de la hacienda de la provincia de Córdoba. Es llevado a cabo por el Ministerio de Agricultura y Ganadería.

221 personas capacitadas de **144** municipios

Monotributo Unificado Córdoba (MUC)

Se trata de la integración del Monotributo Nacional, el Régimen Simplificado de Ingresos Brutos Provincial y la Tasa Municipal que inciden sobre el comercio, la industria o los servicios. Es una iniciativa del Ministerio de Finanzas.

- Durante el año 2021 se consolidó el Proyecto Monotributo Unificado Córdoba respecto de la participación de los municipios en la unificación.
  - **86.724** monotributistas alcanzados en 2021
  - **436.334** monotributistas desde el 2018
  - **16** municipios se adhirieron al MUC en el 2021
  - **113** municipios adheridos en total desde el 2018

Impuesto Automotor Unificado (IAU)

Esta iniciativa del Ministerio de Finanzas implica la unificación del cobro del impuesto automotor y la gestión en un único cedulón con el monto del impuesto automotor provincial y municipal. De esta manera, la Provincia opera de forma efectiva con los municipios o comunas que se incorporaron a la gestión de la recaudación unificada.

- **122.752** vehículos alcanzados en 2021
- **517.210** vehículos con pago unificado desde el 2018
- **26** municipios se adhirieron en el 2021
- **188** municipios adheridos en total desde el 2018

Listado Único de Alícuotas (LUA)

Se trata del nuevo sistema de Listado Único de Alícuotas creado por el Ministerio de Finanzas, para simplificar los regímenes de retención y percepción. Involucra un listado de publicación mensual que contiene las alícuotas por CUIT que deben aplicar los agentes de retención.

14.707 trámites en 2021

Fortalecimiento del esquema de débito automático

Se trata de alcanzar la mayor adhesión de los contribuyentes al débito automático para el pago de inmuebles, automotores y embarcaciones. Es una iniciativa del Ministerio de Finanzas.

- Se realizó un cambio en el diseño de gestión para incentivar e incorporar adhesiones al sistema.
- Se continúa operando de forma efectiva con más del 96% de cumplimiento de pago para el débito automático.

2018	2019	2020	2021
83.937 adhesiones activas	211.244 adhesiones activas	249.775 adhesiones activas	277.016 adhesiones activas
	152% crecimiento	18% crecimiento	11% crecimiento

Certificación de Calidad: Norma ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de Calidad

Implementación de las normas ISO 9001, siguiendo estándares internacionales de gestión y mejores prácticas, herramientas, metodologías, operaciones, monitoreo de procesos, así como el fomento a la mejora continua.

En el marco de la validación de procesos de calidad estatales, en 2021 Córdoba certificó por sexto año consecutivo su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9.001.

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) evaluó a los siguientes procesos:

- Servicios Estadísticos
- Servicios de Tecnología
- Atención Ciudadana
- Gestión del Capital Humano.

Certificación del Proceso de Atención al Ciudadano en sus distintas modalidades

- Chat virtual
- Call Center
- Consulta Ciudadana
- Correo Asistencia al Ciudadano
- E-trámites: los que ingresan por SUAC Centro Cívico, constatación de identidad, asignación de representante legal a una persona jurídica.
- Centros en Atención: Orientación al ciudadano, Ingreso de trámites, Recepción, Tipificación, Trazabilidad y Archivo electrónico realizado en los Centros de Atención de la Secretaría General de la Gobernación.

Premio Nacional de la Calidad en la Gestión Pública

Es un reconocimiento de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional de Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación a las organizaciones estatales que implementan sistemas de gestión de la calidad estatal con el fin de mejorar sus políticas y que contribuyan a la generación de valor público.

El Gobierno de la Provincia de Córdoba obtuvo la medalla de oro a la Calidad en la Gestión Pública, en el marco de la 28° Edición del Premio Nacional. Además, y como parte de la misma instancia, la Secretaría General de la Gobernación también recibió el diploma de honor "Estado presente en tiempos de Pandemia".

Distinciones obtenidas

- Estado presente en tiempos de Pandemia
  - 2021 Diploma de Honor
- Premio Nacional de la Calidad en la Gestión Pública
  - 2019 Medalla de Plata
  - 2021 Medalla de Oro