

Registro N°: 20 Región: Metropolitana

REGISTRO DE ACTIVIDADES

1. Identificación de la actividad

	Diálogo Participativo		Evento Regional
	Presupuesto Participativo		Actividad Participación Ciudadana
	Consulta Ciudadana		Otro, mencionar
X	Conversatorio		

2. Antecedentes actividad:

Temática	“Sistema de información y Atención Ciudadana”
Breve descripción actividad	Actividad de participación ciudadana que tiene como finalidad apoyar a las familias en el manejo y uso del sistema de información y atención Ciudadana (SIAC).
Fecha	30 de septiembre de 2021
Lugar	Teams
Comuna	Talagante, Melipilla y Buin
Región	Metropolitana
Facilitadores ejecución (apoyos profesionales)	Gloria Laengle, encargada regional metropolitana SIAC. Francisca Escobar, encargada regional de Participación Ciudadana.

3. Participantes (se debe adjuntar listado de asistencia)

Tipología Organización Comunitaria	Mujeres	Hombres	Total, por organización
Centros de Padres y Apoderados	15	2	17
Organizaciones territoriales (Junta de vecinos, Uniones Comunales)	----	----	----
Organizaciones funcionales (Club de Adultos Mayores, Club deportivos, entre otros)	----	----	---
Corporación, fundación	----	----	----
Funcionarios/as	6	----	6
Total, asistentes por sexo	21	2	23

4. Objetivos de la actividad

Estas reuniones con familias tienen como objetivo mantener el contacto efectivo y afectivo con las familias de las unidades educativas. En este caso en particular, se buscaba reforzar y educar en el uso del sistema de información y atención ciudadana (SIAC).

También es posible fortalecer los principales canales de información formales de la institución, así como utilizar esta plataforma como un medio de ayuda, confianza y canalización de consultas de las familias.

5. Metodología de trabajo

Programa de la actividad

- Introducción uso de tecnología, Francisca Escobar
- Presentación de familias y participantes, directoras de unidades educativas.
- Exposición del tema, Gloria Laengle, encargada SIAC Región Metropolitana.
- Preguntas y comentarios.

Se inicia la actividad con la bienvenida y agradecimiento por participar, entregando saludo en nombre de la directora regional señora Mónica Morales.

La moderadora de la reunión explicó la dinámica de la reunión y generalidades respecto a cómo levantar la mano y el silenciado de micrófonos. También se indicó que la reunión será grabada para efectos de realizar informe.

2.-Presentación:

Gloria Leangle inició con la presentación de un video en el cual se indican a modo general las funciones que cumple el SIAC y cuál es la importancia de que los usuarios lo utilicen, ya que así se promueve la interacción entre la institución y la ciudadanía.

Explicó que este Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) es el primer punto de contacto entre la persona y los organismos públicos y a través de éste, se pueden realizar solicitudes ciudadanas, las cuales serán canalizadas al interior del servicio y respondidas oportunamente por éste.

Está compuesto por todos aquellos procesos, actividades e instrumentos de trabajo que se relacionan directa o indirectamente con la calidad del servicio, procurando satisfacer los requerimientos realizados y promoviendo los derechos y deberes ciudadanos por lo cual los espacios de atención del SIAC son instancias de comunicación entre la institución y la ciudadanía, vinculando la provisión de productos estratégicos y la gestión interna con la respuesta a las solicitudes ciudadanas recibidas.

Posteriormente explicó cuáles son los tipos de solicitudes generales existentes y que se aplican a este sistema tales como consultas, sugerencias, comentarios, reclamos, felicitaciones y opiniones.

Respecto a los plazos de respuesta, la profesional indicó que este va a depender del tipo de solicitud que se haya hecho ya que a veces hay que investigar en profundidad para poder dar una respuesta clara, pero que se enmarca dentro de la Ley 19.880. Recalcó la importancia de que el solicitante ingrese todos sus datos especialmente su nombre, teléfono y correo electrónico.

Recordó a los asistentes las modalidades de contactarse manifestando que cualquiera de ellas es válida y se procesa de la misma manera, se presentan las diferentes vías de contacto incluyendo teléfonos, plataformas y direcciones para atención presencial.

Se dio la palabra a los participantes quienes preguntaron por la diferencia entre consulta y reclamo ante lo cual Gloria Laengle explica que el reclamo se realiza cuando se presentan situaciones que nos parecen de negligencia y puede influir en el bienestar de los niños y niñas. En general se realizan cuando no hemos encontrado respuesta ante las consultas con funcionarias de la unidad educativa y debe tener, por ley una respuesta antes de los 15 días hábiles.

En cuanto a la consulta estas son todas las dudas que podamos tener y que no encuentran respuesta en el establecimiento. Se explicó brevemente la felicitación, sugerencia y comentario. Para dar una mejor explicación se hace recorrido del proceso y como debe ingresarse en la página web.

Los apoderados y funcionarias agradecieron la instancia ya que no conocían a cabalidad cual era la función de este sistema de atención ni como era su funcionamiento.

Para terminar, se agradeció la participación de la profesional y de las familias que se conectaron.

6. Resultados Obtenidos

Las familias quedaron muy contentas y manifiestan su interés en el tema ya que no era conocido por todos y les parece muy positivo que haya un mecanismo de comunicación tan directo con la institución.


7. Recepción consultas, inquietudes o sugerencias

Las consultas fueron respondidas durante la actividad.

8. Conclusiones y/o compromisos

El tema desarrollado es de gran importancia especialmente para los establecimientos de zonas rurales, ya que la presencialidad se hace difícil debido a la distancia. Aclarar los diferentes tipos de solicitudes también fue importante para las familias y poder distinguir especialmente los tiempos de respuesta requeridos.

9. Difusión de la actividad



https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ODNmYWUxZjgtMGZjYy00YWY4LTkwNGEtOGQyZGI1NTA3ZWU5%40thead.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22f030ac7a-aa0b-4612-90a7-0d3d0de41a69%22%2c%22Oid%22%3a%22cef58e6f-1c0

Nombre del encargado (a) regional de Participación Ciudadana	Francisca Escobar
Fecha de envío	7 de octubre de 2021