

Registro N°: 07 Región: O'Higgins.

REGISTRO DE ACTIVIDADES

**1. Identificación de la actividad**

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

**2. Antecedentes actividad:**

|  |   |
|--|---|
| Temática                                       | Sistema Integral de Atención Ciudadana: "SIAC Siempre Junto a Ti"   |
| Breve descripción actividad                    | Compartir con la comunidad del Jardín Infantil Primavera de Colores en la comuna de Rengo los canales de atención ciudadana           |
| Fecha  | 03-05-2022  |
| Lugar  | Teams   |
| Comuna   | Rengo   |
| Región   | O'Higgins   |
| Facilitadores ejecución (apoyos profesionales) | Nicole Olivo, encargada de Participación Ciudadana<br>Lorena Albornoz, encargada SIAC<br>Marilú Sepúlveda profesional de Gestión SIAC |

### 3. Participantes (se debe adjuntar listado de asistencia)

| Tipología Organización Comunitaria   | Mujeres  | Hombres     | Total, por organización |
|--|----------|-------------|-------------------------|
| Centros de Padres y Apoderados   | 5        | ----        | 5                       |
| Organizaciones territoriales (Junta de vecinos, Uniones Comunales)                 | ----     | ----        | ----                    |
| Organizaciones funcionales (Club de Adultos Mayores, Club deportivos, entre otros) | ----     | ----        | ----                    |
| Corporación, fundación   | ----     | ----        | ----                    |
| Funcionarios/as  | 4        | ----        | 4                       |
| <b>Total, asistentes por sexo</b>  | <b>9</b> | <b>----</b> | <b>9</b>                |

### 4. Objetivos de la actividad

Difundir el procedimiento de SIAC a través de una presentación que resume los canales oficiales de comunicación dispuestos por la institución para la ciudadanía.

### 5. Metodología de trabajo

La encargada de Participación Ciudadana, Nicole Olivo inicia a la actividad contextualizando la información sobre la subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, sus integrantes y las áreas que se consideran y abordan desde esta subdirección.

Lorena Albornoz, encargada del SIAC da a conocer el procedimiento del sistema de atención ciudadana, informa que muchas personas conocen el trabajo de las denominadas Oirs y la importancia de que puedan conocer estos canales es para que puedan acceder a ellas de manera fácil y expedita.

Respecto a la definición informa que los servicios públicos cuentan con sistema integral de información y atención ciudadana el que coordina los espacios de entrega de información y recepciona distintos requerimientos de la ciudadanía.

Los tipos de requerimientos gestionados son reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y opiniones.

Existen diversas vías de contacto para facilitar el acceso de los usuarios como son: atención telefónica que es la más común, presencial en la oficina de dirección regional, correos electrónicos y pagina web institucional JUNJI y desde hace un tiempo se incorpora el whatsapp.

En los jardines infantiles cuentan con formularios de solicitud ciudadana.

Se menciona los plazos legales que existen para dar respuesta a los distintos requerimientos:

- Consultas en hasta 5 días hábiles.
- Reclamos hasta 15 días hábiles.
- Sugerencias hasta 15 días hábiles.
- Felicitaciones hasta 5 días hábiles.
- Agradecimientos hasta 5 días hábiles.

Se explican las etapas para dar respuesta a un reclamo, lo que involucra a otros actores para su debida gestión.

Lorena Albornoz muestra la página web y como los usuarios pueden acceder a los distintos requerimientos a través del ingreso de una solicitud por canal web, lo que hace que la solicitud llegue de manera inmediata SIAC. Hace hincapié en completar los datos de contacto requeridos.

Se incorpora a la presentación Marilú Sepúlveda, quien agradece la participación y recalca la importancia de comunicación con las familias, refuerza lo importante de comunicarnos con las familias sobre todo en el área de educación y la permanente vinculación entre los distintos soportes como SIAC y Participación Ciudadana.

## 6. Resultados Obtenidos

Muy buen desarrollo de la actividad.

## 7. Recepción consultas, inquietudes o sugerencias

Las consultas fueron respondidas durante la actividad.

## 8. Conclusiones y/o compromisos

Opiniones de los participantes:

- *Yo no tenía idea que existía este espacio. Agradezco la invitación y la información que me han entregado fue súper clara y de utilidad. Toda esta información nos sirve mucho.*
- *El lugar donde está ubicado este jardín hace que sea un jardín muy comunitario. La mayoría de las familias que pertenecen acá son de la villa y tienen familia en este mismo sector, por lo tanto, muchas veces al socializar información acá la gente se va informando por lo del jardín y porque las familias comparten lo que van tomando en conocimiento.*

## 9. Difusión de la actividad

Imágenes de la actividad



Diálogo difusión procedimiento Siac II Primavera de colores

32:01

Tomar el control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

Descartar

### Vías de Contacto

Atención telefónica

Correos Electrónicos

Calle Estado #531, Rancagua

WhatsApp

Contáctenos al:  
72 - 2 958311  
72 - 2 958393

laiborno.z@junji.cl  
msepulveda@junji.cl

Página Web

https://consulta.junji.gob.cl/ES/AtencionCiudadana/DI/RS/

https://www.junji.gob.cl/contacto/

Participantes

Olivo Cabrera, Nicole Alejandra (Organizador)

Albornoz Salgado, Lorena Andr... (Moderador)

Sepulveda Delaigues, Marilu Del... (Asistente)

Carolain Palma (Invitado)

Constanza Santander Toledo Esterna (Invitado)

Julia Andrea Rojas (Invitado)

Monica Maria M... (Externo)

Paula Gandarillas (Invitado)

32:01

22°C Soleado

Diálogo difusión procedimiento Siac II Primavera de colores

35:10

Tomar el control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

Descartar

### FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA

Folio Original SIAC Copia Apoderado

Identificación Completa del usuario

Identificar Sólo UNO Nombre Jardín Infantil

Requerimiento escrito

Notificación de respuesta.

FIRMA

Comprobante con Teléfono de SIAC

Participantes

Albornoz Salgado, Lorena Andr... (Moderador)

Sepulveda Delaigues, Marilu Del... (Asistente)

Carolain Palma (Invitado)

Constanza Santander Toledo Esterna (Invitado)

Julia Andrea Rojas (Invitado)

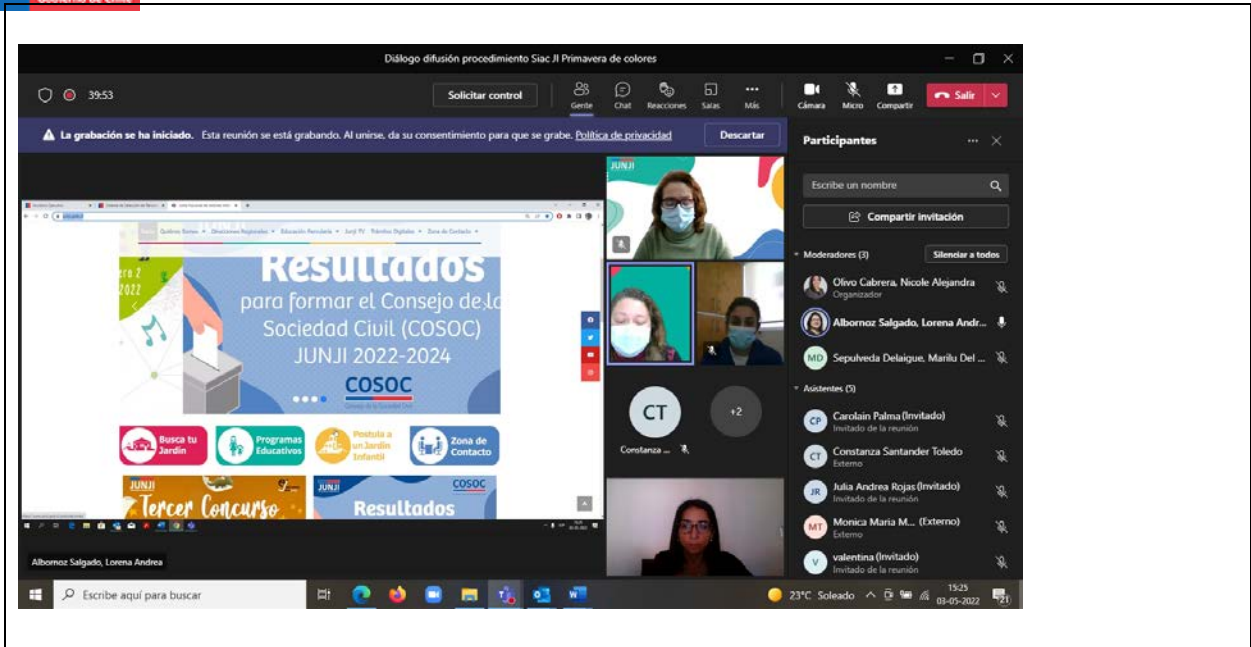
Monica Maria M... (Externo)

Valentina (Invitado)

Bustos Jara, Catherine Mabel (Sin respuesta)

35:10

23°C Soleado



|  |                      |
|--|----------------------|
| Nombre del encargado (a) regional de Participación Ciudadana | Nicole Olivo Cabrera |
| Fecha de envío   | 14.10.2022           |