

Registro N°: 24 Región: O'Higgins

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	Siac: contáctese con nosotros
Breve descripción actividad	Conversatorio con la participación de los profesionales del Sistema de información y Atención Ciudadana (Siac) Sra. Lorena Albornoz, quien expone en relación al sistema de información y atención dirigido a las encargadas de los jardines infantiles alternativos de la región de O'Higgins, cuyos contenidos fueron: difundir los canales de atención, tipo de solicitudes y gestión de solicitudes de los usuarios tanto internos y externos.
Fecha	16/06/2021
Lugar	Plataforma Teams
Comuna	Región de O'Higgins Jardines Alternativos
Región	O'Higgins
Facilitadores ejecución (apoyos profesionales)	Profesional Siac, Lorena Albornoz. Encargada de Participación Ciudadana, Marilú Sepúlveda

3. Participantes (se debe adjuntar listado de asistencia)

Número total de participantes	83
Especialista	Profesional Siac, Lorena Albornoz
Encargada Nacional SIAC	Silvia Belmar
Encargada Nacional Participación	Marcela Cornejo
Lugar	Región de O'Higgins
Título de la reunión	Difundir Sistema de Atención e información al usuario.
Horario Inicio	15:00
Hora de Finalización	17:00
Fuente de la información	Plataforma Teams
Organizadora	Marilú Sepúlveda Délaigue

Tipología Organización Comunitaria	Mujeres	Hombres	Total, por organización
Centros de Padres y Apoderados	36	4	40
Organizaciones territoriales (Junta de vecinos, Uniones Comunales)	----	----	----
Organizaciones funcionales (Club de Adultos Mayores, Club deportivos, entre otros)	----	----	----
Corporación, fundación	----	----	----
Funcionarios/as	43	----	43
Total, asistentes por sexo	79	4	83

4. Objetivos de la actividad

Difundir a las encargadas de los jardines infantiles alternativos de la región y familias el sistema de información y atención al usuario, a través de una exposición realizada por la profesional de la unidad SIAC, con la finalidad de que los usuarios internos y externos conozcan los canales de atención y tipos de solicitudes, para favorecer una comunicación expedita y fluida entre la institución y la ciudadanía.

5. Metodología de trabajo

Se inicia el conversatorio a las 15:00 horas, con el saludo de la encargada de Participación Ciudadana quien además solicita autorización para grabar esta actividad y realiza una introducción al tema para el cual se ha convocado.

En esta instancia, la profesional Sra. Lorena Albornoz, aborda que es SIAC, los canales de atención que tiene el sistema como son teléfono, correo electrónico, página web y WhatsApp, explica los tipos de solicitudes que se encuentra habilitadas como son felicitaciones, agradecimientos, consultas, sugerencias y reclamos. Informa la conformación del equipo SIAC con sus teléfonos y correos de contacto.

Posteriormente, Lorena Albornoz expone con relación a la clasificación del tipo de reclamos al interior de los jardines infantiles como conflicto entre adultos, y la gestión de las solicitudes de consultas y reclamos de acuerdo a los procedimientos establecidos, explica que ambas solicitudes tienen un tiempo de respuesta de 15 días hábiles de acuerdo con lo señalado en la ley 19.880

Posteriormente, se abre el diálogo y se responden consultas referidas a buzones, placas, IP, funcionamiento de jardines, protocolos de salud entre otros.

Se finaliza la actividad a las 17:00 horas.

6. Resultados Obtenidos

Los asistentes a esta actividad participan activamente interiorizándose de los canales formales de comunicación con la institución a través de los diferentes medios habilitados.

7. Recepción consultas, inquietudes o sugerencias

En general las consultas, inquietudes y dudas fueron respondidas por la profesional Sra. Lorena Albornoz durante el desarrollo de este conversatorio.

8. Conclusiones y/o compromisos

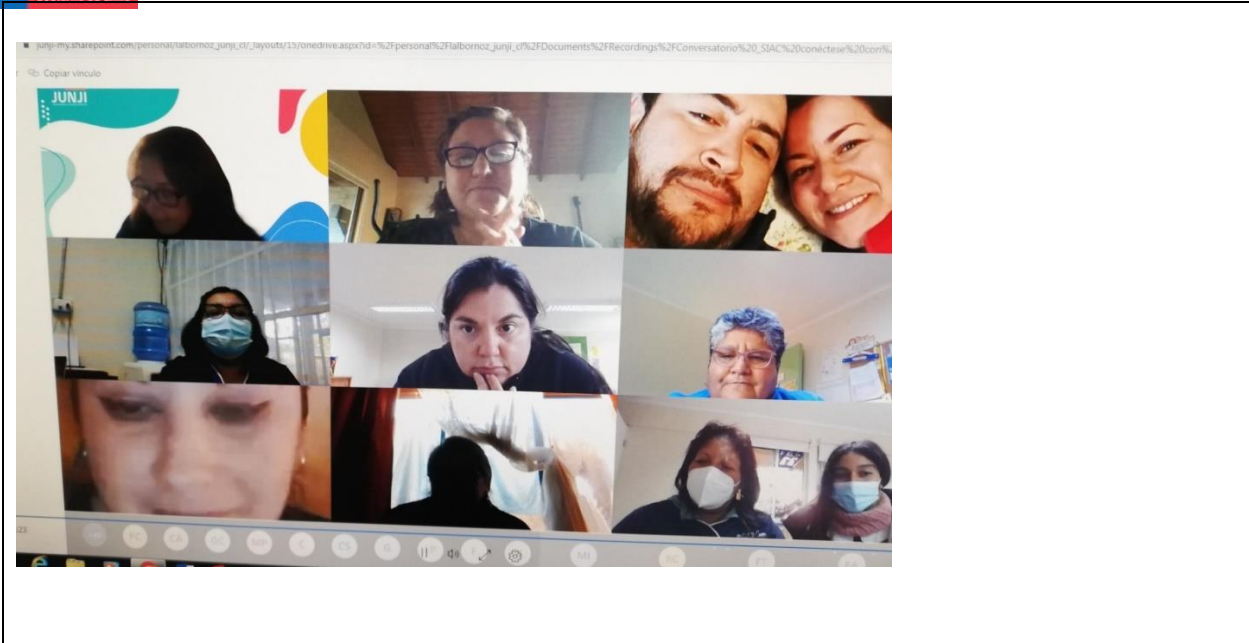
Para los asistentes fue un conversatorio que les permitió conocer los canales de comunicación y por su parte la profesional Lorena Albornoz se compromete a dar una respuesta a las consultas enviadas por chat, dejando constancia de dichas solicitudes. Se refuerza que frente a dudas o comentarios es preferible llamar a las fuentes oficiales que es el SIAC a través de sus diferentes canales de atención.

9. Difusión de la actividad

Se difunde la actividad por medio de correo electrónico.

Registros Fotográficos





Nombre del encargado (a) regional de Participación Ciudadana	Marilú Sepúlveda Délaigue
Fecha de envío	18/06/2021