

## **CARTA DE COMPROMISOS DE ATENCIÓN CIUDADANA SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES**

Estimado/a ciudadano/a

El Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el/la Presidente/a de la República en el diseño, formulación e implementación de políticas, planes y programas para contribuir al desarrollo cultural y patrimonial armónico y equitativo del país en toda su diversidad, reconociendo y valorando las culturas de los pueblos indígenas, la diversidad geográfica y las realidades e identidades regionales y locales. [Ley N°21.045](#).

El Ministerio cuenta con dos Subsecretarías y un Servicio Autónomo, a saber: la Subsecretaría de las Culturas y las Artes y la Subsecretaría del Patrimonio, que, a su vez, se coordina con el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT).

La Subsecretaría de las Culturas y las Artes tiene como misión: “Promover e Impulsar el desarrollo artístico y cultural del país, fortaleciendo la democracia y la participación cultural mediante la propuesta de Políticas al Ministerio y el diseño, ejecución y evaluación de planes, programas e iniciativas que, garantizando la perspectiva de Derechos Humanos, y que, integrando los enfoques de género, territorial y de entendimiento intercultural, incorporen en su quehacer: el desarrollo orgánico del ecosistema cultural; el mejoramiento de las condiciones del trabajo cultural, resguardando la libertad de expresión; modelos de cultura comunitaria innovadores; el reconocimiento de las diversas identidades culturales y una educación artística integral a nivel local, regional y nacional.

Objetivos estratégicos:

1. Aumentar la inserción de agentes culturales en un ecosistema cultural sostenible que permita su reactivación, recuperación y asociatividad en todas las etapas del ciclo cultural a nivel local, regional, nacional e internacional; a partir del financiamiento de iniciativas y proyectos que promuevan el trabajo cultural digno en colaboración con organizaciones sindicales y gremiales, incorporando la perspectiva de género y los enfoques de Derechos Humanos en los diversos campos artísticos y culturales, respetando la libertad de creación, la valoración social de artistas y sus obras, y el resguardo al derecho de autor(a).



2. Aumentar la participación cultural sustantiva y equitativa de la ciudadanía a través del diseño e implementación de iniciativas y proyectos artístico-culturales territoriales, de base comunitaria, sociales y populares; que incorporen la perspectiva de género y enfoques de Derechos Humanos, resguardando la libertad de expresión, la memoria y la diversidad de identidades culturales a nivel local, regional y nacional.
3. Aumentar el acceso de niños, niñas y jóvenes a programas y/o procesos formativos en arte y cultura de calidad, tanto en contextos de educación formal como no formal, que contribuyan a su desarrollo integral y bienestar subjetivo; incorporando procesos y/o programas que incluyan la formación continua de docentes, educadores/as, artistas y cultores/as, considerando las formas propias de las disciplinas artísticas y creativas en los procesos de aprendizaje, con enfoques transversales de género, interculturalidad y DD.HH.
4. Consolidar la implementación del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, específicamente de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, para la mejora continua del ejercicio de la función pública, resguardando las condiciones laborales y los medios que garanticen la gestión institucional; incorporando la perspectiva y enfoques de Derechos Humanos, la transversalización del enfoque de género, la descentralización, la modernización, transparencia, innovación e intersectorialidad; con la participación de los/as trabajadores/as.

Todo ciudadano y ciudadana de nuestro Ministerio tiene derecho a:

1. Derecho a recibir una atención oportuna, de calidad, amable y no discriminatoria.
2. Derecho a plantear consultas, sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones.
3. Derecho a evaluar la calidad del servicio.
4. Derecho a conocer el estado de su solicitud.
5. Confidencialidad de la información y los datos personales de quienes realizan trámites.
6. Derecho a que sus solicitudes de información, sugerencias o reclamos sean contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles ([Ley 19.880](#)).
7. Derecho a obtener información y documentos en el marco Ley de Transparencia ([Ley 20.285](#)) en un plazo máximo de 20 días hábiles.



Y, a su vez tiene deberes:

1. Tratar respetuosamente al funcionario/a que lo o la atiende.
2. Presentar con claridad su solicitud, identificándose con sus datos personales y de contacto.
3. Entregar información fidedigna, actualizada.
4. Conocer y respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.
5. Conservar y no alterar los bienes muebles, inmuebles y documentales institucionales.

Toda persona tiene derecho a presentar solicitudes a la institución, sean consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, e ingresadas al Sistema Integral de Atención Ciudadana serán contestadas en un plazo máximo 10 días hábiles, prorrogables por 20 días hábiles más, dependiendo de la naturaleza de la misma.

Las solicitudes pueden ser formalizadas presencialmente a través del formulario disponible en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), o digitalmente a través del Formulario Web disponible en: <https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac>

Las solicitudes de Acceso a Información Pública, según la Ley N°20.285, serán respondidas dentro de un plazo de 20 días hábiles desde su recepción. Podrá accederse a una prórroga excepcional de diez días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

## Compromiso de Calidad

1. Evaluar la calidad de la atención.
2. Disminuir los tiempos de respuesta para las consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
3. Capacitación permanente a funcionarias/os que realizan atención ciudadana, para reforzar sus capacidades y habilidades de atención inclusiva, resolutiva y oportuna.



## Espacios de Atención Ciudadana

### Atención Presencial en Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias

#### Nivel Central

<b>EDIFICIO INSTITUCIONAL VALPARAÍSO</b>	<b>Dirección:</b> Plaza Sotomayor 233. Valparaíso.
	<b>Teléfono:</b> 32 232 6400
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 9:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 16:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Viviana Henríquez.
<b>Correo de contacto:</b> viviana.henriquez@cultura.gob.cl	
<b>EDIFICIO INSTITUCIONAL SANTIAGO</b>	<b>Dirección:</b> Ahumada 48, piso 6. Santiago.
	<b>Teléfonos:</b> 2 2618 9000 – 2 2618 9001
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas. Viernes de 8:00 a 16:00 horas.
	<b>Encargado OIRS:</b> Alexander Lohse.
<b>Correo de contacto:</b> alexander.lohse@cultura.gob.cl	

#### Secretarías Regionales Ministeriales de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

<b>ARICA Y PARINACOTA</b>	<b>Dirección:</b> San Marcos 384, Arica.
	<b>Teléfonos:</b> 58 225 1078 – 58 2250 516
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 9:00 a 14:00 horas y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 14:00 y 15:00 a 16:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Francis Guardia.
<b>Correo de contacto:</b> francis.guardia@cultura.gob.cl	
<b>TARAPACÁ</b>	<b>Dirección:</b> Baquedano 1073, Iquique.
	<b>Teléfonos:</b> 57 242 3284 – 57 242 5235 – 57 242 7410
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 9:00 a 14:00 y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 14:00 horas y 15:00 a 16:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Yasmina Alquinta.
<b>Correo de contacto:</b> yasmina.alquinta@cultura.gob.cl	



ANTOFAGASTA	Dirección: Prat 253, Antofagasta.
	Horario de atención: lunes a viernes 9:00 a 14:00 horas.
	Encargada OIRS: Jessica Astudillo.
	Correo de contacto: jessica.astudillo@cultura.gob.cl
	antofagasta@cultura.gob.cl
ATACAMA	Dirección: Atacama 660, Copiapó.
	Teléfonos: 52 2223 5633
	Horario de atención: lunes a viernes 9:30 a 13:30 horas y 15:00 a 16:30 horas.
	Encargada OIRS: Paula Carrizo.
	Correo de contacto: paula.carrizo@cultura.gob.cl
COQUIMBO	Dirección: Regidor Muñoz 362, La Serena.
	Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 13:00 horas y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 13:00 horas.
	Encargada OIRS: Myriam Maturana.
	Correo de contacto: myriam.maturana@cultura.gob.cl
VALPARAÍSO	Dirección: Sotomayor 233, piso 2, Valparaíso.
	Teléfono: 32 232 6074
	Horario de atención: lunes a viernes 9.00 a 16.30 horas.
	Encargado OIRS: Alexis Aravena.
	Correo de contacto: alexis.aravena@cultura.gob.cl
RAPA NUI (Oficina de enlace)	Teléfonos: 32 255 0441 - 32 255 0443
METROPOLITANA	Dirección: Ahumada 48, Piso 4, Santiago.
	Teléfono: 2 2618 9030
	Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 13:30 y 15:00 a 17:30 horas. Viernes 9:00 a 13:30 y 15:00 a 16:00 horas.
	Encargada OIRS: Miriam Moreno.
	Correo de contacto: miriam.moreno@cultura.gob.cl
	oirsmetropolitana@cultura.gob.cl



<b>O'HIGGINS</b>	<b>Dirección:</b> Gamero 551, Rancagua.
	<b>Teléfono:</b> 72 223 5116
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 9:00 a 13:30 y 14:30 a 16:00 horas. Viernes 9.00 a 13.30 y 14:30 a 15:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Sylvia Castillo Vera.
	<b>Correo de contacto:</b> sylvia.castillo@cultura.gob.cl
<b>MAULE</b>	<b>Dirección:</b> 3 Oriente 1072, Talca.
	<b>Teléfonos:</b> 71 221 6433 - 71 221 6578 -71 223 9789
	<b>Horario de atención:</b> lunes a viernes: 9:00 a 14:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Mirta Cruces Soto.
	<b>Correo de contacto:</b> mirta.cruces@cultura.gob.cl seremi.maule@cultura.gob.cl
<b>ÑUBLE</b>	<b>Dirección:</b> Arturo Prat 430, oficina 32, piso 3, Chillán.
	<b>Teléfonos:</b> 42 224 4016 – 42 221 9671 – 42 222 6703
	<b>Horario de atención:</b> lunes a viernes 8:00 a 13:30 horas y 14:15 a 17:00 horas.
	<b>Encargado OIRS:</b> Mario Jara.
	<b>Correo de contacto:</b> mario.jara@cultura.gob.cl oirsnuble@cultura.gob.cl
<b>BIOBÍO</b>	<b>Dirección:</b> Ongolmo 196, Concepción.
	<b>Teléfonos:</b> 41 222 1127 – 41 222 4829 – 41 224 7515 – 41 221 8636
	<b>Horario de atención:</b> lunes a viernes 8:30 a 14.00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Maritza Maldonado.
	<b>Correo de contacto:</b> maritza.maldonado@cultura.gob.cl
<b>LA ARAUCANÍA</b>	<b>Dirección:</b> Phillippi 672, Temuco.
	<b>Teléfonos:</b> 45 221 3445 – 45 221 4168 – 45 223 8768
	<b>Horario de atención:</b> lunes a viernes 9.00 a 14.00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Rosalía Torres.
	<b>Correo de contacto:</b> rosalia.torres@cultura.gob.cl
<b>LOS RÍOS</b>	<b>Dirección:</b> General Lagos 1234, Valdivia.
	<b>Teléfono:</b> 63 223 9254
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 9:00 a 13:30 y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 13:30 y 15:00 a 16:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Carolina Vargas.
	<b>Correo de contacto:</b> carolina.vargas@cultura.gob.cl



<b>LOS LAGOS</b>	<b>Dirección:</b> Av. Décima Región 480, Puerto Montt. Edificio Anexo Delegación Presidencial.
	<b>Teléfono:</b> 65 243 4500
	<b>Horario de atención:</b> lunes a viernes 8:00 a 15:30 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Claudia Concha.
	<b>Correo de contacto:</b> claudia.concha@cultura.gob.cl
<b>AYSÉN</b>	<b>Dirección:</b> Eusebio Lillo 171, Coyhaique.
	<b>Teléfono:</b> 67 221 4841
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 9:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 16:00 horas.
	<b>Encargado OIRS:</b> Juan Rebolledo.
	<b>Correo de contacto:</b> juan.rebolledo@cultura.gob.cl culturasaysen@cultura.gob.cl
<b>MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA</b>	<b>Dirección:</b> Pedro Montt 809, Punta Arenas.
	<b>Teléfono:</b> 61 261 4458
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves 10:00 a 13:00 y 14:30 a 18:00 horas. Viernes 10:00 a 13:00 y 14:30 a 17:00 horas.
	<b>Encargada OIRS:</b> Alejandra Subiabre.
	<b>Correo de contacto:</b> alejandra.subiabrev@cultura.gob.cl

### Centro de Atención Telefónica (CAT)

El Centro de Atención Telefónica tiene como función especializada apoyar a las usuarias/os en la postulación para las distintas convocatorias de concurso público de proyectos.

<b>CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	<b>Teléfonos:</b> 600 600 0255 - 32 260 4800
	<b>Horario de atención:</b> lunes a jueves de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas. Viernes de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00 horas.

### Formulario de Atención Virtual

<b>CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL</b>	<b>Formulario de atención ciudadana:</b> <a href="https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac">https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac</a>
	<b>Correo de contacto:</b> oirs@cultura.gob.cl

