

Registro N°: 11 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	Presentación procedimiento SIAC a comunidad de Jardín Infantil Parque de los Barrios
Fecha	31 de mayo de 2022
Lugar	Teams
Comuna	San Fernando
Región	O'Higgins
Facilitadores ejecución (apoyos profesionales)	Nicole Olivo, encargada de Participación Ciudadana Lorena Albornoz, encargada de SIAC 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	12	3	15
Organizaciones territoriales (Junta de vecinos, Uniones Comunales)	----	----	----
Organizaciones funcionales (Club de Adultos Mayores, Club deportivos, entre otros)	----	----	----
Corporación, fundación	----	----	----
Funcionarios/as	5	----	5
<b>Total, asistentes por sexo</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

### 4. Objetivos de la actividad

Difundir el Sistema de Atención Integral SIAC, con la comunidad del Jardín Infantil Parque de los Barrios de la comuna de San Fernando.

### 5. Metodología de trabajo

La actividad se lleva a cabo a través de plataforma teams, invitando a las familias previamente para que se puedan conectar y participar de este dialogo.

Se inicia la actividad saludando y agradeciendo la participación en este encuentro, que busca transmitir información relevante de la atención ciudadana en JUNJI y también recoger información que puedan y quieran proporcionar los participantes.

Lorena Albornoz comienza la presentación dando a conocer el sustento legal que rige al procedimiento en cuanto a decretos y leyes.

Da a conocer los tipos de solicitudes ciudadanas que son procesadas en SIAC: reclamos, felicitaciones, sugerencias, consultas y opiniones lo que siempre buscará lograr una mejora en la gestión institucional el momento de dar respuesta a los usuarios. Los canales de contacto pueden ser telefónico, correo electrónico, WhatsApp aplicado hace poco tiempo en esta región, presencial y a través de la página web.

Otro canal son los formularios de atención ciudadana dispuestos en los jardines infantiles para quien lo requiera en las unidades educativas. La idea es que se entregue siempre la mayor cantidad de información del formulario para dar cursos a los procedimientos y plazos legales.

JUNJI se compromete a contestar por ejemplo solicitud de IP en caso de familias y niños extranjeros, procesos de traslado de párvulos, inscripción de niños, datos de contacto, etc. Los plazos legales para una consulta, una felicitación y un agradecimiento se procesan en no más de 5 días hábiles.

En el caso de los reclamos y sugerencias la gestión puede ser en hasta 15 días hábiles porque por ejemplo en el caso de los reclamos siempre deben ser de manera escrita ya sea presencial, a través de web, carta o correo, pero siempre por escrito y así se derivan a la subdirección correspondiente para la indagación del caso o situación planteada por el usuario. Con todos los antecedentes se genera una propuesta de respuesta que debe ser visada por las jefaturas quienes consideraran o no hacer observaciones para aprobar o rechazar la respuesta. Este ciclo hace que sea más extenso el plazo para dar respuestas en estos casos. Finalmente, el director regional entrega respuesta al usuario quien puede o no estar de acuerdo.

Lorena Albornoz presenta la página web y cómo generar el acceso de manera fácil y expedita explicando lo que pueden encontrar en ella para facilitar posibles requerimientos.

## 6. Resultados Obtenidos

Buen desarrollo de la actividad despejando dudas de los participantes.

## 7. Recepción consultas, inquietudes o sugerencias

No existen consultas ni requerimientos.

## 8. Conclusiones y/o compromisos

Marilu Sepulveda da a conocer que es parte del equipo de SIAC para atender cada requerimiento expresado por Lorena Albornoz, por tanto, ambas pueden entregar una respuesta. Como parte de su intervención hace una reflexión sobre el nombre del jardín infantil invitándoles a comentar ¿qué entienden por Parque? donde miembros de la comunidad dan a conocer su opinión. Esta reflexión lleva al cierre de la actividad invitándoles a usar los canales de comunicaciones dispuestos para ello. Les invita a gozar de este espacio que se constituye en el jardín infantil.

Opinión de las familias:

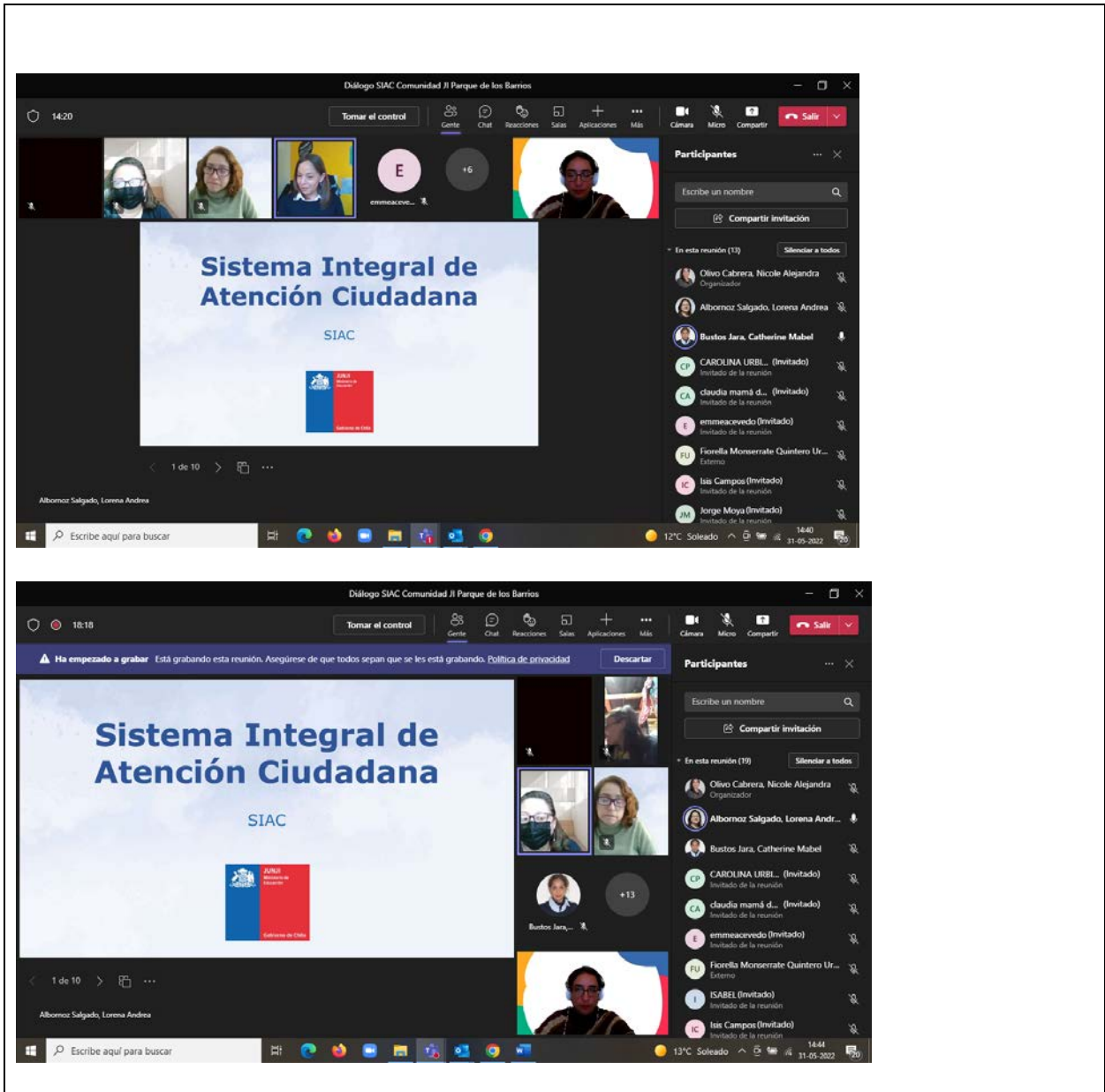
**Nelson:** *no he hecho uso de lo que puede hacerse en SIAC pero como familia estamos viendo el trasladarnos a otra ciudad y con esta información ahora sé que podría pedir el traslado de mi hijo a otro jardín de esa ciudad. Así que muchas gracias por la info.*

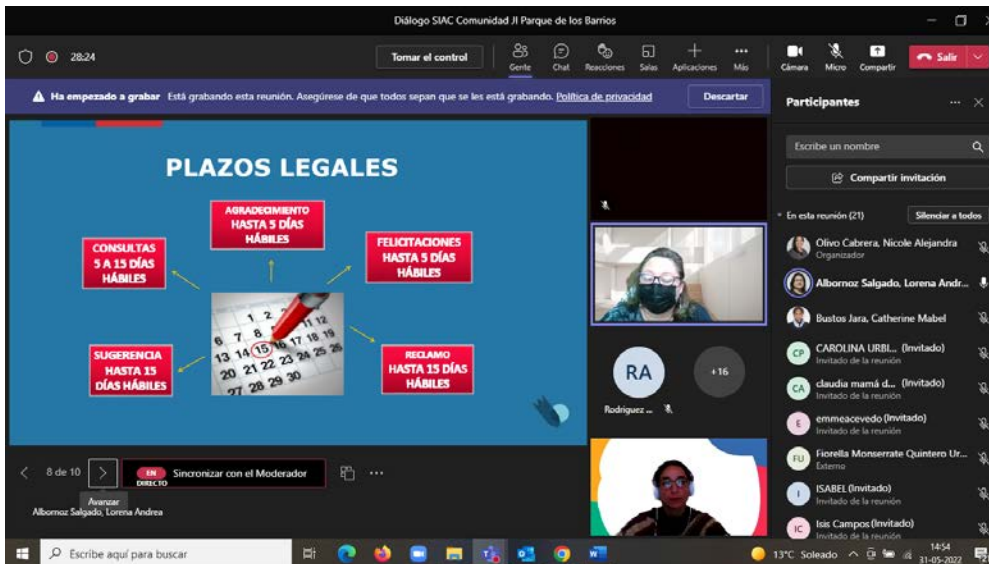
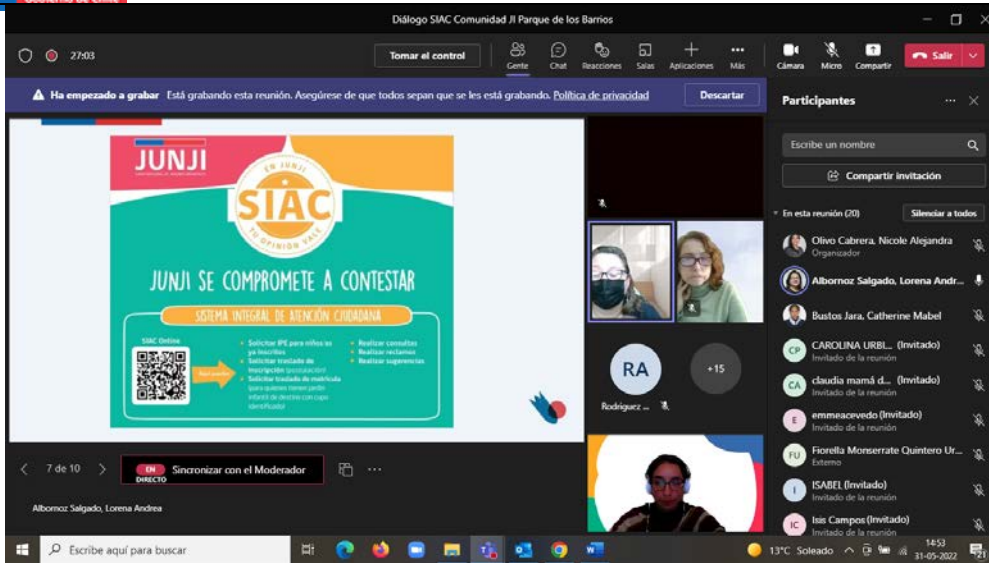
*También quiero agradecer todo el trabajo que hacen las tías en el jardín. Mi hijo ha cambiado mucho en estos meses y ellas han hecho eso posible. Así que yo solo quiero agradecer públicamente a ellas por todo su profesionalismo y trabajo.*

**Verónica:** *Si es muy buena la información que nos han entregado.*

**Carla Rodríguez, directora unidad educativa:** *Agradecida de la participación de las familias y conocer esta instancia de comunicación con ellos. Está muy bien reforzar estos canales y ser transparente con ellos en los procesos. Me alegro de que se hayan interesado en participar. Espero que mis delegados puedan difundir la información con los demás.*

## 9. Difusión de la actividad





Nombre del encargado (a) regional de Participación Ciudadana	Nicole Olivo Cabrera
Fecha de envío	13 de octubre de 2022