



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

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL

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 de Información 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. PROCEDIMIENTO ATENCION VIRTUAL

#### A. Previo a la atención virtual

La persona Encargado/a de OIRS debe tener identificación visible a la ciudadanía en la Web del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

#### B. Recepción de una solicitud

Se realiza de forma virtual y se debe detectar la/s necesidad/es de la persona a partir del mensaje recibido.

#### C. Identificación y tipificación de la solicitud recibida

- La persona encargada debe leer el *Formulario* de contacto en el sitio web del Servicio, y distinguir si busca información u orientación, o requiere otro servicio de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.



- Si el mensaje no contiene información suficiente para identificar la solicitud, o no es suficientemente clara, se debe enviar un mensaje de respuesta a la persona, acusando recibo y pidiendo más detalles que clarifiquen lo solicitado.
- Una vez identificada la naturaleza de la solicitud del usuario/a el encargado/a de OIRS está en condiciones de actuar según los procedimientos definidos.

#### **D. Respuesta a la solicitud**

Teniendo clara la solicitud, se procede a entregar información y orientación en concordancia con lo requerido por el usuario/a y a lo dispuesto en el Manual de Gestión de Solicitudes, según el siguiente detalle:

##### **1. Consultas y reclamos sobre gestión interna del Servicio**

- **Si la persona encargada** cuenta con la respuesta, deberá entregarla por la misma vía virtual. La respuesta debe ser oportuna y resolutive.
- **Si la persona encargada** no cuenta con la respuesta, o requiere más información, deberá derivar a las contrapartes departamentales definidas formalmente y que tengan cuenta creada en la plataforma de atención SIAC, según la temática de la solicitud. En este caso, además deberá comunicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud, informándole sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.
- **Tratándose de consultas sobre postulaciones a fondos cultura**, se debe entregar la siguiente información: *la descripción, los requisitos y la documentación necesaria, los lugares de postulación, el costo (si lo tiene), fechas y forma de postulación. Además, se debe dejar muy claro que no hay una relación directa entre la entrega de información y la obtención del beneficio.* Es imprescindible agregar en el registro los datos necesarios para poder enviarle luego la información a la persona.

##### **2. Consultas y reclamos sobre información de otras instituciones**

- 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 correspondiente, o entregar datos de contacto respectivos a la persona solicitante.



### 3. Consideraciones generales

- Es muy importante no generar falsas expectativas en las personas que realizan solicitudes sobre los bienes y servicios que entrega la Subsecretaría.
- La información que se entrega debe ser *clara, precisa, oportuna y resolutive*. Debe ser entregada por escrito cuando la persona lo requiera.
- En el caso de sugerencias y felicitaciones, se acusará recibo y agradecerá, usando formato estándar al respecto.
- Cuando la solicitud corresponde a temáticas amparadas por la [Ley de Acceso a la Información N° 20.285](#), el encargado/a de OIRS deberá responder a la persona solicitante, indicándole las vías de ingresar de ese tipo de solicitud.

### 4. Ingreso de la solicitud al Sistema de Registro

Las solicitudes a través del Formulario de Contacto disponible en el sitio web del servicio, son automáticamente registradas en la plataforma de atención SIAC.

