

Registro N°: 14 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 | Presentar procedimiento SIAC a familias del jardín infantil Piececitos de Niños |
| Fecha | 14 de junio de 2022 |
| Lugar | Plataforma digital Teams |
| Comuna | Machalí |
| 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)

Nicole Olivo, encargada regional de Participación Ciudadana.

Lorena Albornoz, encargada de SIAC

Marilú Sepúlveda, profesional de gestión SIAC

Viviana Abarca, directora unidad educativa

Representantes de las familias

| Tipología Organización Comunitaria | Mujeres | Hombres | Total, por organización |
|--|-----------|-------------|-------------------------|
| Centros de Padres y Apoderados | 9 | ---- | 9 |
| Organizaciones territoriales (Junta de vecinos, Uniones Comunales) | ---- | ---- | ---- |
| Organizaciones funcionales (Club de Adultos Mayores, Club deportivos, entre otros) | ---- | ---- | ---- |
| Corporación, fundación | ---- | ---- | ---- |
| Funcionarios/as | 4 | ---- | 4 |
| Total, asistentes por sexo | 13 | ---- | 13 |

4. Objetivos de la actividad

Dar a conocer a las familias el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) de JUNJI.

5. Metodología de trabajo

La actividad se lleva a cabo a través de plataforma Teams, invitando previamente a participar a los miembros de la comunidad educativa.

Nicole Olivo saluda a los participantes y entrega antecedentes sobre el contexto de la participación ciudadana en JUNJI y la composición del equipo regional de la Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía. Se informa el objetivo de este espacio, darles a conocer los canales de comunicación con las familias y ciudadanía, y asimismo conocer su percepción respecto a la información que deseen compartir en este espacio de conversación.

Lorena Albornoz inicia su presentación señalando que SIAC significa Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, y este sistema coordina todos los espacios de entrega de información hacia los usuarios y usuarios, por eso es fundamental que la ciudadanía conozca cómo funciona.

Refiere que con los años se fue profesionalizando la gestión a través de decretos y leyes que entregan el sustento legal con que cuentan hoy en día para fortalecer la transparencia y el acceso a la información de la gestión pública.

Da a conocer los tipos de solicitudes ciudadanas que son recepcionadas en SIAC: reclamos, felicitaciones, sugerencias, consultas y opiniones. Informa también los canales de contacto: telefónico, correo electrónico, WhatsApp (aplicado hace poco tiempo en esta región), presencial y a través de la página web.

Otro canal comunicacional son los formularios de atención ciudadana disponibles en los jardines infantiles para quien lo requiera en los jardines. La idea es quien hace uso de ellos, se identifique la mayor cantidad de información que se pide en el formulario para dar curso a los procedimientos y plazos legales contando con los datos de contacto del usuario requirente.

Entre las consultas y gestiones de SIAC están por ejemplo la solicitud de IP en caso de familias y niños extranjeros, solicitudes de traslado de párvulos, inscripción de niños, datos de contacto, etc.

Los plazos legales para una consulta, una felicitación y un agradecimiento son un máximo de 5 días hábiles. En el caso de reclamos y sugerencias la gestión puede ser en hasta 15 días hábiles porque en el caso de los reclamos siempre deben ser de manera escrita ya sea presencial, a través de web, carta o correo electrónico.

El reclamo debe ser por escrito para ser derivado a la subdirección correspondiente para la indagación del caso o situación planteada por el usuario. Con todos los antecedentes se genera una respuesta que debe ser visada por las jefaturas, quienes pueden presentar observaciones para aprobar o rechazar la respuesta. Este ciclo hace que sea más extenso el plazo para dar respuestas en estos casos. Finalmente, la directora regional entrega respuesta al usuario quien puede o no estar de acuerdo.

Lorena Albornoz presenta el acceso a la página web y cómo generar el acceso de manera fácil, explica lo que pueden encontrar en ella para facilitar los posibles requerimientos que se les puedan presentar como familia.

Marilú Sepúlveda inicia su intervención preguntando ¿Cuál es el medio de comunicación que utilizan más con las familias? A lo que varias participantes le informan que para comunicarse con sus familias y de manera más informal el medio es WhatsApp y más formalmente utilizan correos electrónicos.

Posteriormente Marilú entrelaza estas respuestas con lo que presentaron sobre SIAC, ya que se utilizan los mismos medios para estar más al alcance de la ciudadanía.

Por otro lado, reflexiona en torno al nombre el Jardín Infantil Piecitos de Niños, informando que los piecitos de los mas pequeños son un captador de sensaciones por las muchas terminaciones nerviosas que poseen. Invita a los participantes a mirar con esa sensibilidad que manifiestan los niños y niñas al conocer el mundo que los rodea.

Se da la palabra a los participantes para entregar sus opiniones y reflexiones en torno a la actividad desarrollada.

6. Resultados Obtenidos

Buen desarrollo de la actividad, los asistentes plantearon sus consultas a las profesionales.

7. Recepción consultas, inquietudes o sugerencias

Las consultas fueron respondidas durante la actividad.

8. Conclusiones y/o compromisos

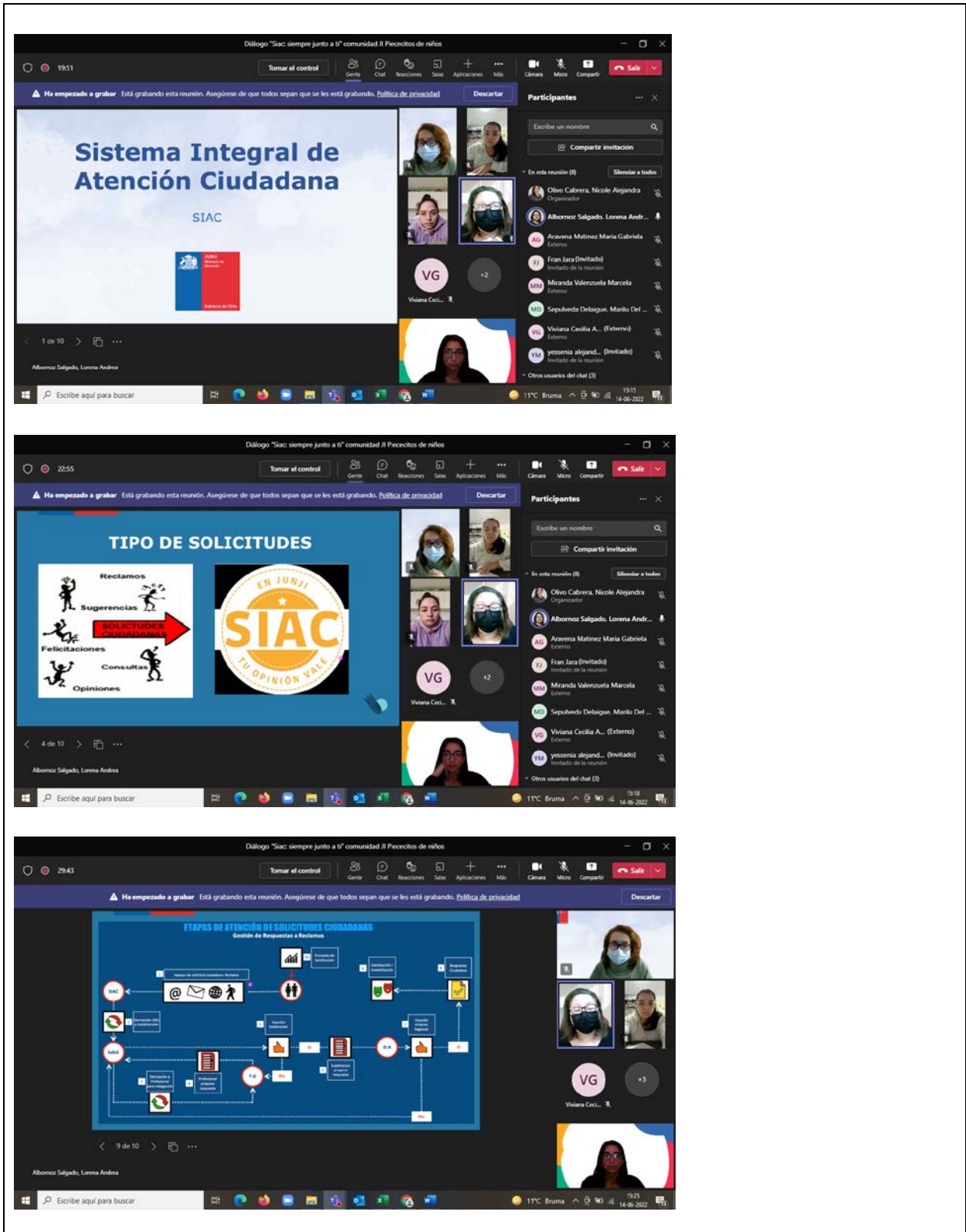
Opinión de los participantes:

Viviana Abarca, directora jardín infantil: *Tenemos muy buena comunicación con las familias, siempre fomentamos su participación. Hemos logrado construir documentos técnicos en conjunto. La comunicación es fundamental por parte de todo mi equipo para mantener una buena relación y vinculación con las familias.*

Apoderada: *nosotros venimos ingresando hace muy poco con nuestro hijo. Quedamos en el nivel de la tía Cata y notamos mucha preocupación de las tías sobre todo por la salud de los niños. Aún no conocemos el jardín, pero entendemos los protocolos de hoy en día y hemos aprendido a tener la confianza en este espacio.*

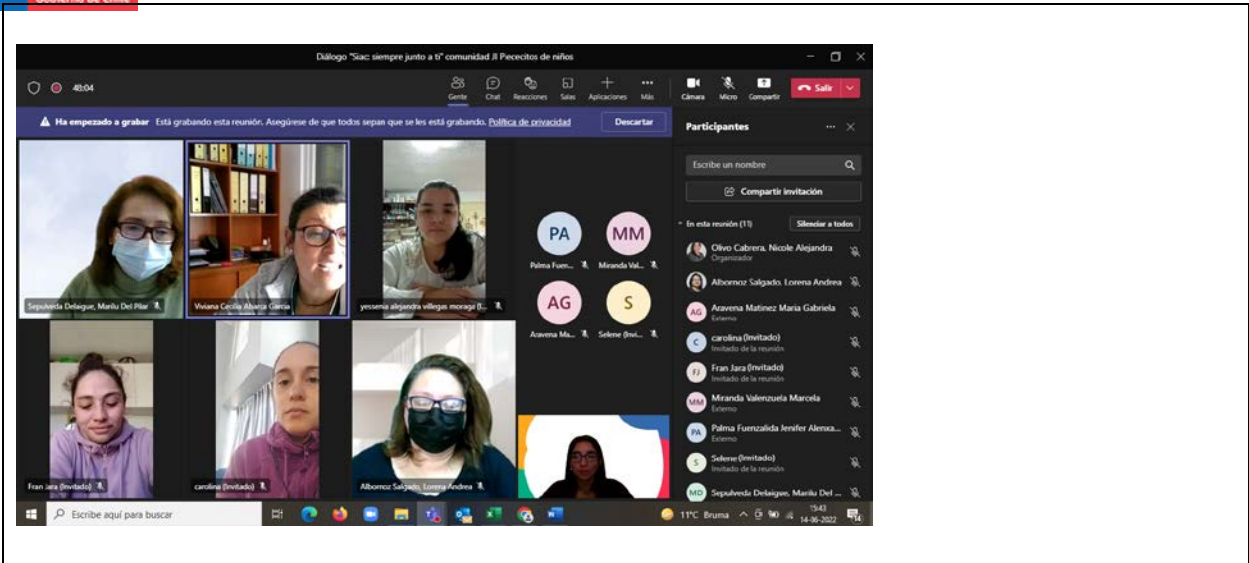
Apoderada: *yo tengo un bebe en sala cuna, primera vez en sala cuna y vivo acá en la villa donde esta el jardín. Nosotros con su papa estamos muy contentos con el jardín infantil ha sido una buena alianza, ya que tenemos dos hijos en enseñanza media y hemos vuelto a criar con este bebe. Acá tenemos confianza en todos quienes forman parte de este jardín, es cosa de ver como se pone mi hijo cuando llega al jardín, el es un niño feliz y yo reconozco eso. Así que con mucha alegría participamos en proyectos que se requieren desde el jardín infantil, felices aportamos en lo que sea necesario.*

9. Difusión de la actividad



The image displays three sequential screenshots of a Zoom meeting titled "Diálogo 'Siac: siempre junto a ti' comunidad Il Pecesitos de niños".

- Top Screenshot (19:51):** Shows the main presentation slide titled "Sistema Integral de Atención Ciudadana" (SIAC) with the JUNJI logo. The meeting interface shows several participants in a grid view.
- Middle Screenshot (22:55):** Shows a slide titled "TIPO DE SOLICITUDES" (Types of Requests). It lists "Reclamos" (Complaints), "Sugerencias" (Suggestions), "Felicitaciones" (Congratulations), "Opiniones" (Opinions), and "Consultas" (Inquiries). A central graphic features the text "EN JUNJI TU OPINIÓN VALE" (In JUNJI, your opinion counts) with the SIAC logo.
- Bottom Screenshot (29:43):** Shows a slide titled "ETAPAS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS" (Stages of Attention of Citizen Requests). It is a flowchart detailing the process from "Registro de solicitud ciudadana" (Citizen request registration) through various stages like "Análisis de solicitud" (Request analysis), "Resolución" (Resolution), and "Seguimiento" (Follow-up).



| | |
|--|-----------------------|
| Nombre del encargado (a) regional de Participación Ciudadana | Nicole Olivo Cabrera |
| Fecha de envío | 14 de octubre de 2022 |