



**Ministerio de las  
Culturas, las Artes  
y el Patrimonio**

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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. INFORMACIÓN GENERAL

El mejoramiento de la atención ciudadana es uno de los objetivos institucionales permanentes. Lograr estandarizar procedimientos es una de las metas importantes para garantizar una óptima atención de las personas que se vinculan con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, a través de los diferentes canales del Sistema Integral y Atención Ciudadana (SIAC) de sus Subsecretarías y el Servicio Autónomo del Patrimonio (SERPAT).

La atención ciudadana de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes es una de las instancias de participación más importantes en la institución. Por tanto, contar con canales de acceso y vinculación lo más universal y efectivos posibles con las personas que acceden a los bienes y servicios institucionales, alienta la mejora continua en el cumplimiento de su misión estratégica.

Funcionarios/as encargados/as de los Espacios de Atención deben circunscribir sus formas de atención ciudadana a las disposiciones legales y administrativas vigentes que regulan el ejercicio de sus funciones y rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

En particular deben garantizar los derechos ciudadanos a:

- Ser tratado con respeto y deferencia, facilitándose el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
- Recibir información y orientación acerca de los proyectos, obras, beneficios o trámites relacionados con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y del estado de la tramitación de su solicitud o requerimiento, en términos claros y comprensibles.
- A participar de la gestión pública del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio mediante lo establecido en la [Ley de Participación Ciudadana N° 20.500](#) y la Norma General de Participación Ciudadana del Servicio.
- Identificar al/la funcionario/a responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.
- Presentar sólo los documentos estrictamente necesarios para el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener respuesta a sus peticiones dentro de los plazos comprometidos.
- Formular peticiones, reclamos y sugerencias en términos respetuosos y fundados.



En este contexto, los/as encargados/as de los Espacios de Atención, así como las contrapartes técnicas departamentales, deben tener claridad en relación a los plazos de respuesta explicitados en la [Ley N° 19.880](#), cuyos artículos 24° y 25° establecen:

- **Artículo 24°.** “El/la funcionario/a del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.  
Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.  
Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.  
Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.”
  
- **Artículo 25°.** “Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta Ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.  
Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.”

## II. TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitudes son las formas que adoptan las atenciones ciudadanas según cuales sean las necesidades y requerimientos de los usuarios/as y por definición corresponden a cuatro:

- a. **Consultas:** son demandas de información y orientación sobre los bienes y servicios institucionales, asociados a trámites y puntos de acceso.



- b. **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.
- c. **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.
- d. **Felicitaciones:** declaración explícita de satisfacción de la persona usuaria por el servicio recibido, por cualquier circunstancia que exprese.
- e. **Opiniones:** proposición o idea sobre los bienes y servicios institucionales, la atención recibida u otro aspecto sobre el funcionamiento del Servicio.
- f. **Solicitudes de Acceso a la Información Pública,** Son aquellas que involucran temáticas relacionadas a lo estipulado en la [Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública](#).

### III. ESPACIOS DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Los Espacios de Atención de Usuarios son los puntos de acceso o canales a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar un reclamo o queja, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones. Pueden ser presenciales, virtuales o telefónicas.

Los **Espacios de Atención Presencial**, son oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS), y Oficina de Partes, emplazadas en las oficinas de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes en Valparaíso, Santiago, y en las Secretarías Regionales Ministeriales a lo largo del país.

#### A. Documentos de gestión

En los espacios de atención presencial, se cuentan con los siguientes documentos de gestión:

1. **Formulario de Registro de Atención Presencial:** Registra las atenciones ciudadanas realizadas en los espacios de atención presenciales, respalda la información de la solicitud recibida por el encargado/a del espacio de atención y permite visualizar la gestión realizada.



2. **Formulario de Ley de Acceso a la Información Pública:** solicitud de transparencia pasiva que debe encontrarse disponible en los mesones de los espacios de atención OIRS para cuando sea solicitado.
3. **Encuesta Presencial de Satisfacción Usuaría:** Instrumento de registro diseñado para ser usado luego de la atención y respuesta de las solicitudes ciudadanas, con el fin de comprobar el grado de satisfacción del ciudadano/a en relación a la calidad y gestión del servicio provisto.

#### **B. Gestión de las solicitudes recibidas presencialmente**

La atención ciudadana en los espacios presenciales debe considerar que las solicitudes sobre bienes y servicios institucionales, así como las relativas a su orgánica o actividades deben ser ingresadas a la plataforma.

El conjunto de solicitudes recibidas y resueltas en la atención presencial debe registrarse en la Plataforma de Registro SIAC.

Si las solicitudes recibidas requieren mayor información para sus respuestas, deben ser ingresadas inmediatamente en la Plataforma de Registro SIAC, para posibilitar la derivación y respuesta en los plazos legales.

La Encuesta de Satisfacción Usuaría es opcional de responder por las personas que concurren a las oficinas de atención presenciales.



#### IV. PROCEDIMIENTO ESPACIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL OIRS

Acción	Contenido
Previo a la Atención Presencial	<p>El/la Encargado/a de OIRS debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificarse con la persona solicitante.</li> <li>▪ Mantener una presentación adecuada al rol.</li> <li>▪ Conocer el material de trabajo institucional disponible para su labor.</li> </ul>
Contacto y recepción de las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La recepción al usuario/a debe ser cordial y personalizada.</li> <li>▪ La comunicación verbal y no verbal (corporal) debe ser cuidada y generar empatía. No se debe generar falsas expectativas.</li> <li>▪ Los espacios de atención OIRS deben ser zona de acogida, accesibles y cómodos.</li> </ul>
Escucha atenta y detección de necesidades de las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escuchar con atención y sin interrumpir a las personas.</li> <li>▪ Detectar cuál es el sentido de la visita y entregar una orientación concreta y certera.</li> <li>▪ Si la solicitud no es clara, entablar conversación que privilegie la atenta escucha, y que permita a la persona precisar cuál es su solicitud, a fin de dar atención oportuna y resolutive en el momento de atención.</li> </ul>
Identificación y confirmación de la solicitud	<p>Concluida la comunicación inicial sobre la solicitud, el/la Encargado/a de OIRS debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una pregunta de confirmación a la persona, para que confirme que se ha entendido correctamente la solicitud que está realizando.</li> <li>▪ Identificar el tipo de solicitud.</li> <li>▪ Determinar organismo público o privado competente para dar respuesta a la solicitud.</li> </ul>
Respuesta a la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si existen alternativas de solución, se deben entregar todas, de la manera más simple y directa, para que la persona defina informadamente como procederá, una vez que lo haga se acoge la solicitud definitiva.</li> <li>▪ Si la solicitud es de respuesta única e inmediata, se le dará en el acto, entregando material físico, mostrando la forma de acceder a las páginas virtuales, entre otras acciones.</li> <li>▪ Si la solicitud es compleja, se ingresará de inmediato en plataforma virtual y se comunicará a la persona el procedimiento para la gestión de la solicitud: derivación de la solicitud; plazos legales asociados; y la necesidad de datos necesarios para enviarle la respuesta.</li> <li>▪ Si la solicitud es sobre postulaciones a fondos concursables, se entregará la siguiente información: la descripción, los requisitos y la documentación necesaria, los lugares de postulación, fechas y forma de postulación. Se debe dejar muy claro que no hay una relación directa entre la entrega de información y la obtención del beneficio.</li> <li>▪ Si la información solicitada corresponda a otra institución pública o privada, y no puede ser entregada en el mismo momento, se deberá derivar a la institución pública correspondiente. No se ingresa atención al Registro.</li> <li>▪ Si la solicitud corresponde a la <a href="#">Ley de Acceso a la Información N° 20.285</a>, se entregará el Formulario respectivo, y la persona ingresará su solicitud en la Oficina de Partes. No se ingresa al Registro.</li> </ul>

