



GOBIERNO DE  
**CHILE**

MINISTERIO DEL INTERIOR  
Intendencia Región de Aysén

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Año 2010**

**SISTEMA INTEGRAL DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA  
SIAC**

## INDICE

<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>ALCANCES.....</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>EXCLUSIONES.....</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>ESPACIOS DE ATENCION.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>DESCRIPCION PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>Pág. 12</b>
<b>PROCEDIMIENTOS LEY DE TRANSPARENCIA.....</b>	<b>Pág. 16</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>Pág. 23</b>

## **OBJETIVO**

El presente Manual tiene como objetivo normar y sistematizar los procesos relacionados con la atención a la ciudadanía y de este modo, contribuir a homologar el Sistema Integrado de Información y Atención ciudadana en las 15 Intendencias y 52 Gobernaciones que conforman el Servicio de Gobierno Interior del Ministerio del Interior.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)**

Corresponde a la coordinación de todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante la modernización de su gestión en metodología de atención, procedimientos de derivación, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de información para retroalimentar al Servicio, basada en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y los ciudadano(a)s.

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana tiene como finalidad la coordinación de todos los espacios de atención de la Institución. En el largo plazo, se pretende que los usuarios y usuarias sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública, mostrando unidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales y beneficios.

El objetivo del SIAC es contar con espacios de atención ciudadana en los servicios públicos, que faciliten la interacción entre éstos y las personas, mediante instrumentos de trabajo institucionales, que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva del Gobierno, transparente, participativa y no discriminatoria.

Acciones necesarias para implantar el SIAC:

1. Establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes
2. Confeccionar un sistema de registro
3. Establecer una metodología de atención
4. Realizar planes de difusión.
5. Evaluar y planificar acciones correctivas.

## **¿Qué son las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias?**

Las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de comunicación ciudadana que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Además, estas oficinas permiten:

- La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas.
- La comunicación de las prioridades gubernamentales.
- Que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.
- Estas Oficinas deben facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

## **¿Qué normas rigen las OIRS?**

La creación y el funcionamiento de las OIRS se rige por el Decreto N° 680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial el 16 de octubre del mismo año.

Este decreto señala que diversas entidades deben establecer OIRS. Entre estas se cuentan ministerios, intendencias, gobernaciones, empresas públicas creadas por ley y diversos servicios públicos. Surgen como excepciones legales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, las municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión. No obstante, algunas de estas instituciones tienen OIRS, dándole de esa forma prioridad a sus usuarios.

## **¿Cuál es la misión de las OIRS?**

Ser un punto de interacción y acceso de los ciudadanos con las reparticiones públicas, que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias deben ayudar a garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

Deben constituirse como espacios comunicacionales que permitan coordinarse con otras reparticiones públicas, atendiendo a la ciudadanía sin discriminaciones, entregando a todos los ciudadanos y ciudadanas una atención oportuna y de calidad. Por lo tanto, la OIRS es un reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios que el Servicio ha establecido. En éste deben estar claros: los procedimientos y plazos de entrega de servicio / beneficios / trámites, la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución (sus mecanismos y plazos de respuesta) y los medios de información utilizados por la repartición pública para con el ciudadano. Este Modelo de Atención de Usuarios, debe tender a ser común y vinculante en los distintos espacios de comunicación (teléfonos de información, móviles, internet u otros) utilizados por la Institución.

## ¿Cuáles son las funciones de una OIRS?

Las tareas propias de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) son:

1. Informar sobre:
  - a. Servicios que presta cada repartición
  - b. Requisitos para obtener la prestación
  - c. Formalidades para el acceso.
  - d. Plazos para la tramitación de la prestación
  - e. Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud
  - f. Procedimientos para la tramitación.
  - g. Ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato gubernamental.
  - h. Prioridades gubernamentales
2. Atender a los interesados:  
Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos.
3. Recibir y estudiar sugerencias:  
A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o de los servicios que en la institución se entregan.
4. Recibir, responder y/o derivar reclamos:  
Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes a las autoridades y a los organismos gubernamentales.
5. Realizar encuestas y mediciones  
Sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de estos al acercarse al organismo.
6. Establecer coordinación con dispositivos de información y comunicación:  
Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.
7. Publicar la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución:  
Para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la institución, los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación a través de los cuales estos se pueden hacer efectivos.

## **ALCANCES**

Considera los procesos de registro, derivación y seguimiento de las solicitudes ciudadanas que realizan las personas que acuden a los siguientes espacios de atención de las Gobernaciones e Intendencias que conforman el Servicio de Gobierno Interior:

- OIRS (oficina de atención presencial, calle Plaza de Armas N° 485, Coyhaique)
- Teléfono institucional (215601)
- Buzón presencial
- Página Web ([www.intendenciaaysen.gov.cl](http://www.intendenciaaysen.gov.cl))
- Departamento Social
- Extranjería

Existen algunos trámites (Adulto Mayor, Izamiento Pabellón nacional, Rifas y Colectas), que realizan eventualmente algunos(as) ciudadanos(as) y que su tramitación en la institución no requiere en sí de un espacio de atención, puesto que a lo sumo, hay una persona que atiende dicha demanda, pero cuyo requerimiento deberá cumplir la misma tramitación que una solicitud ciudadana, y por tanto, ingresará el requerimiento por la OIRS u otro de los espacios de atención definidos en el alcance del presente manual.

Asimismo, los trámites de Gabinete y Jurídico, tienen tratamiento de registro y derivación al igual que los demás trámites de la institución y están considerados también dentro de la descripción de los espacios de atención antes mencionados en este manual.

## **EXCLUSIONES**

### **Trámites asociados al tema de Exonerados políticos:**

La Intendencia no considerará como espacio de atención el trámite que se relaciona con consulta de exonerados políticos, puesto que sólo actúa como buzón del nivel central, y su función se limita exclusivamente a traspasar la consulta o documentación que la persona deba remitir al Programa Exonerados dependiente del Ministerio, que sólo tiene oficinas en Santiago. En ningún caso se corresponde con un espacio de atención en sí.

## **DESCRIPCIÓN ESPACIOS DE ATENCIÓN**

### **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia (OIRS)**

#### **Descripción:**

La Intendencia tiene habilitada una Oficina de información, reclamos y Sugerencias, ubicada en calle Plaza N° 485 de Coyhaique. Sus principales funciones son:

- Información acerca de la Intendencia en general (direcciones, horarios, datos históricos de la provincia o región, etc.).
- Atención del teléfono de información de la Institución
- Acceso información de otros servicios de la región o provincia con el fin de entregar información a usuarios que así lo requieren.
- Derivación de usuarios según corresponda, tanto en forma interna como externa.
- Revisión periódica (diaria) del buzón de recepción de reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Entrega a encargado del SIAC de informe estadístico de atención en la oficina.
- Entrega de material de difusión de la institución en general y de sus productos en particular
- Registro computacional de las consultas telefónica, presencial, buzón ciudadano, buzón virtual o salidas a terreno.

#### **Procedimiento:**

- El usuario ingresa a la OIRS para consultar o solicitar material.
- Usuario recibe respuesta inmediata, o es derivado según tipo de consulta.
- Encargado del sistema ingresa diariamente, en Web OIRS la información respecto de la solicitud ciudadana realizada.
- Encargado del sistema envía informe periódico de reclamos, sugerencias y felicitaciones, al encargado del SIAC del PMG.
- Encargado del sistema elabora los informes periódicos.

### **Atención Teléfono de Información**

#### **Descripción:**

La Intendencia no tiene teléfono exclusivo de consulta, ni call center, atendiendo al alto costo que significa para el servicio. Sin embargo, existe un anexo a la planta, que es propio de la OIRS y su número es: (67) 215601.

Desde ese teléfono, principalmente se proporciona información respecto a: horarios de atención, actividades de la autoridad, direcciones y teléfonos de otros servicios públicos de la provincia o región, historia de la institución y orientación acerca de la ubicación de los distintos departamentos que la componen.

### **Procedimiento:**

- Usuario (a) realiza llamada telefónica al número de la Intendencia.
- Funcionario(a) a cargo de la OIRS recibe llamado:
- Si la consulta puede resolverla en forma inmediata, el encargado entonces, entrega la respuesta a dicha consulta.
- Si por el contrario, no es posible dar respuesta en forma directa, ésta se deriva a la persona encargada del trámite consultado dentro de la institución.
- Encargada de OIRS registra datos de la llamada telefónica (tipo de consulta y perfil de usuario).
- Envía informe periódico de reclamos, sugerencias y felicitaciones, al encargado del PMG SIAC.
- Encargado de SIAC elabora informes periódicos.

### **Buzón presencial de Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones**

#### **Descripción:**

Si bien la Intendencia cuenta con buzón ciudadano y éste se encuentra dispuesto en la entrada de la OIRS, este espacio de atención no es muy utilizado por el público, puesto que generalmente prefiere la atención presencial ya sea de la persona encargada de la OIRS en una primera instancia, o de los encargados del trámite al cual han recurrido.

Aún así, existe un formulario tipo disponible en la OIRS, en el cual la persona podría hacer ingreso de su solicitud ciudadana al buzón presencial.

#### **Procedimiento:**

- usuario(a) registra su opinión en formulario, el cual es depositado en buzón.
- Encargado de la OIRS diariamente abre el buzón, y analiza la consulta ciudadana.
- Si la consulta puede resolverla en forma inmediata, el encargado entonces, genera la respuesta a dicha consulta, enviándola por correo, mail o llamándole por teléfono para que la retire.
- Si por el contrario, no es posible dar respuesta en forma directa, ésta se deriva a la persona encargada del trámite consultado dentro de la institución.
- Encargado de la OIRS, registra los datos del formulario (tipo de consulta, datos del usuario, etc.) y fecha de respuesta.
- Envía informe periódico de reclamos, sugerencias y felicitaciones, al encargado del PMG SIAC.
- Encargado de SIAC elabora informes periódicos.

### **Página Web institucional**

#### **Descripción:**

La Intendencia posee una página Web institucional, a través de la cual la ciudadanía se puede contactar con la institución. Esta es **[www.intendenciaaysen.gov.cl](http://www.intendenciaaysen.gov.cl)**

En la Web, se encuentra habilitada la funcionalidad de consultar a la institución (Enviar consultas), el cual permite al usuario (a) realizar solicitudes ciudadanas en forma directa en relación a temas del Servicio de Gobierno Interior, como de actividades propias de la Intendencia. Asimismo, a través de este espacio la ciudadanía puede solicitar orientación y/o asesorías respecto de algunos temas de competencia de la institución. Además puede manifestar reclamos, consultas o peticiones.

### **Procedimiento:**

- Usuario (a) genera la consulta ciudadana a la Intendencia.
- Sistema automáticamente genera un nuevo registro en la Web OIRS
- Recepción de solicitud por parte de encargado de la OIRS.
- Respuesta inmediata en caso de contar con los elementos necesarios, y envío de la respuesta a la persona interesada, de acuerdo al medio de respuesta que la persona privilegió: mail, carta o retira en forma presencial.
- Derivación de la solicitud a unidad o sección especializada en la materia de consulta, si la persona de la OIRS no tiene todos los elementos para responder.
- Unidad a la cual se derivó responde y envía respuesta a usuario e informa a la persona encargada de la OIRS para su registro.
- Encargado de la OIRS envía informe de reclamos, sugerencias y felicitaciones, al encargado del SIAC del PMG
- La persona encargado de SIAC elabora informes mensuales.

### **Departamento Social**

#### **Descripción:**

La Intendencia tiene habilitada una Oficina para el área Social. Las siguientes son sus principales funciones:

- Información respecto de Programas Sociales tales como: Subsidio de Agua Potable y Alcantarillado, Subsidio de Electricidad, Subsidio de Discapacidad Mental a Menores de 18 años, Subsidio Único Familiar y Ayuda Social (Orasmi) a familias de escasos recursos de la Región, enfrentadas a situaciones imprevistas de salud y asistencia social, no cubiertas por otras instancias públicas o privadas.
- Atención del teléfono de información específica del área, gestión con otras instituciones.
- Derivación de usuarios según corresponda, tanto en forma interna como externa. La razón para derivar una solicitud principalmente es la falta de recursos financieros, lo que no permite dar respuesta positiva a lo solicitado. Es importante destacar que aún cuando la solicitud se derive a algún servicio de la red, debe ser ingresado al Sistema Único de Ingreso y dejarse registro de la derivación.
- Entrega a encargado del SIAC de informe estadístico periódico, de atención en la oficina.

- Registro computacional de las consultas en Sistema Único de Atención Orasmi, (SUI) respecto de las atenciones realizadas y los beneficios entregados. Todas las solicitudes deben ser ingresadas al SUI. Una vez ingresada la solicitud al Departamento Social, se deberá verificar que ésta contenga la documentación de respaldo necesaria y que ella se encuentre vigente. De no ser así, se deberá solicitar, por medio de un acto formal (memo, mail, oficio) la documentación necesaria a la institución o persona que derivó los antecedentes.

**Procedimiento:**

- El usuario (a) acude al Departamento Social para consultar o pedir atención de un profesional de ese Departamento.
- Usuario/a recibe respuesta inmediata, es citado/a para otra oportunidad o es derivado/a a otra institución según tipo de requerimiento.
- Encargada registra en sistema de Social (SUI) la información respecto de la solicitud realizada y su resultado.
- Encargada del sistema envía periódicamente informe de atenciones a encargado del SIAC.

**Extranjería**

**Descripción:**

La intendencia tiene designado a un funcionario para atención de Extranjería. Las siguientes son sus principales funciones:

- Información acerca de la aplicación de las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros, en cada una de sus particularidades
- Atención del teléfono de información específica del área
- Derivación de usuarios según corresponda, tanto en forma interna como externa.
- Entrega a encargado del SIAC de informe estadístico periódico, de atención en la oficina.

**Procedimiento:**

- El usuario/a acude a Extranjería para consultar por su situación en relación a temas relacionados con la permanencia de extranjeros en nuestro país
- Usuario/a recibe respuesta inmediata.
- Encargada del sistema envía periódicamente informe de atenciones a encargado del SIAC.

## **Tipificación de la Solicitud**

Este es un procedimiento interno, que el funcionario/a a cargo de la OIRS tiene claro cuando logra identificar el motivo que llevó a la persona a dirigirse a esta oficina.

**CONSULTA**, cuando se requiere información u orientación sobre algún programa o beneficio del gobierno.

Esta debe ser respondida en forma inmediata. Si exige de otras gestiones para entregar una mejor respuesta, debe ser derivada a la unidad que le corresponda gestionar la solicitud, la que deberá emitir su respuesta en 5 días hábiles

**PETICIÓN**, corresponde a una solicitud de ayuda concreta o específica que permite solucionar una necesidad o carencia puntual.

Si corresponde a una solicitud que requiera solución inmediata, esta ayuda se debe gestionar a través de la red interna de derivación. Si no podemos satisfacer directamente la petición, ésta se derivará a los organismos sectoriales externos que correspondan, con el fin de poder contribuir a la solución de su problema.

**OPINIONES** expresiones emitidas por los usuario/as sobre algún tema determinado ya sea regional o nacional (Ej. El transporte público, el salario mínimo, etc.) En este caso el funcionario debe ser empático y acoger de buena forma la opinión.

Si corresponde la solicitud ciudadana debe ser traspasada al área de gestión respectiva.

**RECLAMO O QUEJA**, solicitud en la que el usuario/a manifiesta su descontento y requiere una solución debido a una prestación incorrecta, o una mala atención en la acogida de una solicitud.

Debemos ser capaces de brindarle la solución adecuada y de ser necesario derivar a la unidad mencionada en la solicitud, la que deberá dar respuesta en 15 días hábiles.

**FELICITACIONES**, corresponde a la declaración explícita de satisfacción por parte del usuario/a, ya sea por calidad de la información, rapidez en la atención, efectividad en la solución o el buen trato recibido.

Esta solicitud debe registrarse y darse a conocer, pues constituye un estímulo a los funcionarios.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS**

La División Informática de la Subsecretaría del Interior ha desarrollado un sistema computacional que permite dar soporte institucional a los procesos de registro, derivación y seguimiento de las solicitudes ciudadanas. Para todos los efectos prácticos, éste sistema computacional se denomina "Web OIRS del Servicio de Gobierno Interior"

Se describirá a continuación cómo se desarrollan los tres procesos asociados a la Web antes mencionada:

### **Registro de las atenciones ciudadanas**

Este registro único tiene por objetivo estandarizar los procesos de registro, derivación y seguimiento de las solicitudes ciudadanas que ingresan a través de alguno de los espacios de atención reconocidos en cada unidad del Servicio de Gobierno Interior.

Respecto de los datos solicitados, éstos cumplen con lo requerido en el artículo 30 de la Ley N° 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos.

La modalidad de funcionamiento entre el encargado OIRS, y el resto de la institución es la siguiente:

#### **Proceso de registro:**

- Será la persona encargada de la OIRS, quien tendrá la responsabilidad de ingresar las solicitudes ciudadanas que se generen a través de algún espacio de atención.
- Deberá registrar los datos básicos de la persona: nombre, rut, sexo, dirección, comuna, fecha, rango etario, de escolaridad, teléfono, así como el tipo de solicitud recibida y los hechos y/o razones que la originan.
  - Serán datos obligatorios a registrar, de acuerdo al artículo 30 de la Ley N° 19.880: nombre y apellidos, espacio de atención por el cual se recibe la solicitud, tipo de solicitud y hecho que la origina, lugar (comuna) y sexo.
  - En el caso de atención telefónica, será obligatorio registrar sexo, número de teléfono, lugar, (a fin de registrar la comuna que origina la solicitud ciudadana), tipo de solicitud ciudadana y hecho o razón que la origina y fecha.
  - En relación a una solicitud ciudadana mediante radiotransmisor, serán requisito mínimo registrar: sexo, lugar, tipo de solicitud, hecho o razón y fecha.
- El sistema genera automáticamente la carta "acuso recibo", la cual se imprime y entrega a la persona, o se remite mediante correo, particularmente en los casos que la solicitud ciudadana sea Reclamo, petición o consulta. Lo anterior, atendiendo a los plazos de respuesta estipulados en la Ley N° 19.880.
- Si la solicitud ciudadana se puede responder de forma inmediata,
- Responsable de la OIRS, entrega la orientación o solución requerida
- Registra la respuesta en el sistema, finalizando así el ciclo.
- Si la solicitud debe ser derivada ya sea en forma interna o externa, el sistema genera una carta "acuso recibo", la cual se imprime y se entrega a la persona ya sea en forma

personal, se envía por correo tradicional, o por correo electrónico en el caso que la persona lo haya informado.

### **Proceso de Derivación Interna:**

Si el trámite debe ser respondido por otra persona de la institución:

- El Encargado OIRS, a través de la Web envía un aviso a dicha persona informándole que tiene una solicitud ciudadana, la que debe responder.
- El sistema mantiene y actualiza una bitácora por cada derivación interna que se realice, registrando fecha, hora y a quien se derivó la solicitud ciudadana correspondiente
- La Unidad analiza la solicitud, resuelve y genera una carta respuesta dentro de los 20 días hábiles (ley N° 19.880).
- El encargado de la OIRS puede monitorear en forma permanente el estado de la solicitud. Para ello, el sistema provee de alarmas, cambiando de colores, según la solicitud pendiente se acerca a los 20 días sin responder (4 flags distintos)
- Al registra la respuesta a la consulta realizada, automáticamente el sistema cambia de estado "pendiente" a "solucionado", informando la fecha en que se respondió, el medio, y el N° de días transcurrido.

### **Proceso de derivación externa:**

Si el trámite debe ser derivado a otro Servicio Público,

- A través del sistema Web OIRS y previo establecimiento de los correos de atención de los otros servicios de la región o provincia, se envía un mail al correo institucional del Servicio Publico correspondiente, con una copia de la solicitud ciudadana, a fin que ese Servicio se haga responsable de responder a la persona solicitante.
- Adicionalmente, se le informa a la persona que la solicitud fue derivada externamente mediante una carta a la persona consultante.
- Si la solicitud fuese acompañada de documentación, ésta se envía también físicamente al Servicio correspondiente.
- Si fue enviada mediante oficio, se registra fecha y N° del documento

### **Seguimiento de las solicitudes derivadas:**

- El encargado de la oficina OIRS tendrá la función de revisar periódicamente el estado de las solicitudes enviadas a las distintas oficinas de la institución (derivación interna), pudiendo realizar seguimiento de cada una de ellas.
- El sistema permite verificar el estado de avance de cada una de las derivaciones realizadas en un período de tiempo, destacando:
  - en color blanco, aquellas solicitudes que tienen entre 0 y 12 días en espera de ser respondidas,
  - en color amarillo aquellas solicitudes entre 13 y 14 días sin responder
  - en color naranja aquellas solicitudes entre 15 y 16 días sin responder
  - en color rojo, aquellas que llevan 17 días o mas sin ser resueltas

- El encargado OIRS cumplirá los procedimientos preestablecidos por su institución para estos casos:
- Enviar en primera instancia correo al responsable de no haber respondido en el plazo, instándole a que lo haga en menos de 48 hrs
- Informar al jefe de la sección o departamento de la situación, a fin que éste tome las medidas correspondientes
- Informar al Jefe de Gabinete, o a la autoridad designada para estos efectos
- Dando cuenta de las dos instancias previas

### **Registro de atenciones en Social (ORASMI)**

- La persona encargada de registro ORASMI tendrá la responsabilidad de informar a la Encargada de OIRS las solicitudes ciudadanas que se generen a través de este espacio de atención.
- Deberá registrar los datos básicos de la persona: nombre, rut, sexo, dirección, comuna, fecha, rango etario, de escolaridad, teléfono.
- Deberá además, registrar los datos específicos requeridos por el sistema único de ingreso (SUI), los que se relacionan con condición social, tipo de ayuda necesitada.

### **Registro de atenciones en Extranjería**

- La persona encargada de Extranjería tendrá la responsabilidad de informar a la Encargada de OIRS las solicitudes ciudadanas que se generen a través de este espacio de atención.
- Deberá registrar los datos básicos de la persona: nombre, rut, sexo, dirección, comuna, fecha, rango etáreo, escolaridad, teléfono.

### **Estadísticas de atención:**

Cuatrimestralmente, el/la encargado/a del SIAC realizará un análisis estadístico respecto de las atenciones de público que ha realizado la institución, y entregará esos informes a la autoridad, a fin de ser utilizados para mejorar la gestión de la institución.

El proceso para elaborar los informes estadísticos es el siguiente:

- Encargado de la OIRS genera archivo mensual con toda la información registrada en la Web OIRS, correspondiente al período a analizar.
- Esta información es extraída desde la Web OIRS, el cual posee la funcionalidad de exportar a una planilla Excel un vaciado de las solicitudes ciudadanas recibidas en un período de tiempo establecido.
- El archivo lo envía mediante correo electrónico al encargado del SIAC, con la información de la atención del período.
- Encargados de registro en Social y Extranjería envían por correo electrónico informes de atención de usuarios/as a encargado del SIAC.
- Encargado del sistema elabora las estadísticas correspondientes: Por tipo de solicitud, espacio de atención, sexo, tipo de trámite, origen o comuna.

- Con la información que posee, elaborará el perfil de usuario respecto de cada uno de los espacios de atención, así como informará respecto de los trámites más recurrentes en cada espacio.
- Dichos informes los hará llegar a su autoridad, a fin que ésta la conozca y a partir de ella realice las acciones que estime pertinentes.

### **Encuesta de satisfacción de usuarios:**

**Mensualmente** la Intendencia deberá realizar encuestas a sus usuarios(as), a fin de conocer el nivel de satisfacción de éste en relación a la atención recibida en la institución.

El procedimiento a seguir para aplicar y tabular las encuestas de satisfacción es el siguiente:

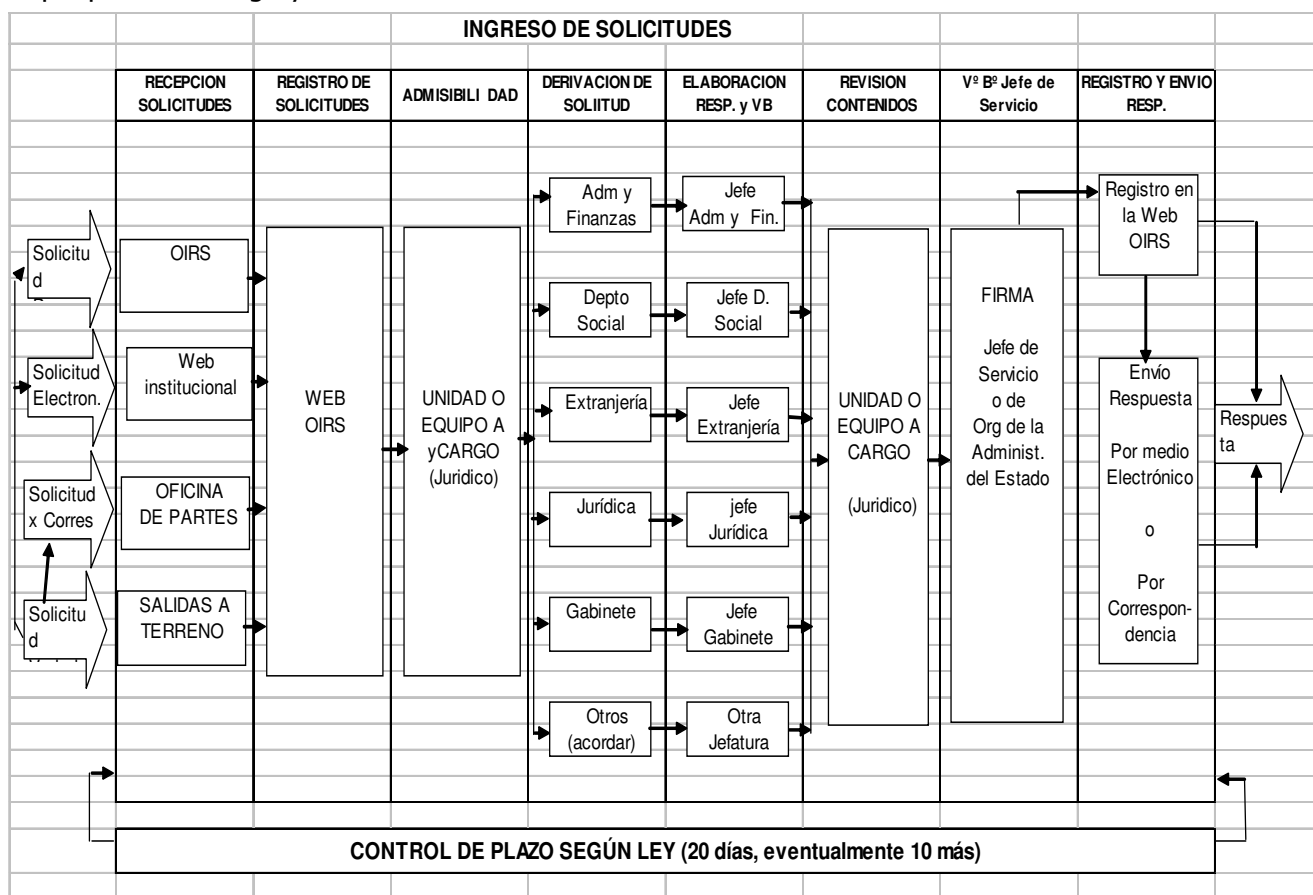
- El número de encuestas aplicadas no podrá ser inferior al 5% de las personas atendidas en el mes anterior a aplicar la encuesta.
- Lo anterior, lo infiere el encargado del SIAC, a partir del número del número de personas registradas en la Web en dicho período.
- Encargado de la OIRS imprimirá desde la Web, la encuesta de satisfacción a aplicar, de acuerdo al número de unidades establecido previamente.
- En un período no superior a una semana, solicita a los usuarios que concurren a alguno de los espacios de atención, responder la encuesta antes impresa.
- Encargado OIRS digitalará en la Web las encuestas aplicadas.
- El sistema tabulará automáticamente el resultado de dichas encuestas.
- Encargado OIRS informará a encargado del SIAC el resultado de la tabulación de las encuestas
- Encargado del SIAC elaborará los informes correspondientes, haciendo el análisis comparativo con los resultados del período anterior de aplicación de éste instrumento
- Encargado del SIAC hará llegar a la autoridad el análisis de los datos, a fin que ella efectúe las acciones que estime pertinente.

## PROCEDIMIENTOS LEY DE TRANSPARENCIA (20.285)

### a.- Procedimientos para solicitudes de acceso a la Información

Mediante el presente documento se pretende plasmar los procesos básicos que debe conocer aquella persona que sea designada como Encargado OIRS, para poder integrar todos los pasos, desde la recepción y registro de las solicitudes, hasta la entrega de respuestas a los requerientes, mediante los medios y la forma que este haya establecido.

Para efectos de lo anterior, se hará un análisis del flujo de gestión de solicitudes y se explicará paso a paso lo que se debe hacer, incluyendo aquellas situaciones problemáticas que pudiesen surgir y como se deben enfrentar.



A partir del 20 de abril, toda solicitud deberá ser ingresada en la Web OIRS, de manera que los requerimientos verbales que emanen de la ciudadanía, por ejemplo en salidas a terreno, deben ser puestas en papel mediante los formularios que la Comisión de Probidad y Transparencia han puesto a disposición para el uso de los requerientes y para el posterior registro por parte de los Encargados OIRS en la Web OIRS.

## **Recepción de solicitudes**

- Las solicitudes pueden ingresar por tres vías: A través de los sitios Web de la Intendencia, en forma presencial o mediante una carta remitida a nuestras oficinas de partes.
- El único requisito, es que cumpla con lo señalado en el artículo 12 de la ley, es decir, contenga el nombre, apellidos y dirección del solicitante, la identificación clara de la información que se requiere y la firma del solicitante.
- De acuerdo a lo anterior, habrá dos tipos de solicitudes: las presentadas por escrito, o las ingresadas a los sitios electrónicos.
- En el caso que alguna persona acuda a la institución, o en el transcurso de una actividad desee realizar una solicitud de información verbal, se le deberá orientar respecto de la imposibilidad de procesar dicha solicitud justamente porque debe cumplir con el requerimiento de estampar su firma por cualquier medio habilitado para ello.

## **Registro de solicitudes**

- Para efectos del registro de solicitudes, la totalidad de éstas se realizarán en la Web OIRS y deberá por tanto existir una persona encargada de realizar diariamente estos registros.
- Es decir, aquellas que el ciudadano/a realice en forma presencial llenando el formulario en la OIRS, aquellas que eventualmente entreguen los ciudadanos en las actividades en terreno (G+C u otro), o aquellas que lleguen mediante cartas a las oficinas de partes de cada institución. En este caso en particular, la persona encargada de partes deberá registrarla en el GDM y posteriormente derivarla a la persona encargada de la OIRS para que la registre en el sistema único y comenzar su procesamiento.
- En relación con los sitios Web, aquellas solicitudes que se ingresen por esta vía, serán automáticamente enviadas a la Web OIRS para que comience su tramitación, siguiendo el mismo proceso que cualquier otra solicitud.

## **Admisibilidad**

- Registrada la solicitud en la Web OIRS, se hace necesario acoger esta solicitud, en base a los requerimientos de la Ley. Para ello, la primera derivación desde la OIRS, deberá ser a la unidad o persona que la institución definió (asesor jurídico).
- Se deberá verificar los requisitos de forma del artículo 12, y los requisitos de competencia según el contenido de la solicitud. Por competencia estamos refiriéndonos a si la información contenida en la solicitud, puede y debe ser respondida por la institución, en consideración a la misión, sus objetivos específicos.
- Si la solicitud no cumple los requisitos de admisibilidad por forma, ésta será devuelta desde Jurídica a la OIRS, previo registro del movimiento correspondiente a fin que se emita la carta de respuesta informando al solicitante de la inadmisibilidad de su solicitud por un problema de forma, ante esta comunicación al requeriente se otorga un plazo de 5 días hábiles para subsanar la falta y volver a realizar la solicitud, en caso que esto no se haga, se entenderá la solicitud como desistida.

- Por otro lado, si el análisis de admisibilidad realizado por Jurídica hace admisible la tramitación de ésta, Jurídica debe hacer el registro correspondiente en la Web y devolver la solicitud a la OIRS, para que ésta siga su movimiento dentro de la institución, o simplemente derivarla directamente vía Web OIRS, al Departamento que corresponda la solicitud.

### **Derivación de Solicitudes**

- De acuerdo al contenido de las solicitudes, y una vez despejada la admisibilidad de la misma, éstas serán derivadas a las instancias, unidades o departamentos responsables de cada tema en el Servicio, a fin de proceder a dar respuesta a la solicitud, en el contenido y forma que la ley exige.
- Por ejemplo, si se recibe solicitud de información sobre adjudicación de licitaciones, esta solicitud debe ser enviada a DAF para que ellos realicen el borrador de respuesta.

### **Elaboración respuesta**

- Si para responder la solicitud, ésta debe ser derivada a otro departamento, esto se denomina derivación interna y debe dejarse registro de cada uno de los movimientos en la Web.
- Es decir, el sistema mantendrá una bitácora u hoja de ruta de todos los movimientos que haya tenido la solicitud dentro de la institución, informando además, el tiempo transcurrido en cada una de estas derivaciones internas realizadas.
- La respuesta a la solicitud deberá ser en todos los casos revisada por el jefe de la unidad a cargo de ésta, o claramente emitida por éste, si así se define por la institución.

### **Revisión contenidos**

- Del mismo modo que existirá un responsable de la admisibilidad de la solicitud de información, ésta misma unidad (Jurídica o el funcionario que se designe como responsable) deberá hacer una revisión de la respuesta sugerida por la unidad o departamento encargado de generar la respuesta.
- Lo anterior, a fin de asegurar que la respuesta desarrollada se corresponde en forma y fondo con la solicitud de información requerida.
- Este doble chequeo tiende además, a evitar reclamos posteriores de la ciudadanía.

### **VºBº Jefe de Servicio**

- La solicitud llegará al escritorio del Jefe de Servicio o en el caso de Jefe de Órgano de la Administración del Estado (Intendente o Gobernador) solamente para su firma, puesto que ya ha pasado al menos dos controles absolutamente necesarios.
- Lo anterior, a fin de agilizar el trámite de firma y despacho de la respuesta, en aras a asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados en la Ley.
- La autoridad podrá delegar la firma del documento de respuesta, sin embargo, la responsabilidad última del contenido de la respuesta y del cumplimiento de los plazos, es indelegable.

### **Registro y envío respuesta.**

- Desde el gabinete de la autoridad, se deberá actualizar la bitácora de la solicitud en la Web OIRS, describiendo que ya fue firmada por la autoridad, y enviada a la encargada de solicitudes a fin de hacer los registros correspondientes
- La encargada la entregará a Partes para ser despachada oficialmente fuera de la institución, a la dirección definida por el o la solicitante o bien notificando vía correo electrónico la respuesta a su solicitud.

### **Debe recordarse que:**

- Ninguna respuesta de solicitud de acceso a la información puede ser despachada sin haber sido registrada en la Web OIRS. No hacer esto, significaría dejar inconclusa la tramitación de una solicitud de acceso a la información, y por tanto no aseguraría el cumplimiento de los tiempos de tramitación estipulados en la Ley.
- El último movimiento de la solicitud, o sea, el último registro en la bitácora de la solicitud es la fecha de despacho, el N° del oficio o carta, y el destino del documento.
- De todas maneras, para todos los efectos procedimentales, es la Oficina de Partes quien debe hacer el registro de despacho de un documento oficial de la institución.

## **b.- Procedimientos Transparencia Activa Ley 20.285**

### **¿Qué es la transparencia activa?**

Es poner información a disposición permanente del público sin mediar requerimiento formal, mediante los sitios Web de cada organismo.

Es decir, es información que estará visible en cada sitio Web de la SAG, Intendencias y Gobernaciones, a través de un banner de transparencia, el que contendrá los 13 ítems que la Ley 20.285 exige en sus artículos 6 y 7.

### **Como se operará:**

La Subsecretaría del Interior posee un software propio, desarrollado para cumplir con los requerimientos del Instructivo Presidencial 08 de Diciembre de 2006, el cual ha sido optimizado, y permite cumplir con todos los requerimientos de publicación de información establecidos en la Ley de acceso a la Información.

Además de hacer una capacitación a nivel nacional previo a la entrada en vigencia de ley respecto del uso de esta herramienta, la Subsecretaría ha designado a dos funcionarios para que apoyen a las unidades territoriales durante el proceso de carga de la información regional y/o provincial

- Para actualizar o cargar la información la Intendencia deberá nombrar un encargado de transparencia activa, quien será el responsable de mantener permanentemente actualizado dicho banner con las informaciones que requiere la ley, dentro de los plazos estipulados, en este caso por el Ministerio del Interior.
- Para cargar la información requerida por la Ley, el encargado de Transparencia Activa de la Intendencia, contará con un usuario y una contraseña que permitirá ingresar al sistema interno de administración.
- El Encargado será el responsable del uso correcto de estas claves.
- Dentro de este sistema de administración de la información requerida por la ley, se visualizarán 13 plantillas las que deberán ser completadas con la información que aquí se solicita (\*).
- Cada plantilla corresponde a un ítem específico de información, de acuerdo a lo definido por la Comisión de Transparencia.

### **Hitos en Transparencia Activa:**

El Ministerio de Interior ha resuelto fechas obligatorias de consolidación, carga, evaluación y publicación de la información relativa a los 13 ítems que incluye la Transparencia Activa.

- Entre los días 1 y 5 de cada mes se deberán cargar los archivos (plantillas) que la ley solicita.

- Entre los días 5 y 8 de cada mes se podrán revisar los contenidos de la carga, confirmar los datos anexados, realizar los cambios que sean pertinentes antes de publicar y sincronizar la información correspondiente. El formato de uso del administrador de Transparencia Activa es similar al uso del administrador de los sitios web.
- La información se publicará mensualmente e impostergablemente los días 10 de cada mes. Esta acción se realizará desde el nivel central.

## **Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo apoyar el desempeño del Encargado de Transparencia Activa de la Intendencia Regional.

- Mantener carpetas digitales con la información requerida para Transparencia Activa (mensual y por área de carga)
- Recopilar información relativa a Transparencia Activa y mantener contacto directo con quienes proveerán de dicha información mes a mes en cada uno de los departamentos y/o unidades que correspondan
- Obtener V°B° de las jefaturas correspondientes antes de cargar (subir) la información al sistema administrador.
- Programarse con anticipación a las fechas de carga, confirmación y publicación que se solicitan en esta pauta
- Mantener constante comunicación con el equipo de apoyo y coordinación del Ministerio, con el fin de resolver inconvenientes en los tiempos dispuestos previamente ( fechas de carga y confirmación de datos)
- Mantener comunicación fluida con el Encargado Territorial de la Implementación de la Ley con el objetivo de generar un solo canal de requerimientos. Es decir, que la contraparte territorial esté al tanto de las necesidades, dificultades y otras situaciones que se presenten que no permitan publicar la información de forma apropiada.

### Hoja de requerimientos para el cumplimiento de la Transparencia Activa

	<b>Requerimiento</b>	<b>Carga de información</b>	<b>Tipo de carga</b>
<b>a</b>	<b>Documentos Diario Oficial</b>	Por unidad territorial	Plantilla y adjuntos
<b>b</b>	<b>Estructura Orgánica</b>	Desde el nivel central.	Organigrama
<b>c</b>	<b>Facultades, funciones y atribuciones</b>	Desde el nivel central.	Plantilla y adjuntos
<b>d</b>	<b>Marco formativo</b>	Desde el nivel central.	Plantilla y adjuntos
<b>e</b>	<b>Planta del personal</b>		
	Planta	Desde el nivel central.	Plantilla
	Contrata	Desde el nivel central.	Plantilla
	Honorarios pagados desde el nivel central	Desde el nivel central.	Plantilla
	Honorarios pagados por unidad territorial	Por unidad territorial	Plantilla
	Otras contrataciones	Por unidad territorial	Plantilla
<b>f</b>	<b>Contrataciones</b>		
	Link directo al portal Chilecompras	Desde el nivel central.	Link
	Otras contrataciones	Por unidad territorial	Plantilla y adjuntos
<b>g</b>	<b>Transferencias</b>		
	Link directo al portal de la Ley 19,862	Desde el nivel central.	Link
	Otras transferencias	Por unidad territorial	Plantilla
<b>h</b>	<b>Información Presupuestaria</b>		
	Información Presupuestaria	Desde el nivel central.	
	informe de Ejecución Presupuestaria	Por unidad territorial	
<b>i</b>	<b>Actos y resoluciones con efectos a terceros</b>	Por unidad territorial	Plantilla y adjuntos
<b>j</b>	<b>Trámites</b>		
	Link directo al portal chileclick	Desde el nivel central.	Link
	Otros trámites	Por unidad territorial	Plantilla
<b>k</b>	<b>Subsidios y beneficiarios</b>		
	Subsidios	Por unidad territorial	Plantilla
	Nómina de beneficiarios	Por unidad territorial	Plantilla
<b>l</b>	<b>Mecanismos de participación ciudadana</b>		
	Mecanismos de participación ciudadana	Por unidad territorial	Plantilla
	Norma de Participación	Por unidad territorial	Plantilla y adjuntos
<b>m</b>	<b>Presupuesto asignado</b>		
	Link directo al portal de la Dipres	Desde el nivel central.	Link
<b>n</b>	<b>Resultado de auditorías</b>	Por unidad territorial	Plantilla y adjuntos
<b>o</b>	<b>Vínculos institucionales</b>	Por unidad territorial	Plantilla y adjuntos
<b>p</b>	<b>Cotos de Reproducción</b>	Por unidad territorial	Plantilla y adjunto

(\*) Un acabado detalle de cómo llenar cada una de las plantillas se hizo en su oportunidad llegar a la persona encargada de Transparencia Activa de cada institución.

## **ANEXOS**

**Anexo1: Flujogramas de Derivación**

**Anexo2: Misión, Objetivos estratégicos y productos del SGI**

**Anexo 3: Planilla de registro único Web OIRS**

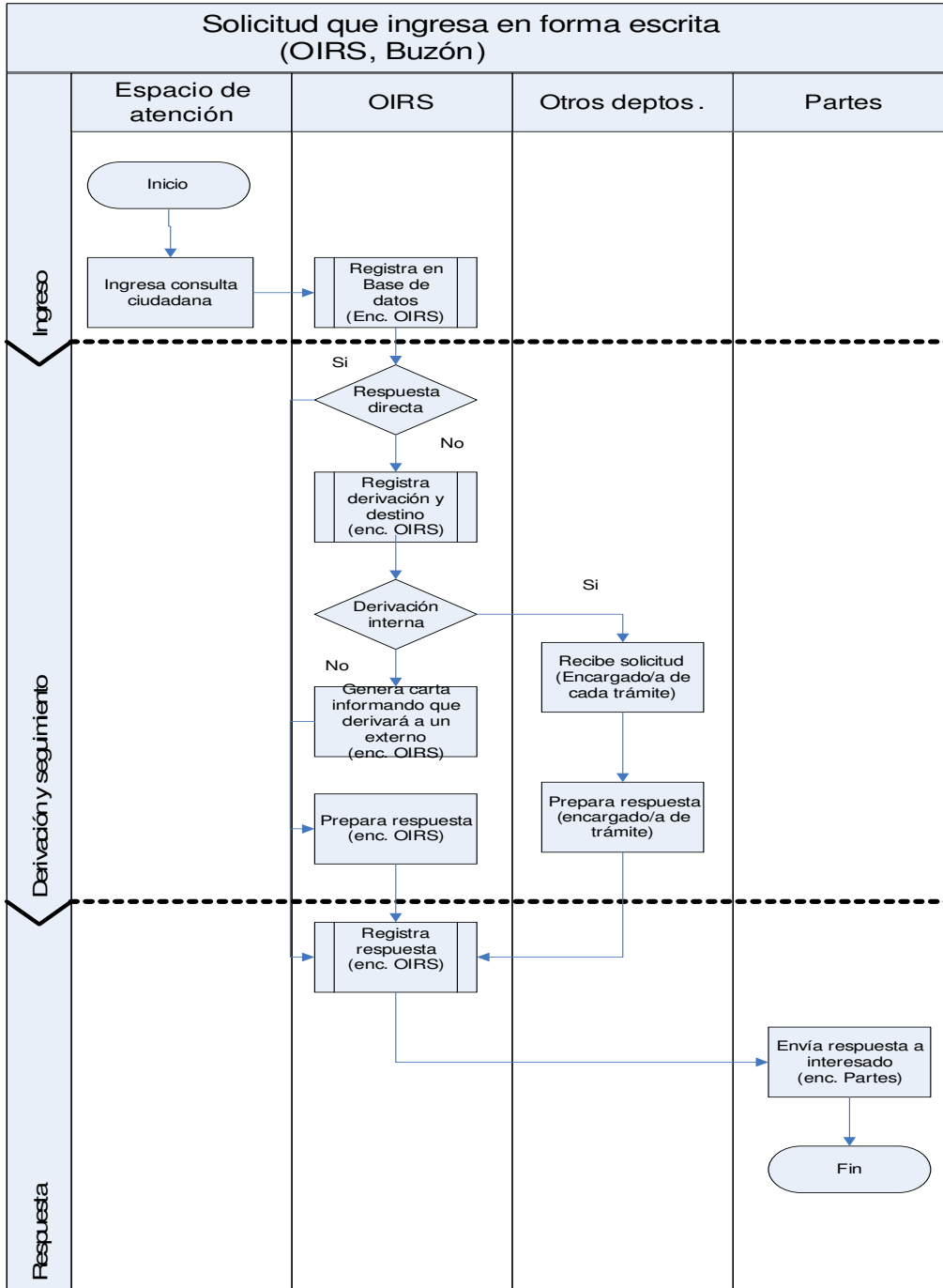
**Anexo 4: Encuesta de satisfacción de usuarios**

**Anexo 5 Formulario Ingreso de solicitudes vía la Web Institucional**

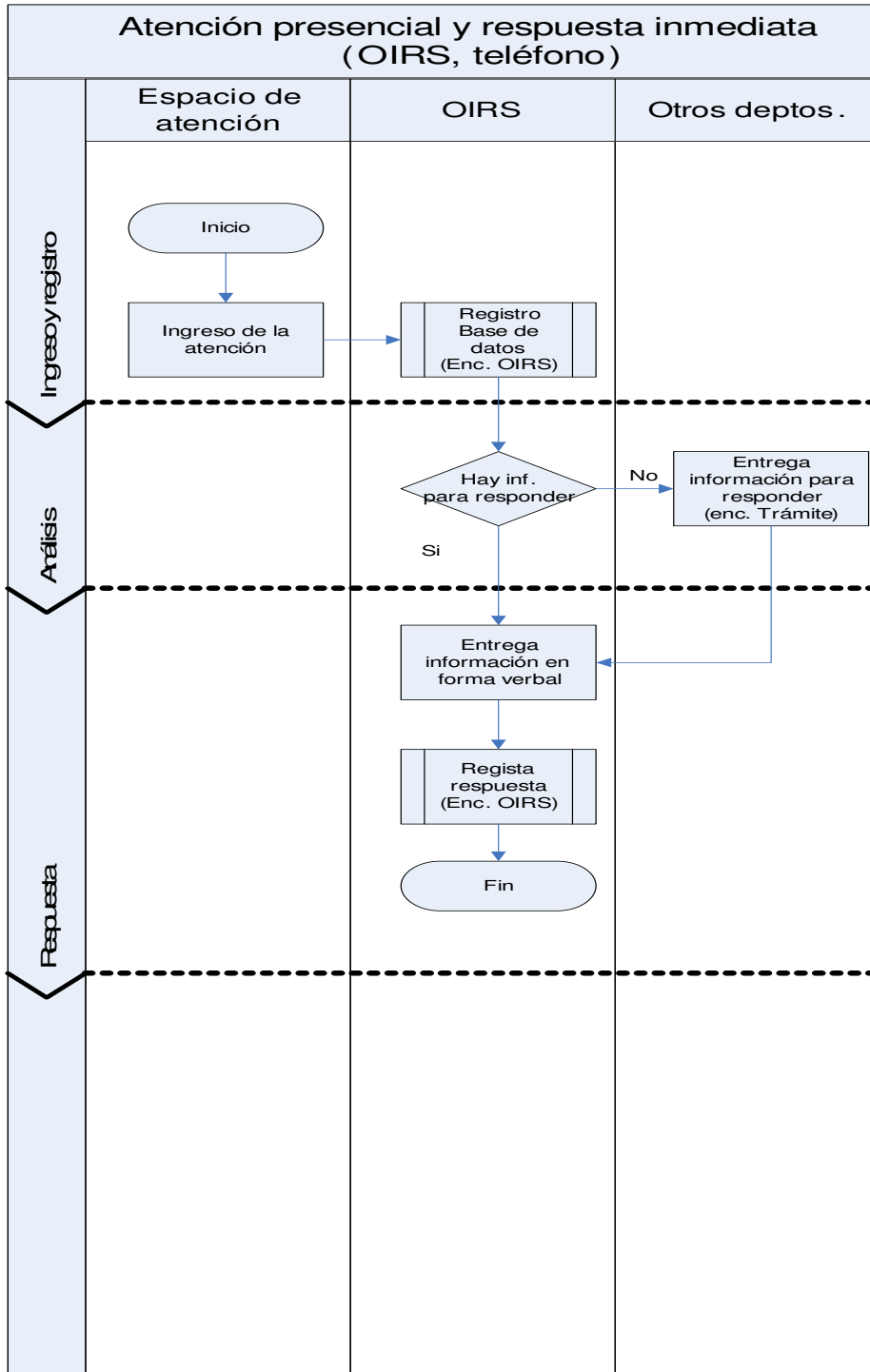
**Anexo 6: Formulario ingreso a la Web OIRS vía presencial o carta.**

## Anexo 1: Flujogramas de derivación (\*)

### 1.- Solicitudes ingresadas por escrito (OIRS, Buzón)



2.- Respuesta inmediata y atención presencial (OIRS, teléfono)



(\*) No incluye Social ni Extranjería

## **Anexo 2: Misión Institucional del Servicio de Gobierno Interior:**

- Asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado al Presidente de la República. Para este efecto el SGI está segmentado en 15 intendencias y 52 gobernaciones cuyos titulares asumen la representación natural e inmediata del Presidente de la República.
- El Servicio provee la plataforma política, administrativa y de gestión para que intendentes y gobernadores puedan ejercer a cabalidad dicha representación en las jurisdicciones en que se divide el territorio nacional para efectos del ejercicio del gobierno y administración superior, y además, proporciona a la población los bienes, las prestaciones y servicios que establece la ley o por políticas establecidas por el Ministerio del Interior.

### **Bienes o Servicios entregados (Productos estratégicos):**

- 1.- Ejercicio de la representación del Presidente de la República
  - Difusión de las políticas públicas asociadas a las áreas de principal preocupación del Ejecutivo.
  - Difusión de los planteamientos del Ejecutivo ante los diversos temas de la contingencia nacional.
  - Intervención de acuerdo a instrucciones específicas de las autoridades.
- 2.- Gestión de la contingencia política del gobierno
  - Atención permanente de las relaciones con partidos políticos, parlamentarios, consejeros, alcaldes y concejales y otras autoridades.
  - Atención de las relaciones con los gremios, sindicatos, asociaciones y otras organizaciones comunitarias.
- 3.- Provisión a la población del orden público.
- 4.- Provisión de la seguridad pública a las personas y sus bienes
  - Programa Barrio más seguro
  - Programa regional antidelincuencia
- 5.- Provisión de protección civil a las personas y sus bienes para enfrentar situaciones de emergencia
- 6.- Provisión a la ciudadanía de las garantías para el pleno ejercicio de sus derechos civiles.
  - Provisión de garantías para el ejercicio del derecho a reunión.
  - Provisión de información sobre resultados electorales.
- 7.- Ejercicio de la coordinación, fiscalización y supervisión de los servicios públicos de las regiones y provincias para lograr una gestión integrada territorialmente.
  - Conducción del Comité Técnico Asesor

- Actualización de los catastros de proyectos de inversión relevantes.
  - Definición de las prioridades en materia de inversión pública (conforme al Instructivo Presidencial N° 155)
  - Coordinación, fiscalización y supervisión de los servicios públicos
  - Representación de los servicios que no tengan presencia local o utilización de la estructura de estas unidades operativas para hacer llegar a los ciudadanos beneficios de organismos sectoriales.
  - Continuación y reforzamiento del Programa del Gobierno + Cerca
- 8.- Aplicación de las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros, administrar los pasos fronterizos y coordinar los servicios competentes.
- Otorgamiento de permisos de turismo, tripulantes.
  - Otorgamiento de permisos de residencia.
  - Aplicación de sanciones pecuniarias y administrativas.
  - Administración de pasos fronterizos.
  - Coordinación de los servicios que se relacionan con el tema de fronteras
- 9.- Provisión de las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar en el desarrollo de los territorios.
- Difusión a la comunidad de la oferta pública existente.
  - Organización de la comunidad interesada para acceder a estos beneficios.
- 10.- Provisión a la población de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio, cuando las redes sociales normales no las pueden atender.
- Fondos ORASMI.
  - Apoyo para la postulación a la Bece Presidente de la República
  - Fondo social presidente de la República

### Anexo 3: Planilla de registro único Web OIRS

Ingreso de Formulario * AREA: METROPOLITANA DE SANTIAGO (Fecha: 15-10-2009)	
<b>Provincia o Zona</b>	PLANIFICACION <b>Departamento</b> PLANIFICACION
<b>Responsable</b>	Pilar Reyes
<b>Datos Formulario *</b>	
<b>Tipificación *</b>	<input checked="" type="radio"/> Consulta <input type="radio"/> Opinión <input type="radio"/> Reclamo <input type="radio"/> Sugerencia <input type="radio"/> Petición <input type="radio"/> Felicitación <input type="radio"/> Acceso a Información (Ley 20.285)
<b>Vía de Ingreso *</b>	Presencial (papel) <b>Tipo de Zona *</b> URBANO
<b>Trámite *</b>	-- Elija un tramite -- (Dirigido a: Responsable del Trámite)
<b>Detalle *</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 50px;"></div>
<b>Solución</b>	<input checked="" type="radio"/> Posterior <input type="radio"/> Inmediata
<b>Datos Contacto *</b>	
<b>Nombre *</b>	<input type="text"/>
<b>Apellidos *</b>	<input type="text"/> (Paterno) <input type="text"/> (Materno)
<b>Rut</b>	<input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>
<b>Nacionalidad</b>	CHILE <b>Pasaporte</b> <input type="text"/>
<b>Educación</b>	<input type="text"/> (Nivel Educativo) <b>Edad</b> <input type="text"/> (Años)
<b>Ocupación</b>	<input type="text"/> <b>Sexo</b> <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
<b>Apoderado</b>	<input type="text"/> (Si Corresponde)
<b>Razón Social</b>	<input type="text"/> (Persona Jurídica)
<b>Dirección Contacto *</b>	
<b>Residencia *</b>	Chile (Lugar de Residencia actual del Peticionario)
<b>Calle, N° *</b>	<input type="text"/> (Calle) - <input type="text"/> (N°)
<b>Villa, Pob, Dpto</b>	<input type="text"/> <b>Fono</b> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Comuna *</b>	-- Seleccione Comuna -- <b>Región</b>
<b>E-mail</b>	<input type="text"/>
<b>Guardar Formulario</b>	

## Anexo 4: Encuesta de satisfacción de usuarios (\*)

Encuesta de Opinión - Calidad de Atención al Usuario			
» ENCUESTA N° _____		Fecha: __ - __ - _____	
Sexo	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino	Edad <input type="text" value="Seleccione rango → ____"/>
Comuna	<input type="text" value="Seleccione Comuna → _____"/>		
<b>1. ¿A cuál departamento viene a realizar su trámite?</b>			
<input type="checkbox"/> Gabinete			
<input type="checkbox"/> Departamento Social			
<input type="checkbox"/> Departamento administrativo			
<input type="checkbox"/> Departamento Jurídico			
<input type="checkbox"/> Oficina de Seguridad Ciudadana			
<input type="checkbox"/> Oficina de participación Ciudadana			
<input type="checkbox"/> Oficina de Relaciones Publicas y comunicaciones			
<input type="checkbox"/> Oficina de Emergencia			
<input type="checkbox"/> Oficina de Extranjería			
<input type="checkbox"/> Unidad de finanzas			
<input type="checkbox"/> Otros a definir : _____			
<b>2. El trámite que viene a realizar se relaciona con:</b>			
<input type="checkbox"/> Oficina OIRS Gabinete			
<input type="checkbox"/> Sistema de Información Adulto MAYOR(SIAM) Gabinete			
<input type="checkbox"/> Pensión Asistencial(PASIS) Gabinete			
<input type="checkbox"/> ORASMI Gabinete			
<input type="checkbox"/> Fomento Productivo Gabinete			
<input type="checkbox"/> Apoyo Organizaciones de base de personas discapacitadas Gabinete			
<input type="checkbox"/> Apoyo Organizaciones de base de personas de Adulto Mayo Gabinete			

- Relaciones Públicas, Cultura, Comunicaciones. Gabinete
- Area de Desarrollo Indígena Gabinete
- Emergencias Gabinete
- Elaboración de Informes Sociales Gabinete
- Trabajo/Empleo Gabinete
- Apoyo Comunitario Gabinete
- Adquisiciones de materiales Gabinete
- Subsidio al consumo de agua potable y alcantarillado (SAP) Gabinete
- Subsidio Único Familiar Gabinete
- Financiamiento-Fondos Concursables Gabinete
- Orientación Jurídica Gabinete
- Participación Ciudadana Gabinete
- Extranjería Gabinete
- Seguridad Ciudadana Gabinete
- Beca Presidente de la República Gabinete
- Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Pudo realizar su trámite?  SI  NO

4. ¿Tuvo algún inconveniente?  SI  NO

5. ¿Cómo podría calificar la atención recibida durante su trámite?

Excelente  Muy Buena  Buena  Regular  Mala

6. ¿Desea usted hacer una sugerencia para mejorar el servicio?  SI  NO

¿Cuál sería su sugerencia?

\_\_\_\_\_

(\*) El formato de la encuesta será optimizado el primer trimestre de 2010, una vez finalizado el proceso electoral

## Anexo 5: Formulario de Ingreso de solicitudes vía la Web Institucional

Ingreso de Formulario * AREA: METROPOLITANA DE SANTIAGO (Fecha: 15-10-2009)	
<b>Provincia o Zona</b>	PLANIFICACION <b>Departamento</b> PLANIFICACION
<b>Responsable</b>	Pilar Reyes
<b>Datos Formulario *</b>	
<b>Tipificación *</b>	<input checked="" type="radio"/> Consulta <input type="radio"/> Opinión <input type="radio"/> Reclamo <input type="radio"/> Sugerencia <input type="radio"/> Petición <input type="radio"/> Felicitación <input type="radio"/> Acceso a Información (Ley 20.285)
<b>Vía de Ingreso *</b>	Presencial (papel) <b>Tipo de Zona *</b> URBANO
<b>Trámite *</b>	-- Elija un tramite -- (Dirigido a: Responsable del Trámite)
<b>Detalle *</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
<b>Solución</b>	<input checked="" type="radio"/> Posterior <input type="radio"/> Inmediata
<b>Datos Contacto *</b>	
<b>Nombre *</b>	<input type="text"/>
<b>Apellidos *</b>	<input type="text"/> (Paterno) <input type="text"/> (Materno)
<b>Rut</b>	<input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>
<b>Nacionalidad</b>	CHILE <b>Pasaporte</b> <input type="text"/>
<b>Educación</b>	<input type="text"/> (Nivel Educacional) <b>Edad</b> <input type="text"/> (Años)
<b>Ocupación</b>	<input type="text"/> <b>Sexo</b> <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
<b>Apoderado</b>	<input type="text"/> (Si Corresponde)
<b>Razón Social</b>	<input type="text"/> (Persona Jurídica)
<b>Dirección Contacto *</b>	
<b>Residencia *</b>	Chile (Lugar de Residencia actual del Peticionario)
<b>Calle, N° *</b>	<input type="text"/> (Calle) - <input type="text"/> (N°)
<b>Villa, Pob, Dpto</b>	<input type="text"/> <b>Fono</b> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Comuna *</b>	-- Seleccione Comuna -- <b>Región</b>
<b>E-mail</b>	<input type="text"/>
<b>Guardar Formulario</b>	

