



Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

PROCEDIMIENTO
SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
-SIAC-

Sección Participación Ciudadana, Género e Inclusión
Subsecretaría de las Culturas y las Artes

Revisado en noviembre, 2024

Dirección Valparaíso: Plaza Sotomayor 233.
Teléfono: (32) 2326400
Dirección Santiago: Paseo Ahumada 48, Pisos 4,
5, 6, 7, 8 y 11.
Teléfonos: 226189000 | 226189001

GOBIERNO DE CHILE



I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), dependiente de la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión - Subsecretaría de las Culturas y las Artes-, tiene como objetivo la coordinación de los espacios de atención ciudadana mediante la gestión de consultas, reclamos y felicitaciones que ingresan al Servicio.

El vínculo con la ciudadanía es fundamental para mejorar los bienes y servicios institucionales, que cumplen con la misión ministerial. Se trata de una relación de corresponsabilidad entre la ciudadanía y la gestión de los Organismos Públicos, un compromiso mutuo entre el Estado, las personas y organizaciones de la sociedad civil, tal como establece la [Ley N°20.500](#), sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

A continuación, se presenta el Manual *de Procedimientos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)*, que establece procesos y actividades relacionados con la calidad en la atención ciudadana a través de todos los canales institucionales, a saber: Red de Oficinas de Información presencial, Plataforma Virtual SIAC, y Centro de Atención de Llamadas (CAT).

II. OBJETIVOS

1. DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA

- a. Poner a disposición de la ciudadanía un medio que le permita participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública; así como para proporcionar orientación e información oportuna, a quien lo solicite.
- b. Garantizar un servicio de consulta, orientación, reclamos ágil y efectivo para todos/as los/as ciudadanos/as, ajustándose a los procedimientos y plazos legales de la normativa correspondiente.



2. DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

- a. Formalizar los/as responsables y actividades asociadas al proceso de atención de los y las destinatarios de servicios (programas y proyectos) de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.
- b. Dar a conocer el funcionamiento interno en relación a la atención de usuarios/as.
- c. Establecer la descripción de actividades que deben contemplar los espacios de atención del Servicio, para la realización de sus funciones.
- d. Incorporar aspectos generales y específicos respecto a la normativa legal vigente en materia de Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad ([Ley N° 20.500](#) de 2011).

III. DEFINICIONES

A. EL MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO

Creado por la [Ley N° 21.045](#), es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente 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, conforme a los principios contemplados la ley, a saber. diversidad Cultural, democracia y participación, reconocimiento cultural de los pueblos indígenas, respeto a la libertad de creación y valoración social de creadores y cultores, además del reconocimiento a las culturas territoriales, el respeto a los derechos de cultores y creadores, y la memoria histórica.

Para dar cumplimiento a ese mandato legal, ha definido como *misión estratégica* la siguiente:

“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”.

B. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

Sistema que coordina todos los espacios de atención ciudadana en la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, comprendiendo las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), plataforma OIRS Virtual, y Centro de Atención Telefónico (CAT).

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana se basa en la aplicación de derechos ciudadanos, garantizando el ejercicio no discriminatorio y la igualdad de acceso y oportunidad a la información proveniente del Estado.

C. ESPACIOS DE ATENCIÓN

Son los puntos de acceso o canales de comunicación oficiales con la ciudadanía, a través de los cuales las personas pueden conocer y participar de los bienes y servicios institucionales, garantizando el ejercicio de sus derechos, la oportunidad de acceso e información, sin discriminación, contando con los medios para dar a conocer sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones y opiniones.

Los puntos de acceso son presenciales, telefónicos y electrónicos, y, eventualmente, el Servicio puede disponer de otros medios de acuerdo con la naturaleza de las acciones programadas.

Los espacios de atención más comunes son las OIRS (Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias), que se encuentran en cada Secretaría Regional Ministerial y en las sedes centrales de Valparaíso y Santiago o Virtual (canal de atención al cual se accede desde el formulario de contacto disponible en el sitio del Servicio).



D. FUNCIONES DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DE LA SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES

Sus principales funciones son informar sobre las siguientes materias:

- **Bienes y servicios que entrega la Subsecretaría de las Culturas y las Artes** (requisitos para obtenerlos, formalidades requeridas, plazos de tramitación, personas responsables de los procedimientos, documentación y antecedentes necesario, procedimientos para la tramitación.)
- **Ubicación, competencia y horarios de atención institucional**, o de otras entidades del aparato Gubernamental, cuando se requiera.
- **Medios de acceso para acceder a Información pública** (sea a través de la modalidad Transparencia Activa o Pasiva).
- **Atender a los/as interesados/as**, con dificultades en la tramitación de sus asuntos o requieran saber en qué estado de avance de su solicitud.
- **Recibir sugerencias**, a fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los bienes y servicios que se entregan.
- **Recibir, responder y/o derivar** solicitudes ciudadanas, para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.
- **Registrar las solicitudes ciudadanas**, de manera que se pueda identificar el perfil del usuario/a y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.
- **Realizar Encuestas y Mediciones** sobre la satisfacción de los/as usuarios/as respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse al organismo.
- **Establecer coordinación con otros espacios de atención** institucionales e interinstitucionales, cuando corresponda.
- **Difundir la Carta de Compromisos de la Institución**, que consigna los derechos y deberes de los usuario/as respecto del Servicio.
- **Orientar e informar al usuario/a** sobre solicitudes de acceso a Información Pública, en relación al derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte. ([Ley de Acceso a la Información N°20.285](#))



E. TIPOS DE SOLICITUD CIUDADANA

Son las formas que adoptan las atenciones ciudadanas según las necesidades y requerimientos de Las personas usuarias:

- **Consultas:** son demandas de información y orientación sobre los bienes y servicios institucionales, asociados a trámites y puntos de acceso.
- **Reclamos:** también conocido como queja, es una manifestación que exige, reivindica o demanda una solución a un problema general, o un caso en particular, habitualmente referido a: la prestación indebida de un bien o servicio institucional; la inatención oportuna de una solicitud; o el descontento o disconformidad por la atención y trato de uno o varios funcionarios/as públicos; o todas las anteriores.
- **Sugerencias:** proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta una persona con el propósito de contribuir e incidir en el mejoramiento del diseño e implementación de un bien o servicio institucional, o el cumplimiento de una función pública. Se incluyen las opiniones, que expresan una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con algún aspecto de la realidad nacional, o bien, de una situación particular.
- **Felicitaciones:** declaración explícita de satisfacción de la persona usuaria por el servicio recibido, por cualquier circunstancia que exprese.
- **Opiniones:** proposición o idea sobre los bienes y servicios institucionales, la atención recibida u otro aspecto sobre el funcionamiento del Servicio.

IV. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS SIAC

A. ESTRUCTURA

El Sistema de atención ciudadana se estructura sobre los 4 espacios de atención presentes en la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, a saber:

- **16 OIRS presenciales**, una en cada Secretaría Regional Ministerial;
- **3 OIRS presenciales en el Nivel Central**, Valparaíso, Santiago y Centro Nacional de Arte Contemporáneo Cerrillos.
- **1 OIRS Virtual**, que opera a través del Portal Web del Ministerio y de la Plataforma de Atención SIAC.



B. RESPONSABILIDADES

Estos espacios de atención son coordinados y gestionados por la persona encargada de SIAC, de la Sección de Participación Género e Inclusión, e incluye a:

- **CONTRAPARTES DEPARTAMENTALES**, funcionarias/os designadas/os formalmente por las jefaturas respectivas. Están encargadas de recibir las derivaciones realizadas por la OIRS Virtual, y elaborar respuestas a las solicitudes recibidas.
- **ENCARGADO/A OIRS VIRTUAL**, funcionaria/o que tiene la función de brindar atención al público que accede a la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, por canal OIRS Virtual, en conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.880 de Procedimientos Administrativos, y Ley N° 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Debe garantizar acceso no discriminatorio a los bienes y servicios institucionales, asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos.
- **ENCARGADOS/AS OIRS PRESENCIALES**, funcionarias/os que tienen la función de brindar atención presencial a las personas que concurren a las oficinas institucionales, resolviendo sus necesidades de información, garantizando la oportunidad de acceso a ella sin discriminación, y asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos. De estas atenciones debe quedar registro en soporte virtual.

V. MARCO LEGAL Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la confección de este manual de procedimientos se ha considerado como marco general y legal las definiciones emanadas de las normativas detalladas a continuación.

1. MARCO NORMATIVO GENERAL

- [Constitución Política de la República](#), el artículo 8° establece el principio de Probidad y Transparencia de los órganos de la Administración del Estado; y artículo 19, números 12 y 14, asegura a todas las personas el derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.



- [Ley N° 18.575](#) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 3° sobre principios de la Administración Pública.
- [Ley N° 19.880](#), de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, que regula la relación de las Instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas.
- [Ley N° 20.285](#), regula el Principio de Transparencia de la Función Pública y el derecho que le cabe a todas las personas de acceder a la información de los órganos de administración del Estado. Asimismo, establece y fija los procedimientos para el ejercicio y el amparo de ese derecho de acceso a la información. Deja claras, además, las excepciones fundadas a ese derecho.
- [Ley N° 20.500](#), sobre Asociaciones y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

2. MARCO LEGAL DEL MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO

- [Ley N° 21.045](#), crea el Ministerio de las Culturas, Las Artes y el Patrimonio.
- [Ley N° 19.227](#), crea el Fondo Nacional de Fomento del Libro y la Lectura.
- [Ley N° 19.891](#), crea el Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes.
- [Ley N° 19.928](#), crea el Fondo para el Fomento de la Música Chilena.
- [Ley N° 19.981](#), crea el Fondo para el Fomento Audiovisual.
- [Ley N° 21.175](#), crea el Fondo Nacional de Fomento y Desarrollo de las Artes Escénicas.
- [Resolución N° 188, del 2 de febrero 2021](#), Aprueba Norma sobre Participación Ciudadana de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.

