

C

Columna

Claudia Espinoza Carramillana
Seremi de Desarrollo Social y Familia

Ventanilla Única Social: un Estado que resuelve

Durante años, acceder a beneficios del Estado ha significado completar formularios extensos, navegar por múltiples plataformas web y trasladarse entre oficinas. Este proceso de salienta a quienes más apoyo necesitan -como personas cuidadoras, jefas de hogar o personas mayores- y excluye a quienes podrían mejorar significativamente su calidad de vida con estos apoyos.

Para enfrentar este problema, el Gobierno del Presidente Gabriel Boric lanzó la Ventanilla Única Social (VUS), una plataforma digital que reúne más de 130 prestaciones y 370 ayudas estatales en un solo sitio. Esta herramienta incluye trámites de los Ministerios de Desarrollo Social y Familia, Trabajo, Salud y Vivienda.

La VUS es fruto de un trabajo intersectorial para modernizar el Estado, basado en transformación digital y coordinación entre instituciones. Con solo su Clave Única, las personas pueden actualizar su Registro Social de Hogares, postular a la Pensión Garantizada Universal, solicitar subsidios habitacionales, revisar listas de espera en salud, acceder a recordatorios de vacunación y más, sin hacer filas ni jornadas completas de trámites.

Además, la plataforma muestra beneficios disponibles de forma personalizada según la información del Registro Social de Hogares. Así, el Estado asume un rol más activo en la protección social, acercándose con eficiencia a quienes lo necesitan.

¿Cómo mejora la experiencia con el Estado? Pongamos un ejemplo: una mujer que cuida a su madre con dependencia y tiene hijos en edad escolar. Antes, si buscaba un programa de emprendimiento, debía ingresar a seis plataformas distintas -Registro Social de Hogares, Sernam, Prodeme, Fosis, Semana y su municipio- para postular. Con la VUS puede hacerlo en un solo lugar: actualizar su tramo socioeconómico, postular a Emprende Semilla, registrar a su madre en un Centro Diurno, recibir alertas de salud como exámenes pendientes y lista de esperar y ver si su hijo tiene vacunas pendientes. Incluso, el sistema le recuerda automáticamente que puede acceder al Subsidio Único Familiar y le sugiere capacitaciones gratuitas del Senac.

La VUS también mejora la atención presencial. Si alguien no maneja herramientas digitales, los funcionarios municipales podrán acceder a su información centralizada y entregar una atención más rápida y eficiente, sin derivaciones innecesarias.

Más allá de simplificar trámites, la Ventanilla Única Social representa un avance en cercanía y calidad del servicio público y alivia la carga mental que implica hacer un trámite. Esta innovación sitúa a Chile a la vanguardia regional en atención ciudadana, reafirmando el compromiso del Gobierno del Presidente Gabriel Boric y del Ministerio de Desarrollo Social y Familia con la justicia social, la igualdad de oportunidades y la modernización del Estado.