



Mayo 2023

# CENTRO DE AYUDA

---



## DESCRIPCIÓN

---

- El Centro de Ayuda es una de las 14 iniciativas que componen la estrategia de Transformación Digital de ProChile.
- Pertenece al foco digital denominado “**Servicios Digitales a Beneficiarios**”. Este proyecto se encuentra operativo, en su primera versión, desde **septiembre del 2020**. Desde **abril del 2022** se encuentra en la Dirección de Marketing & Eventos.
- El Centro de Ayuda otorga un servicio digital omnicanal de apoyo a los usuarios para sus consultas sobre información comercial, servicios y herramientas de ProChile, a través de una plataforma disponible en nuestro sitio web.

# SERVICIO

---

El CDA entrega a los usuarios un servicio de apoyo a sus consultas en 3 niveles, usando la tecnología de la herramienta de ticketing Zendesk que considera:

- Autoatención (Base de Conocimiento)
- Atención Unidad Servicio al Beneficiario (Agentes)
- Atención por Ofiregs, Oficoms y/o especialistas.

## OBJETIVOS ESPERADOS:

---

- Optimizar la experiencia del usuario a través de una atención omnicanal y personalizada en el caso de los beneficiarios.
- Maximizar la liberación de tiempo de OFIREGs, OFICOMS y especialistas de ProChile.
- Contar con reportabilidad y seguimiento de los requerimientos.
- Mejora continua y sistematizado de los servicios y herramientas que tiene ProChile de acuerdo con las reales necesidades de los usuarios.
- Obtención de métricas y comportamiento de los usuarios (Analítica), para el desarrollo de programas y políticas al interior de la institución.

# PLAN DE MEJORAS VIGENTE

Las 7 mejoras propuesta en octubre del 2021 y el estado actual de su implementación:

- Separación de formularios según ambientes internacional y nacional (implementado).
- Rediseño de look & feel de la plataforma (implementado).
- Mejoramiento en la categorización y subcategorización de las consultas, con el objetivo de obtener información para la gestión (implementado parcialmente).
- Incorporación de calificación a la sección de “auto respuesta” (implementado).
- Incorporación de evaluación a las respuestas entregadas (implementado).
- Generar los flujos de procesos en la plataforma con el objetivo de efectuar el tracking completo de la consulta (implementado).
- **Incorporar el manejo o integración con redes sociales (no implementado).**
- Mejorar distintos ámbitos (medición de tiempos, de evaluaciones, etc.) con el fin de mejorar la gestión para cumplir las metas en los tiempos de respuestas (implementado).
- **Elaboración del Manual del CDA con propuesta de respuestas tipo, flujos e información, para compartir con toda la Institución (parcialmente implementado).**





# DIAGNÓSTICO:

## Interno Subdepartamento de Eventos y Proyectos:

---

- CDA entrega un mejor servicio hacia la ciudadanía a través de una plataforma disponible en nuestro sitio web, otorgando apoyo a los usuarios para sus consultas sobre información comercial, servicios y herramientas de ProChile a nivel nacional e internacional.
- Entrega información cuantitativa y cualitativa, obtenida a través de la analítica incorporada al sitio del Centro de Ayuda.
- CDA se podrá convertir en una plataforma que entregue data a otros instrumentos de la institución como RRSS, página web, etc.

# RESUMEN TOTAL

Centro de ayuda 

*Un puente al mundo*



# CONSULTAS RECIBIDAS

Del **jueves 15 de octubre 2020** al **miércoles 31 de mayo de 2023** se han recibido **3.874 consultas** a través del Centro de Ayuda.

- 3.070 recibidas a través del formulario para **exportadores nacionales**
- 736 recibidas a través del formulario para **compradores internacionales**.
- 68 recibidas del formulario de **derivación atención ciudadana** (data tomada desde marzo 2023).



Aproximadamente **1.684 empresas de diferentes sectores nacionales** se han comunicado con nosotros realizando consultas.



Aproximadamente **632 empresas internacionales** han realizado consultas.





## Nacional

- 29,3%** Información comercial y de mercados extranjeros
- 26,5% Otros
- 23,7% Proceso Exportador
- 10,6% Cómo trabajar con ProChile para aumentar y diversificar mis exportaciones
- 6,6% Herramientas de promoción de exportaciones de ProChile
- 3,3% Herramientas de formación y capacitación exportadora de ProChile



## Internacional

- 54,3%** Otros
- 29,3% Compra de Productos / Servicios Chilenos
- 16,2% Información sobre la Oferta Exportable Chilena

# TICKETS RECIBIDOS

Número de consultas recibidas mes a mes desde su inicio



# CONSULTAS RECIBIDAS

## Promedio de consultas diarias recibidas **mes a mes** año 2023

### ENERO

Consultas: 137

Promedio del mes con festivos: 4,4

Promedio del mes días hábiles: 6,22

### FEBRERO

Consultas: 115

Promedio del mes con festivos: 4,1

Promedio del mes días hábiles: 5,75

### MARZO

Consultas: 174

Promedio del mes con festivos: 5,61

Promedio del mes días hábiles: 7,56

### ABRIL

Consultas: 154

Promedio del mes con festivos: 5,13

Promedio del mes días hábiles: 8,1

### MAYO

Consultas: 138

Promedio del mes con festivos: 4,45

Promedio del mes días hábiles: 6,27

### JUNIO

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

Promedio del mes días hábiles:

### JULIO

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

Promedio del mes días hábiles:

### AGOSTO

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

Promedio del mes días hábiles:

### SEPTIEMBRE

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

Promedio del mes días hábiles:

### OCTUBRE

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

Promedio del mes días hábiles:

### NOVIEMBRE

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

Promedio del mes días hábiles:

### DICIEMBRE

Consultas:

Promedio del mes con festivos:

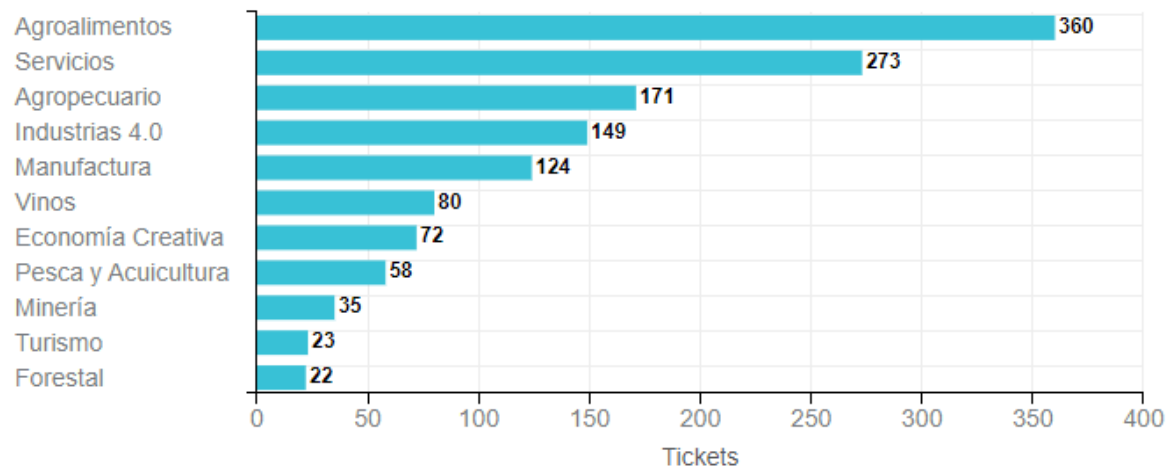
Promedio del mes días hábiles:



# PRINCIPALES REGIONES Y SECTORES

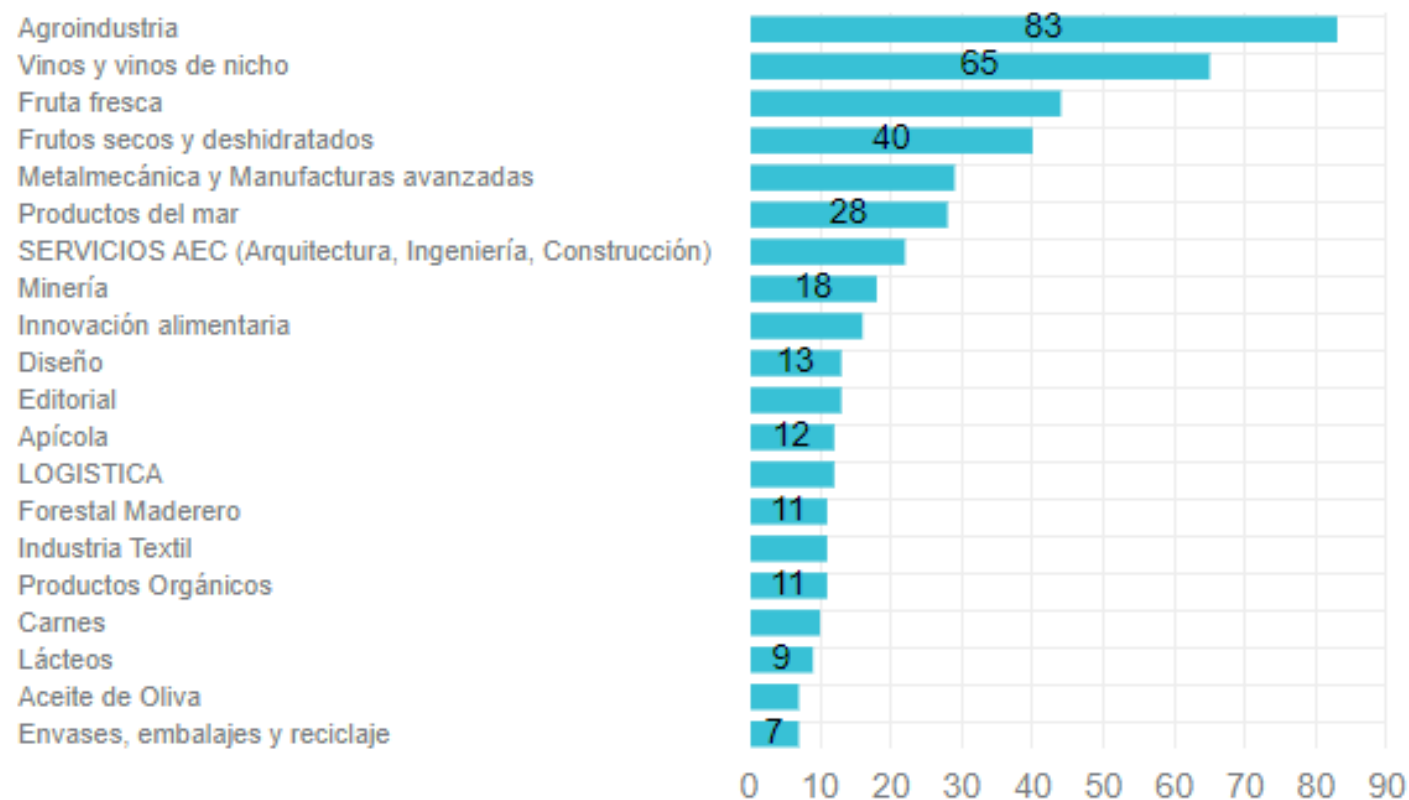
Para el formulario de **exportadores nacionales**, se han recibido consultas de las siguientes regiones y **sectores\***:

Región Metropolitana	1238
Región de Valparaíso	211
Región del Biobío	94
Región de Los Lagos	90
Región de La Araucanía	89
Región del Maule	89
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	78
Región de Coquimbo	33
Región de Los Ríos	32
Región de Tarapacá	32
Región de Antofagasta	29
Región de Ñuble	26
Región de Atacama	16



# PRINCIPALES SUBSECTORES

Para el formulario de **exportadores nacionales**, se han recibido consultas de los siguientes **subsectores\***:

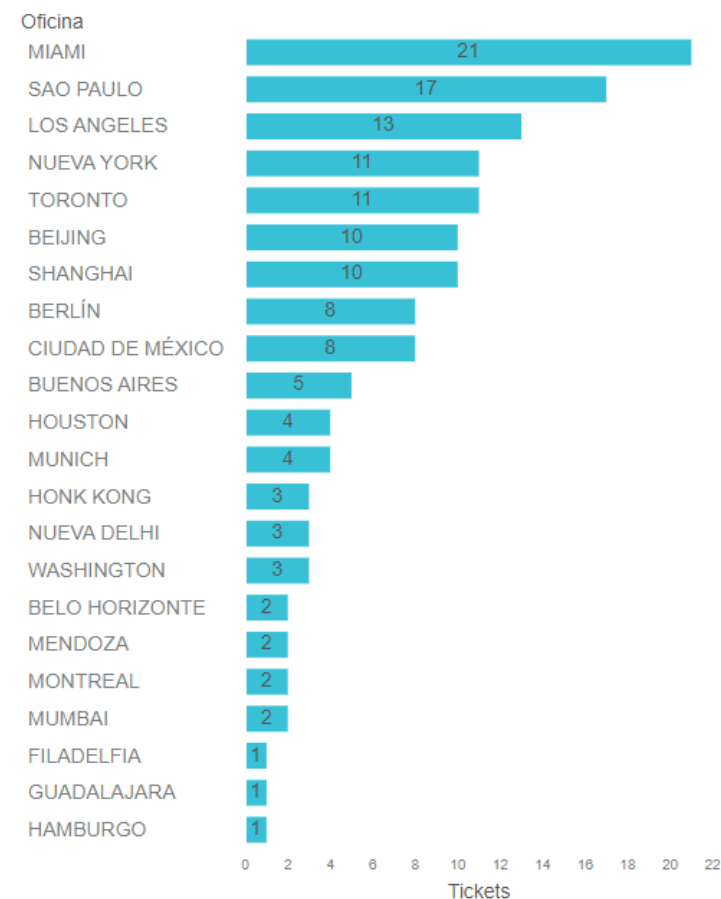


# MERCADO OBJETIVO EXPORTADORES

Los siguientes son los **mercados objetivos** que indicaron los **exportadores nacionales** a través del formulario para exportadores. Este no es un punto obligatorio para su envío:

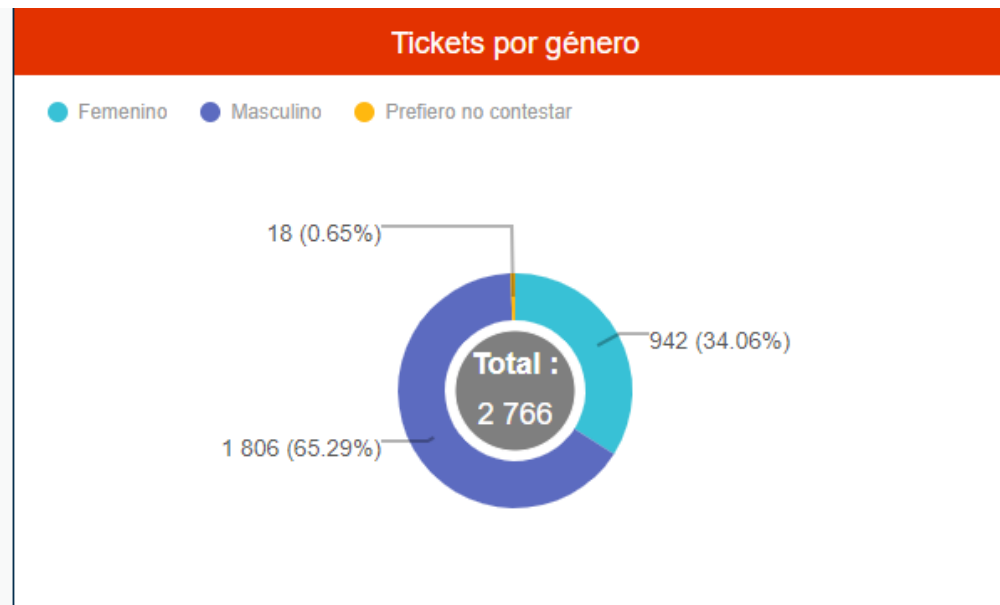
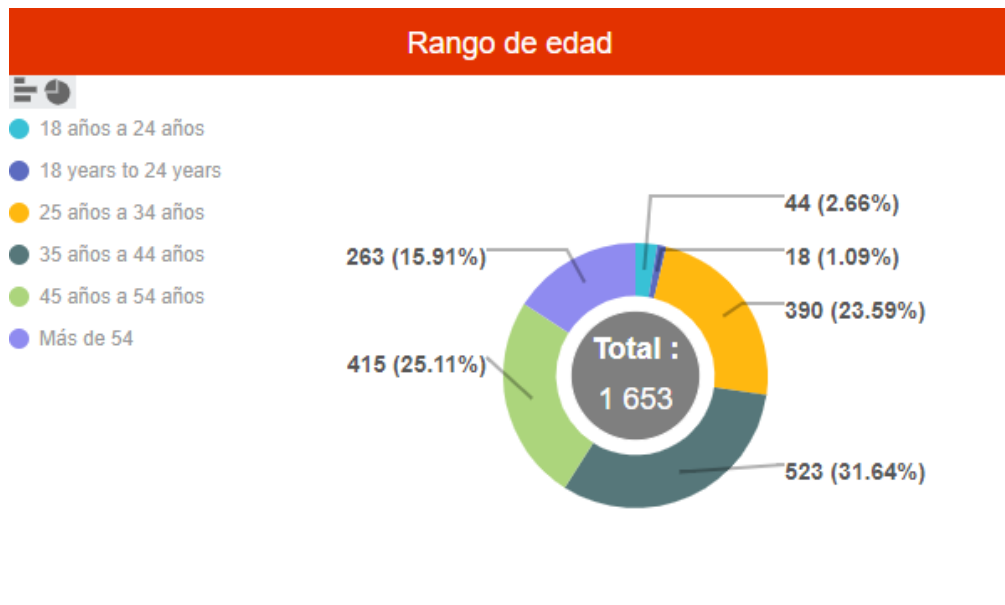
EE.UU	168
CHINA	91
BRASIL	76
ESPAÑA	66
PERÚ	65
ALEMANIA	61
MÉXICO	57
COLOMBIA	54
CANADÁ	52
OTROS MERCADOS	51
ARGENTINA	44
ECUADOR	29
AUSTRALIA	23
EMIRATOS ÁRABES UNIDOS	23
JAPÓN	22
REINO UNIDO	22
ITALIA	19
TURQUÍA	19
FRANCIA	17
INDIA	17
COSTA RICA	14
URUGUAY	14
BOLIVIA	13
COREA DEL SUR	13
PARAGUAY	13
PANAMÁ	11
VENEZUELA	11
PAÍSES BAJOS	10
VIETMAN	10

SUECIA	8
INDONESIA	7
REPÚBLICA DOMINICANA	7
TAILANDIA	7
GUATEMALA	5
CUBA	4
FEDERACIÓN RUSIA	4
MARRUECOS	4
POLONIA	4
TAIWÁN	3
MALASIA	1



# EDAD Y GÉNERO

Rango de edad y género a través de todos los formularios



# PRINCIPALES PAÍSES

Para el formulario de **compradores internacionales**, se han recibido consultas de los siguientes países:

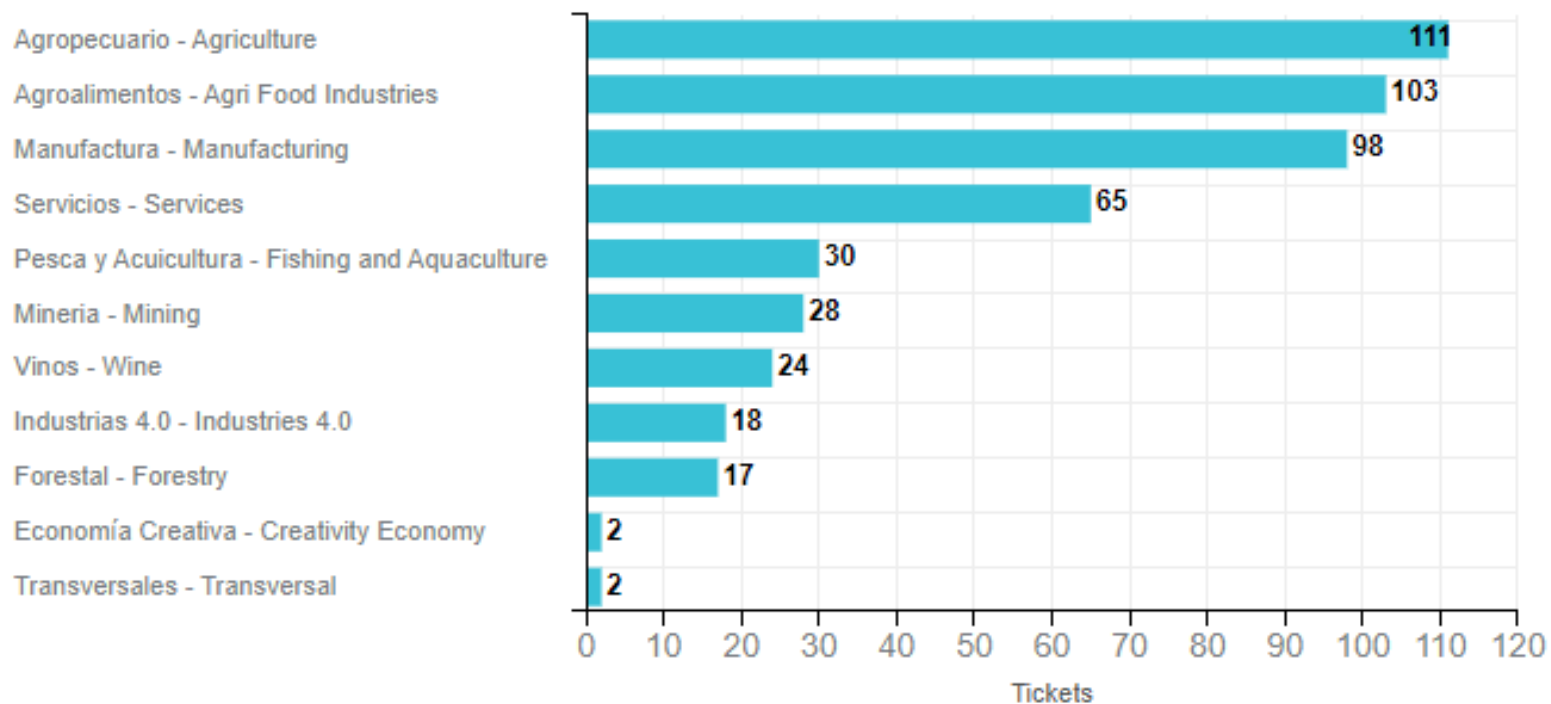
ESTADOS UNIDOS (USA)	91
ARGENTINA	48
ESPAÑA	46
COLOMBIA	36
BRASIL	35
MEXICO	33
CHINA	28
CANADA	27
ALEMANIA	23
PERU	23
BANGLADESH	22
INDIA	21
COSTA RICA	20
HOLANDA	19
EMIRATOS ARABES UNIDOS	14
REINO UNIDO	14
ITALIA	13
URUGUAY	13
GUATEMALA	12
AUSTRALIA	11
ECUADOR	10
FRANCIA	9
HONG KONG	9

NUEVA ZELANDIA	8
ALBANIA	7
PANAMA	7
TURQUIA	7
IRAN	6
JAPON	6
AUSTRIA	5
BELGICA	5
SINGAPUR	5
COREA DEL SUR	4
CUBA	4
INDONESIA	4
REPUBLICA DOMINICANA	4
TAIWAN	4
VENEZUELA	4
MALASIA	3
MALTA	3
PARAGUAY	3
PORTUGAL	3
SUIZA	3
VIETNAM	3
AFGHANISTAN	2
ALEMANIA R.D.	2
DINAMARCA	2
DUBAI	2
EL SALVADOR	2
LIBIA	2
MACAO	2
NICARAGUA	2
NORUEGA	2
POLONIA	2



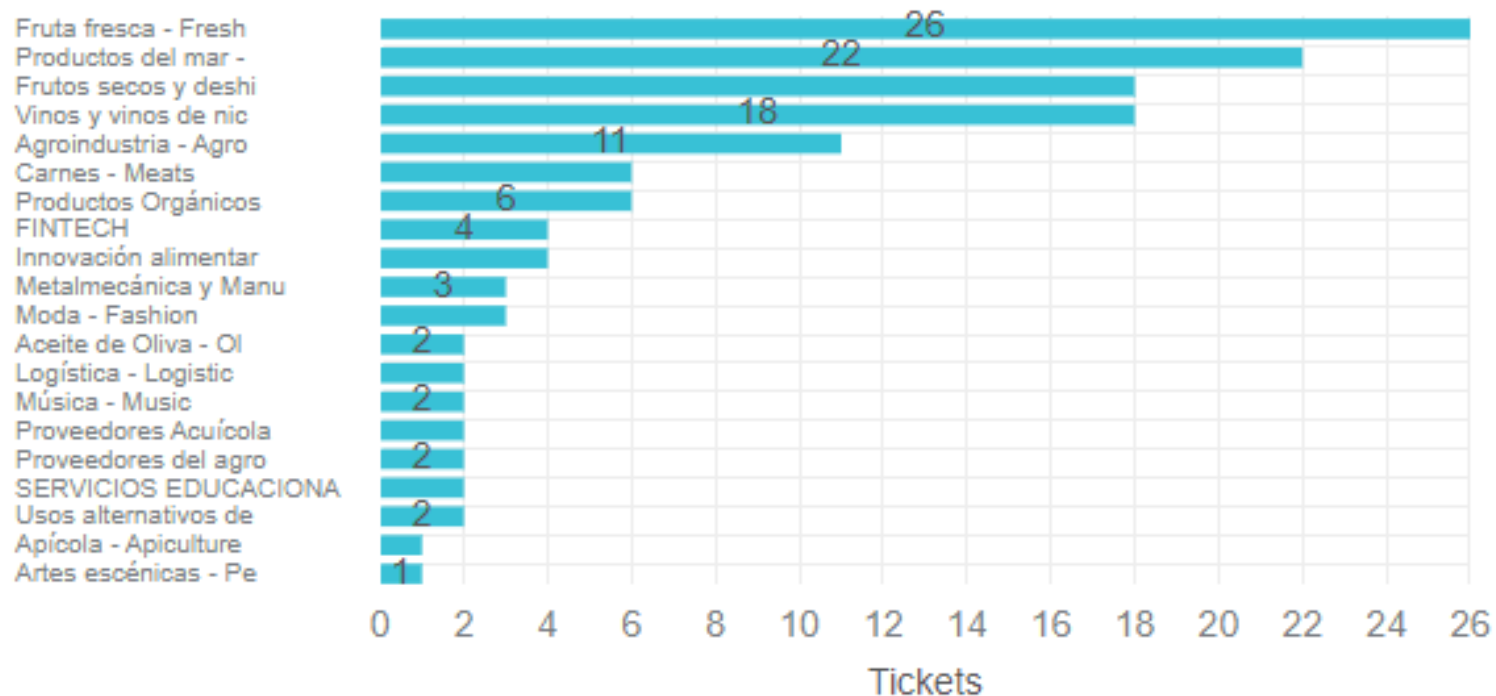
# PRINCIPALES SECTORES

Para el formulario de **compradores internacionales**, se han recibido consultas de los siguientes **sectores\***:



# PRINCIPALES SUBSECTORES

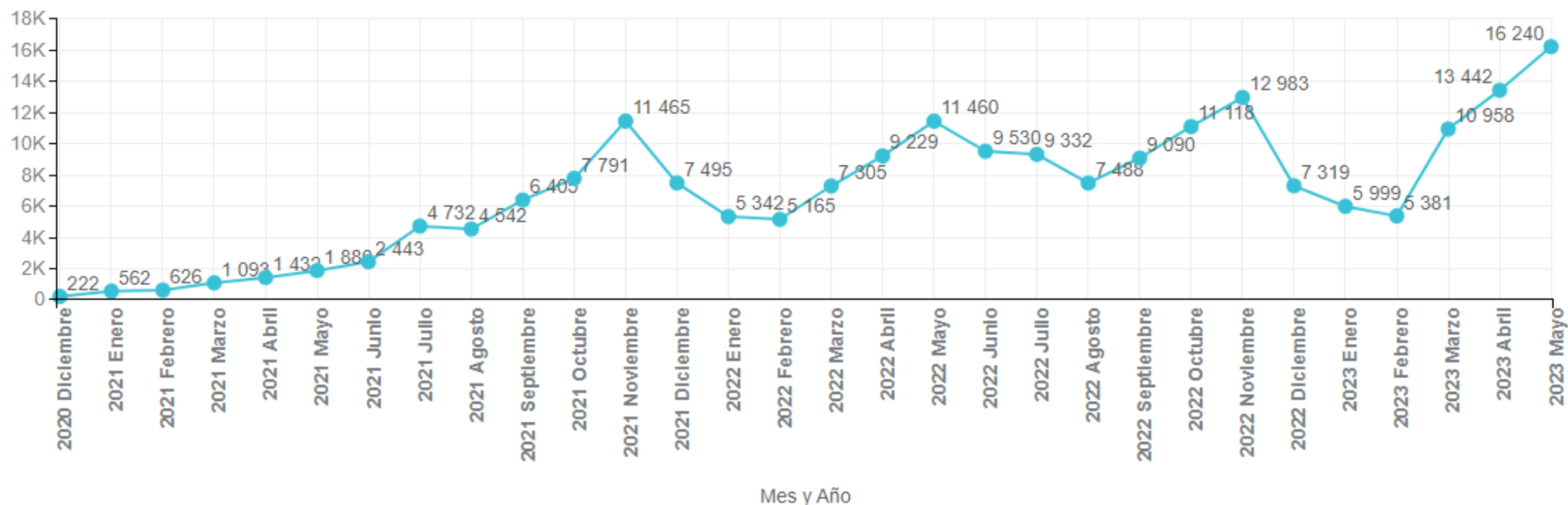
Para el formulario de **compradores internacionales**, se han recibido consultas de los siguientes **subsectores\***:



# VISITAS BASE DE CONOCIMIENTO

La **base de conocimiento** desde su creación ha recibido **208.069**, las que se pueden ver en crecimiento a medida que se han ido agregando artículos en el cuadro a continuación:

Visualizaciones de artículos



# ARTÍCULOS MÁS VISITADOS – BASE DE CONOCIMIENTO

Los artículos más visitados son:

Título del artículo	Visualizaciones
¿Qué son los Incoterms y para qué sirven?	24944
¿Qué son y cuáles son los canales de distribución en el extranjero?	18987
¿Qué son las normas ISO y para qué sirven?	15166
¿Cuáles son las formas de pago en una exportación?	13799
¿Qué es y qué hace ProChile?	11918
¿Qué tengo que hacer para exportar y cuál es el flujo o ruta de un proceso de exportación?	11021
¿Quiénes intervienen en el proceso exportador?	9716
¿Cuáles son las modalidades de compra-venta utilizadas en el comercio internacional y cómo operan?	6730
¿Qué es el dumping?	6684
¿Qué organismos del Estado están presentes en el proceso exportador?	6545
¿Qué es una barrera comercial y que tipos de barreras hay?	5202
¿Qué es y cuál es el procedimiento para obtener la certificación de Origen?	5010
¿Qué son, cómo operan y cuáles Acuerdos de Libre Comercio tiene Chile?	4540
¿Qué es un arancel o una barrera arancelaria y cómo puedo conocer el arancel que paga mi producto o servicio en un mercado?	3713
¿Qué es y cómo se obtiene el acuerdo de compra venta internacional?	2923
¿Cuál es la importancia de la Nomenclatura Arancelaria en las Normas de Origen?	2921
¿Qué servicios y herramientas ofrece ProChile?	2860
¿Qué es el SGP, a quienes beneficia y qué países lo aplican?	2511
¿Cómo se establece el precio de exportación de mi producto?	2438
¿Qué son los servicios y cómo se realiza su exportación?	2345
¿Qué son las Ferias Internacionales y cómo puedo participar en ellas?	2182
¿Cómo puedo trabajar con ProChile y registrar una cuenta en el sitio web?	1996
¿Qué se entiende por NMF?	1977
¿Cómo realizar un envío de muestras?	1840
¿Qué son las ruedas de negocio y cómo puedo participar?	1835
¿Qué es la Asociatividad y cuáles son sus beneficios?	1731
¿Qué es una cláusula de salvaguardia?	1697
¿Qué beneficios tiene trabajar con ProChile?	1689
¿Qué es el Autodiagnóstico Exportador?	1568
¿Qué es el Perfil de empresa o ficha de caracterización?	1446
¿Qué se entiende por Cuotas, cómo operan y qué productos están sujetos a ellas?	1408
¿Cómo importar a Chile?	1310
¿Cómo puedo conocer las estadísticas de exportaciones chilenas por producto o servicio, destino y período (mes, año)?	1157

# CENTRO DE AYUDA PROCHILE 2023

---

*Un puente al mundo*



Centro de ayuda