

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 2015

**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 solicitud 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.”

1.1 TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitudes son las formas que adoptan las atenciones ciudadanas según cuales sean las necesidades y requerimientos de los usuarios/as y por definición corresponden a cuatro:

- a. **Consultas:** Corresponde a las demandas de información y orientación sobre los programas o beneficios del Servicio, trámites y puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios, lugares de postulación, fecha de vencimiento, etc. (Ej. Solicitud sobre postulación a fondos concursables, orientación sobre requisitos para Concurso Roberto Bolaño, programación del Centro de Extensión Valparaíso o de algún Día de...)
- b. **Reclamos:** El reclamo o queja es aquella solicitud en donde el usuario/a exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la inatención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno o varios funcionarios(as) públicos. (Ej.: reclamo por mala atención, por retraso en entrega de resultados de fondos concursables, por desactualización de la página Web, etc.).
- c. **Sugerencias:** Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta una persona con el propósito de contribuir e incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública (Ej.: Instalar estacionamiento para bicicletas en el edificio institucional, incluir líneas de financiamiento en los fondos concursables, etc.). Se incluyen también las opiniones, las que se definen como solicitudes de juicio en la cual el usuario/a expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con algún aspecto de la realidad nacional, o bien, de una situación dada (Ej.: Opinión general sobre Ley de Propiedad Intelectual, sobre la labor del Ministro, etc.).
- d. **Felicitaciones:** Es aquella declaración explícita de satisfacción por parte del usuario/a por el servicio recibido, ya sea por la calidad de la información, la rapidez, la efectividad en la solución del problema o el buen trato otorgado.
- e. **Opiniones.** Es aquella proposición o idea que expresa un/a usuario/a sobre el servicio prestado, sobre la atención recibida u otro aspecto sobre el funcionamiento del Servicio.
- f. **Solicitudes de Acceso a la Información Pública,** Son aquellas que involucran temáticas relacionadas a lo estipulado en la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública.

1.2 ESPACIOS DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN

- **Espacios de Atención de Usuarios** : Los espacios de atención corresponden a aquellos puntos de acceso o canales a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar un reclamo o queja, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones.
- **Espacios de Atención Presencial**: Corresponde a las oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS), Centro de Documentación (CDOC) y Oficina de Partes.
- **Encuesta Presencial de Satisfacción Usuaría**: Instrumento de registro diseñado para ser usado luego de la atención y respuesta de las solicitudes ciudadanas, con el fin de comprobar el grado de satisfacción del ciudadano/a en relación a la calidad y gestión del servicio provisto
- **Formulario de Registro de Atención Presencial**: Herramienta diseñada para el registro de atenciones ciudadanas realizadas en los espacios de atención presenciales del CNCA. Constituye un respaldo de la información de registro de la solicitud que el encargado/a del espacio de atención podrá utilizar para organizar sus labores, pues la solicitud no será debidamente ingresada al sistema hasta que no sea registrada en la Plataforma de Registro SIAC. Esta labor podrá realizarse al menos una vez por semana en el caso de las solicitudes ciudadanas que se respondan de inmediato; sin embargo, las solicitudes que requieran ser derivadas, deben ingresarse inmediatamente en la Plataforma de Registro SIAC para posibilitar la derivación y respuesta en los plazos legales.
- **Formulario de Ley de Acceso a la Información Pública**: Formulario de solicitudes de transparencia pasiva que debe encontrarse disponible en los mesones de los espacios de atención OIRS para cuando sea solicitado.

2. PROCEDIMIENTO ESPACIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL OIRS

2.1 Previo a la Atención Presencial

El/la Encargado/a de OIRS debe tener identificación visible a la ciudadanía, mantener una presentación adecuada al rol y conocer el material de trabajo disponible para su labor: documentación, folletería informativa u otros implementos.

2.2 Contacto y Presentación

Cuando el usuario/a ingresa a la OIRS, es necesario que la recepción al usuario/a sea cordial y personalizada, ya que al atender las consultas del público no sólo se transmite información sobre los programas y beneficios de la institución, sino que también se generan conversaciones para la acción, es decir, aquellas mediante las cuales se puede lograr que la ciudadanía participe en los programas y servicios que el CNCA puede ofrecerle.

El espacio de atención OIRS se considera como una zona de acogida para identificar la demanda concreta del usuario. Es importante tener en cuenta que representa el lugar donde el usuario/a se crea la primera imagen del CNCA, por lo tanto, es difícil de modificar con posterioridad.

Por tanto, la comunicación tanto verbal como no verbal (corporal) tiene una importancia relevante.

2.3 Identificación de la Solicitud

El/la encargado/a de OIRS debe mantener la disposición a que el ciudadano/a exprese dudas o indique el trámite a realizar, estableciendo un filtro para identificar lo que requiere el usuario/a y así clasificar su solicitud, dependiendo si es competente al CNCA o corresponde a otra institución.

2.3 Proceso de Escucha y Detección de Necesidades

En esta etapa resulta clave escuchar con atención y sin interrumpir, para detectar cuál es el sentido de la visita y de este modo entregar una orientación correcta para la solución de los problemas planteados. Se pueden presentar diversas situaciones, entre ellas:

- Usuarios/as que ingresan por simple curiosidad y quieren conocer lo que la institución realiza y ofrece. Una vez que se explica lo requerido, podemos entregar folletos o invitarlos a ingresar al portal Web del CNCA.
- Usuarios/as que saben exactamente lo que requieren. Ocurre principalmente con la búsqueda de alguna dirección o cuando la persona tiene claro el beneficio que necesita. En esos casos la atención es directa y rápida.
- Usuarios/as que llegan desorientados y que no son capaces de plantear el motivo concreto que los lleva a acercarse al Servicio. En esos casos se debe mantener una actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud, en forma paciente. Hacerle preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación. Sin embargo, hay que tener claro que en algunos casos la mejor ayuda para la persona es simplemente ser escuchada.
- Usuarios/as que llegan directamente a plantear un problema, pero en el desarrollo de la conversación, les surgen otros problemas, consultas o reclamos. Para eso, es importante llegar al fondo del problema, poniendo atención en que la persona no se sienta invadida en su privacidad. En estos casos es necesario plantearle al usuario/a las distintas soluciones que puedan existir.

2.4 Confirmación de la Solicitud

Una vez establecida la situación potencial, el encargado/a de OIRS realiza preguntas al ciudadano/a para evitar confusiones y que éste confirme que se ha entendido correctamente el tipo de solicitud.

2.5 Tipificación de la Solicitud del Usuario/a

Una vez identificada la naturaleza de la solicitud del usuario/a el encargado/a de OIRS está en condiciones de tipificar la solicitud diferenciando el tipo de respuesta:

- Solicitudes que requieren respuesta inmediata como entrega de folletería, entrega de programación vigente, páginas web del CNCA, etc.

- Solicitudes de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y por tanto se debe aplicar ciertos criterios previamente fijados por el CNCA en Manual de Gestión de Solicitudes.

Este procedimiento es interno, el funcionario/a lo realiza cuando tiene claro el por qué la persona acudió a nuestra oficina.

2.6 Respuesta a la Solicitud del Usuario/a

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva en concordancia con lo requerido por el usuario/a y a lo dispuesto en el Manual de Gestión de Solicitudes:

- En el caso de consultas y reclamos sobre gestión interna del Servicio (es decir, sobre el ámbito institucional cuyo objetivo es proveer los recursos humanos y materiales que permitan la obtención de los productos relevantes de la institución) y que el encargado/a no cuente con la respuesta en el momento, estas requerirán de derivación a centros de responsabilidad o a encargados departamentales OIRS, y se debe explicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar los datos necesarios, informándole también sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.
- En el caso de consultas y reclamos sobre gestión estratégica (es decir, sobre el ámbito institucional que se relaciona con el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos de la institución), si es una solicitud que puede ser resuelta y contestada de forma inmediata se deben utilizar los materiales de apoyo: sitio Web institucional, dossier sobre productos estratégicos del CNCA, sitios Web de Gobierno u otras instituciones, material de difusión impreso de otros Ministerios o Servicios, etc.
- En caso de requerir derivación a centros de responsabilidad o a encargados departamentales OIRS, se debe explicar al usuario/a el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar los datos necesarios, informándole también sobre los plazos de respuesta estipulados por Ley.
- En el caso de los programas de acceso a la cultura o las postulaciones a los fondos concursables se debe entregar la siguiente información: la descripción, los requisitos y la documentación necesaria, los lugares de postulación, el costo (si lo tiene), fechas y forma de postulación. Además, se debe dejar muy claro que no hay una relación directa entre la

entrega de información y la obtención del beneficio. Así mismo, es imprescindible agregar en el registro los datos necesarios para poder enviarle luego la información al usuario/a.

- En caso de que la información solicitada corresponda a otra institución pública o privada, si no puede ser entregada en el mismo momento, se deberá derivar a la institución pública correspondiente, si fuera necesario.
- El encargado/a de OIRS debe saber entregar la información solicitada o derivar a quien corresponda según la temática consultada; para ello debe apoyarse en una red de encargados departamentales y en las herramientas disponibles para entregar información oportuna y eficaz.
- Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios/as. La información que se entrega debe ser clara y precisa, y debe ser entregada por escrito cuando es mucha o cuando el usuario/a así lo requiera.
- En el caso de sugerencias y felicitaciones, estas no implican derivación, y sólo se responderá al usuario/a a través del formato estándar dispuesto para este efecto.
- Cuando la solicitud corresponde a temáticas amparadas bajo la Ley de Acceso a la Información N° 20.285, el encargado/a de OIRS deberá entregar el Formulario respectivo para que el usuario ingrese su solicitud mediante la Oficina de Partes.

2.7 Entrega de Encuesta de Satisfacción Usuaría

Esta etapa es opcional y de voluntad del ciudadano /a, el encargado/a de OIRS dará la opción de responder la Encuesta de Satisfacción Usuaría (Anexo N°3), herramienta que permitirá mejorar y conocer de una manera más precisa los requerimientos de quienes concurren al CNCA.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Ayúdenos a mejorar nuestro Servicio



Espacio de Atención	Presencial	Telefónico
OIRS		
Fecha		

Sexo	Femenino	Masculino	No contesta		
Procedencia (responder 2 alternativas)	Región		Rural	No contesta	
Ocupación	Gestor Cultural	Académico(a) / Docente / Investigador(a)	Estudiante Educación Básica	Sin ocupación / No Informa	
	Artesano/a	Dirigente(a) / Socio(a) de Organizaciones Sociales, comunitarias	Estudiante Educación Media	Jubilado(a) / Pensionado(a)	
	Artista Visual	Funcionario(a) Público	Estudiante Educación Superior	Dueña de Casa	
	Artista Audiovisual	Otros Trabajos Dependientes			
	Escritor/a	Otros Trabajos Independientes			
Rango Etario	0-20	21-30	31-60	61-80	81+
Nivel Educativo	Sin Educación	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa
	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Universitaria Incompleta	Universitaria Completa	Otro

¿Cuán satisfactoria fue la atención recibida?	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
¿Cómo evalúa la respuesta entregada?	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
¿Cómo evalúa la entrega de información por parte del Servicio?	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
¿Cómo evalúa la calidad de la información entregada?	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
¿Cómo evalúa la Infraestructura de nuestro espacio de atención?	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
Como evalúa nuestra Carta de Compromisos	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
Como evalúa la Calidad de nuestro Servicio	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
Como evalúa el tiempo de espera para la entrega de la información	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Indiferente	Insatisfactoria	no contesta
Comentarios					

miranda@cnca.cl / 022 245 998 / mipulca@gnpsl.com

2.8 Ingreso de la solicitud al Sistema de Registro

Es importante que el registro se realice mientras dure la atención al usuario/a, ya que en cada uno de los pasos anteriores es posible ir “capturando” información, a través del diálogo que se establece.

En cuanto a la información que no se pueda deducir de la conversación, es importante que se explique al usuario/a por qué la necesitamos; “nos ayuda a mejorar el servicio si conocemos cuál es nuestro público objetivo”.

Cuando el ciudadano/a se acerque al espacio de atención en busca de información específica no relacionada con los productos estratégicos del servicio, ni con trámites o beneficios, sino que solicitando información sobre la ubicación de personal, oficinas, anexos, etc., el encargado/a de OIRS debe entregar respuesta en ese mismo momento, sin necesidad de ingresar la consulta al sistema de registro.

Las consultas que deben, sin excepción, ser ingresadas al sistema son aquellas que tengan que ver con los programas y servicios que ofrece el Consejo, así como aquellas que se relacionan con su orgánica o actividades en las que participa o coordina. Aquellas consultas que tengan relación con alguna otra institución también deben ser registradas y señalar en el registro que fue derivada al organismo correspondiente. Para cada atención de este tipo se debe completar una ficha de registro, aunque la visita no tenga relación con el servicio que se presta.

Diariamente se deben ingresar todas los formularios de registro en papel, correspondientes a las consultas ciudadanas que ya fueron respondidas en su momento, a través del Formulario de Registro de Atención Presencial.

Formulario de Solicitudes

Mejorando la Calidad de Nuestro Servicio



Espacio de Atención	Presencial	Telefónico			
OIRS					
Región					
Nombre ciudadano /a					
Correo Electrónico					
Dirección					Fecha
Fono					
Rut					
Tipo de solicitud	Consulta	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Opinión
Descripción de la Solicitud					
Sexo.	Femenino	Masculino			
Rango Etario.	0-20	21-30	31-60	61-80	81+
Ocupación.	Independiente	Estudiante Educación Superior	Estudiante Básica/Media	Encargado/a Municipal de Cultura, Gestor/a Cultural	Artista, Creador/a, Cultor/a
	Empresario/a, Comerciante	Técnico/a	Músico/a	Académico/a, Docente, Educador/a, Investigador/a	Artesano/a
	Profesional	Funcionario/a Público/a	Dirigente/a Gremial, Social o Comunitario/a	Artista Escénico	Artista Visual
	Artista Audiovisual	Trabajador/a Dependiente	Escritor/a	Estudiantes de Postgrado, Magíster/ Doctorado	Jubilado/a, Pensionado/a
	Sin Ocupación / no informa	Dueño/a de Casa			
Nivel Educativo.	Sin Educación.	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa
	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Universitaria Incompleta	Universitaria Completa	Otro
Procedencia	Región	Urbano	Rural		
Origen Étnico.	Sin etnia.	Aymara	Atacameña	Diaguita.	Quechua.
	Rapa-Nui.	Mapuche.	Yagan.	Alcalufe.	Otra
Discapacidad.	Sin discapacidad.	Siquiátrica.	Intelectual.	Física.	Sensorial
Institución a la que pertenece	Instituciones Académicas	Municipalidades	Sector Privado	Sector Público	Organizaciones Sociales / gremiales
	Agrupaciones Artísticas	Centros Culturales	Fundaciones, ONGs	Asociaciones Gremiales	Organismos Internacionales
	Sin Institución / no informa				
Tiempo de Respuesta (exclusivo OIRS)	24 horas	48 horas	48 hrs. a 10 días hábiles		
Adjunta Documentación (exclusivo OIRS)	Si	No			

COMPROBANTE DE SOLICITUD

Fecha:		Firma OIRS Consejo Nacional / Regional de la Cultura y las Artes
Lugar donde presenta la solicitud:		