

# **PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (LEY N° 19.880)**

**Sección Participación Ciudadana, Género e Inclusión.  
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC.**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

El objetivo de la metodología de atención ciudadana es estandarizar procedimientos para una óptima atención de público e implementar formas de atención al usuario/a que sean comunes a los diferentes canales de acceso a la información institucional del CNCA. Asimismo entregar definiciones generales y específicas sobre la atención ciudadana para dar respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, opiniones y/o solicitudes de información pública realizadas a través del espacio presencial.

La atención ciudadana a través de los distintos canales de acceso del CNCA, es una de las instancias de participación más importantes en la institución, por lo que es necesario tener presente las normas que rigen estos espacios de atención.

Lo/as funcionarios/as encargados/as de los Espacios de Atención deben circunscribir sus formas de atención ciudadana a las prescripciones que se derivan tanto de la Carta de Compromisos del CNCA, la Ley N° 20.285, Ley 20.500, Instructivo Presidencial N° 04, Decreto N° 680, como de la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y que se traducen en que todo usuario/a del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia, facilitándose el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
- Recibir información y orientación acerca de los proyectos, obras, beneficios o trámites relacionados con el CNCA y del estado de la tramitación de su solicitud o requerimiento, en términos claros y comprensibles.
- A participar de la gestión pública del CNCA mediante lo establecido en la Ley de Participación Ciudadana N° 20.500 y la Norma General de Participación Ciudadana del Servicio.
- Identificar al funcionario responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.
- Presentar sólo los documentos estrictamente necesarios para el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones.
- Obtener respuesta a sus peticiones dentro de los plazos comprometidos.
- Formular peticiones, reclamos y sugerencias en términos respetuosos y fundados.

En este contexto los/as encargados/as de los Espacios de Atención así como las contrapartes técnicas departamentales deben tener claridad en relación a los plazos de respuesta explicitados en la Ley N° 19.880, en cuyos artículos 24° y 25° se establece:

- Artículo 24°. “El/la funcionario/a del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.  
Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.”

- Artículo 25°. “Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta Ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.”

## 2. PROCESO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Etapas	Actividad	Responsable
Etapa de Inicio	Solicita información o realiza reclamo relativo a gestión del CNCA a través del espacio presencial.	Usuario/a
Etapa de Recepción y Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Recepciona la solicitud de información o reclamo.</li> <li>–Registra la solicitud de información o reclamo en la plataforma SIAC.</li> </ul>	Encargado/a Espacio de Atención Presencial
Etapa de Respuesta	–Responde al usuario/a solo cuando cuenta con la información suficiente, procediendo a dar por cerrada la atención si el usuario/a manifiesta ausencia de dudas.	Encargado/a Espacio de Atención Presencial
Etapa de Asignación	–En caso de no contar con la información suficiente para dar respuesta se asigna la solicitud a la OIRS Virtual a través de la plataforma SIAC, para que esta instancia genere la respuesta correspondiente.	Encargado/a Espacio de Atención Presencial
Etapa de Análisis de Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Recepciona la consulta o reclamo de gestión estratégica asignada.</li> <li>–Realiza análisis de pertinencia de la solicitud o reclamo.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Derivación	Analiza la competencia del CNCA, en caso de no contar con la respuesta deriva a los encargados/as departamentales. Se notifica al usuario/a vía correo electrónico de la ampliación	Encargado/a OIRS Virtual

	del plazo de respuesta a 10 días hábiles.	
Etapa de Elaboración de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elabora y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor de 48 hrs. (2 días hábiles) si la derivación interna no aplicara.</li> <li>-Elabora la respuesta a la solicitud de información o reclamo derivada y envía la respuesta a la OIRS Virtual en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud, si la derivación se hubiese realizado.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual  o Encargado/a Departamental
Etapa de Envío de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepciona la respuesta elaborada por el encargado/a departamental.</li> <li>-Envía la respuesta al usuario/a vía plataforma SIAC, en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud.</li> </ul>	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Medición de Satisfacción	-Enviará Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada.	Encargado/a OIRS Virtual
Etapa de Término	-Recepciona respuesta a su solicitud.	Usuario/a

### 3. FLUJO DEL PROCESO

