

# Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) Ministerial

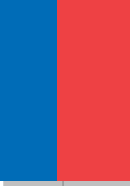


Ministerio de  
Obras Públicas

## SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS

Noviembre 2016

# SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)



**Los objetivos estratégicos del SIAC MOP, son los siguientes:**

- Fortalecer la calidad de atención e información, estableciendo estándares y generando mecanismos para conocer y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.
- Mejorar la gestión de los espacios de atención del MOP a través de metodologías, tecnologías y una infraestructura adecuada.
- Fortalecer las competencias del personal vinculado al SIAC para mejorar la gestión del sistema.
- Potenciar el rol del SIAC como fuente de información para la toma de decisiones del Ministerio.



# SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)



El actual funcionamiento del SIAC MOP, se resume de la siguiente forma:

Mesa Intraministerial del SIAC formada por los/as Encargados/as SIAC de cada Servicio.

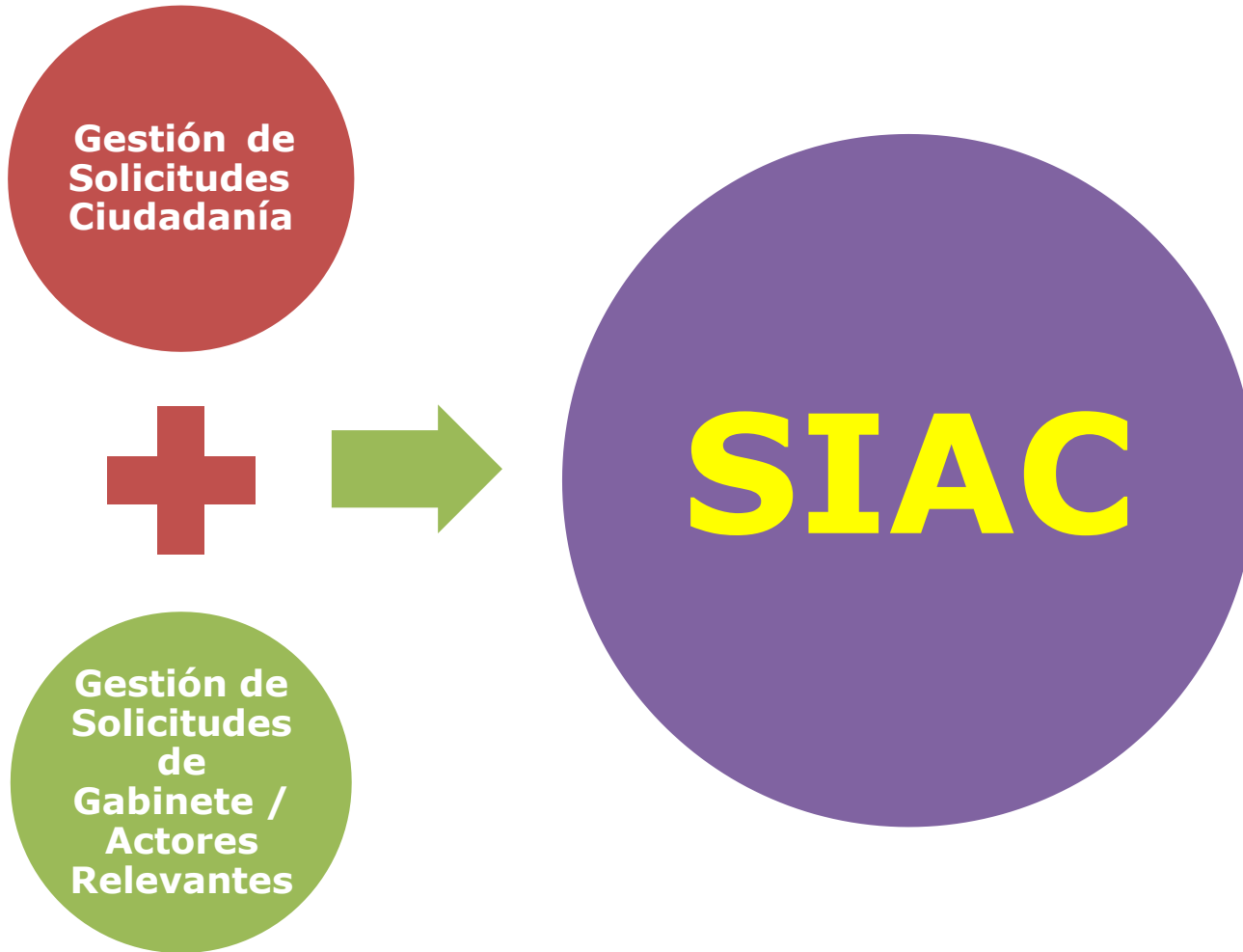
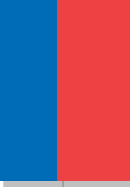
Programa de trabajo transversal a todos los Servicios, aplicable al NC con participación de las regiones.

Las actividades del programa de trabajo están a cargo de equipos de trabajo ministeriales.

Programa de trabajo regional a cargo de cada Seremi MOP.

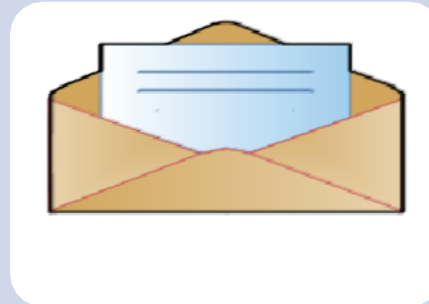


# SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)



# Gestión de solicitudes

## Vías de Ingreso:



### Virtual

Sistema  
Atención  
Ciudadana  
MOP

[www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion)

### Carta

Oficina de  
Partes

### Presencial

Formulario  
único MOP

**No se pueden hacer  
solicitudes por teléfono**

# Plazos

## Naturaleza de requerimientos

### Tipo de Solicitudes Ciudadanas

**Solicitudes de información  
Ley 20.285  
(Transparencia Pasiva)**

**20 días hábiles,  
prorrogables por  
10 días hábiles**

**Solicitudes Generales  
Ley 18.834**  
Consultas – Reclamos  
Sugerencias – Felicitaciones

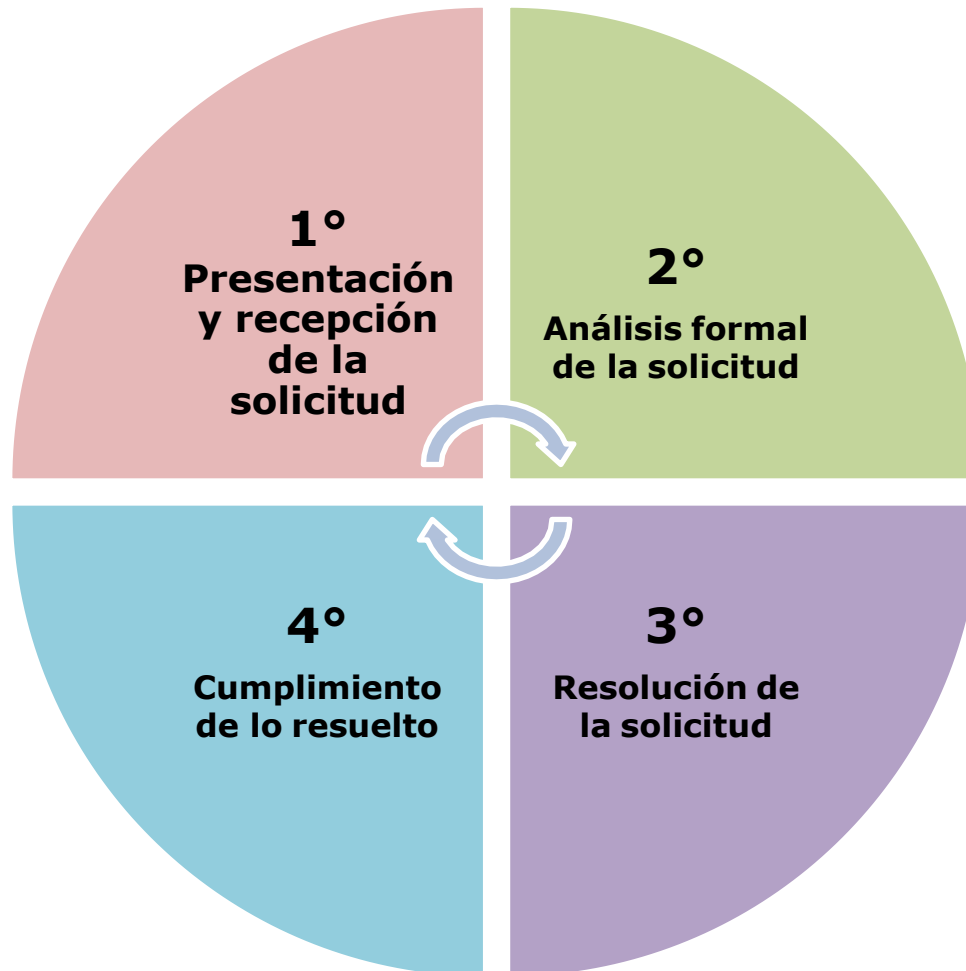
**10 días hábiles**

**Solicitudes  
Gabinete / Actores  
Relevantes**

**30 días hábiles**

# Gestión de solicitudes

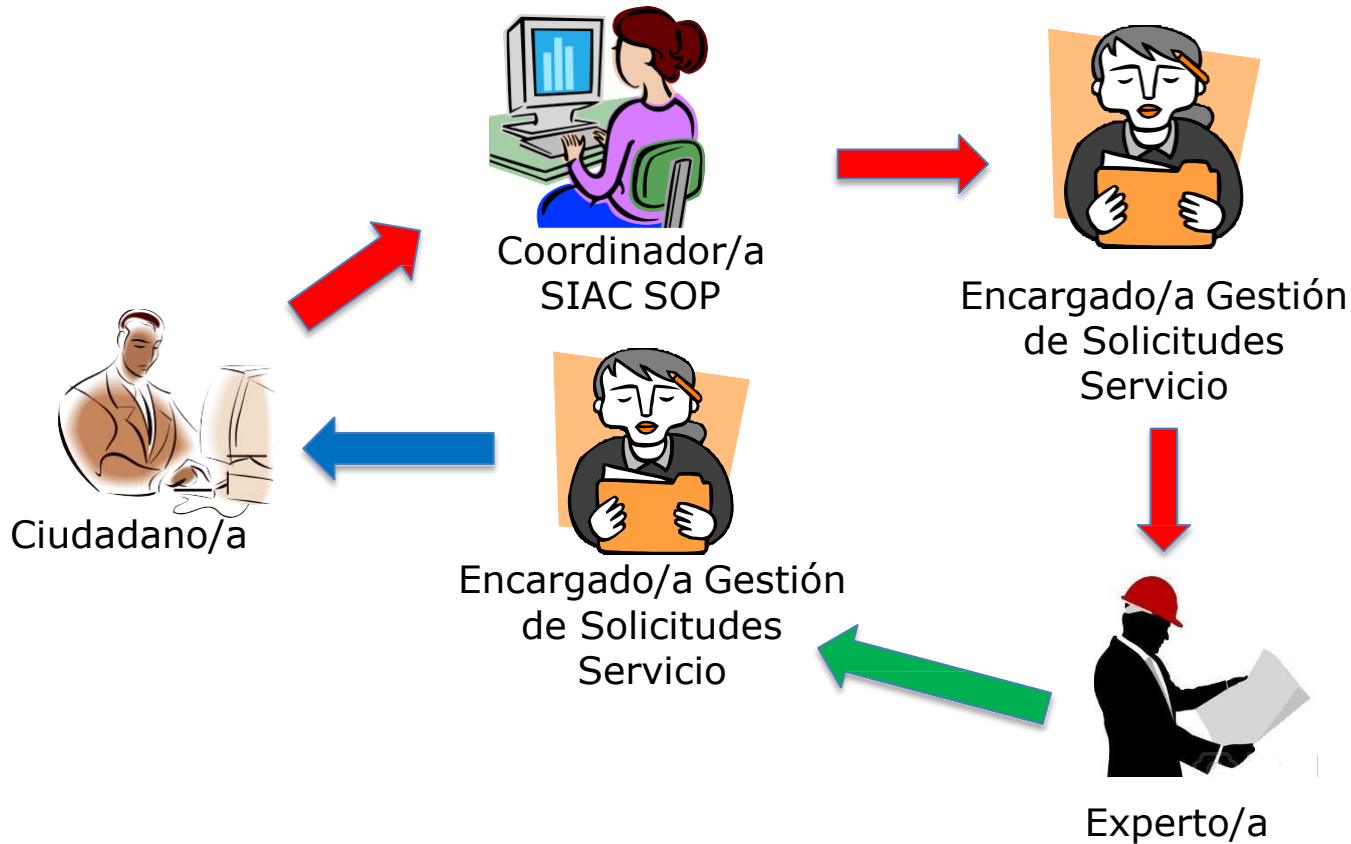
## Ciclo



# Gestión de solicitudes Ciudadanas Consulta



## Flujo simplificado

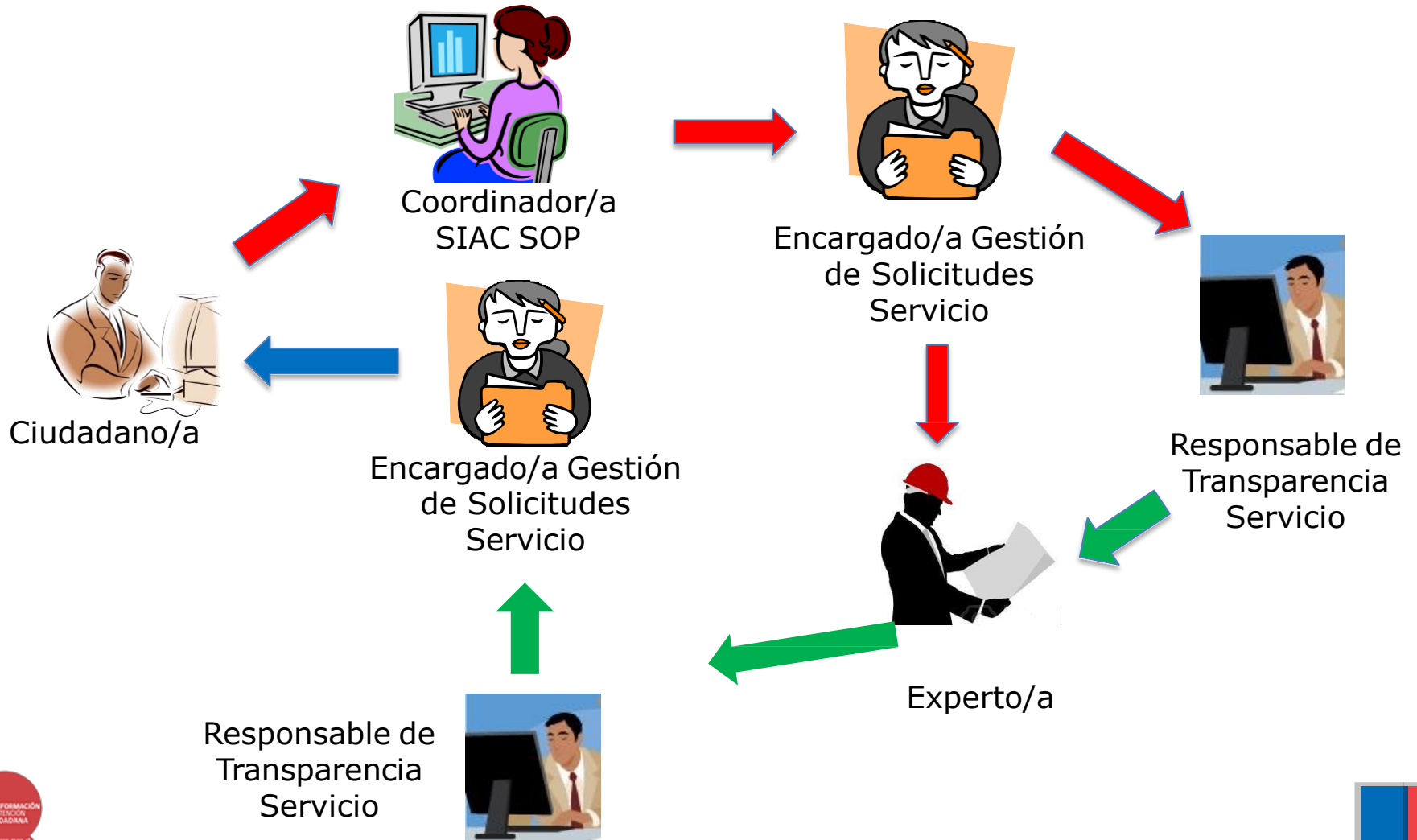




# Gestión de solicitudes

## Solicitudes de Información Ley de Transparencia

### Flujo simplificado



## Orientaciones o Tips

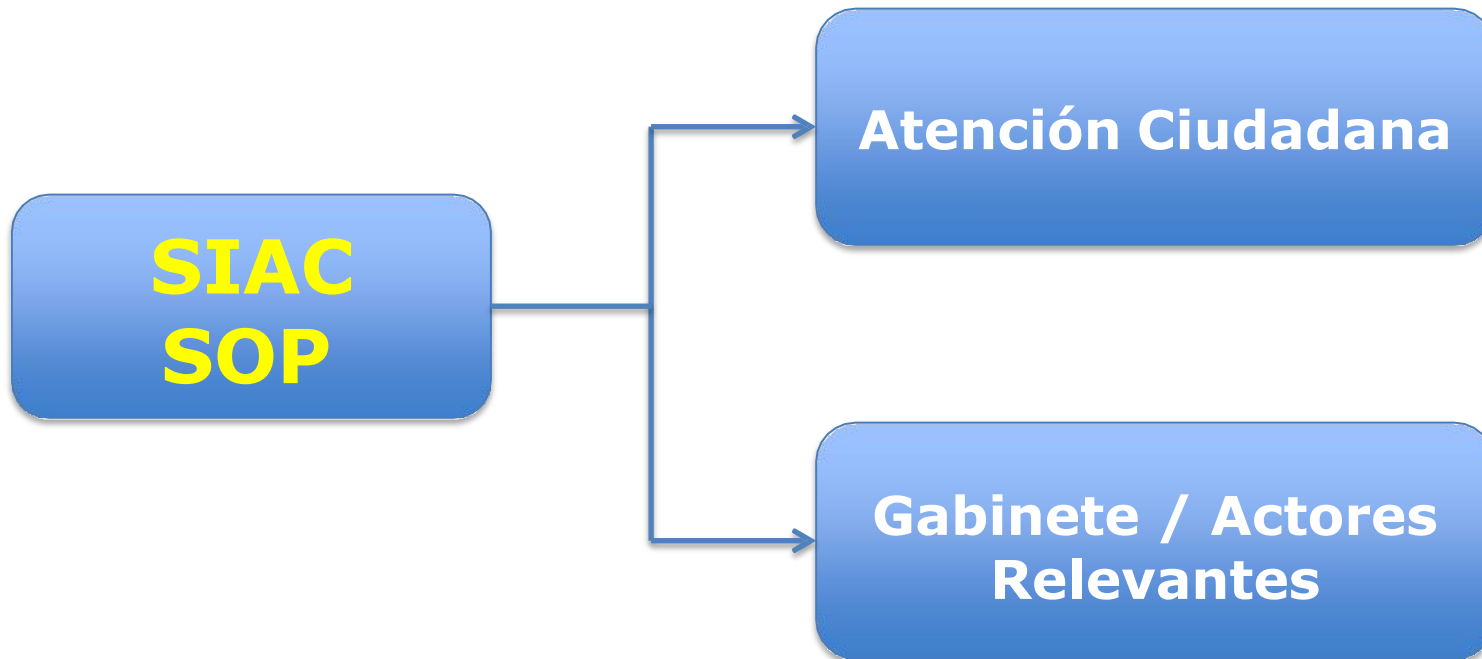
Acción	Recomendación
Competencia Servicio y Región	Consultar en el Servicio / Llamar por teléfono en forma previa a la tramitación
Admisibilidad – Subsanación	Si una solicitud nos genera más de 1 pregunta; “No interpretar, ni adivinar”
Disponibilidad de Información	Consultar antes de derivar la solicitud, y luego realizar seguimiento de respuesta
Asignación a “Red de Expertos”	Puedo responder directamente (con firma correspondiente) o derivó a experto?
Afecta Derechos de Terceros? (trasparencia)	Consultar en el servicio / Llamar por teléfono en forma previa a la tramitación
Entrega, Deniega o Deniega Información Parcialmente? (trasparencia)	Consultar en el Servicio / Llamar por teléfono en forma previa a la tramitación Coordinar respuesta con el NC
Revisar consistencia solicitado v/s propuesta respuesta	Responder lo que se pregunta y en forma ordenada / Punto a punto
Siempre adecuar uso de lenguaje	Leer antes de enviar respuesta, facilitar la lectura y su entendimiento

# Solicitudes al Gabinete o Actores Relevantes

## Aspectos generales

### ¿Dónde estamos?:

La unidad de Solicitudes al Gabinete o Actores Relevantes tiene un flujo de solicitudes que pertenece y es administrada en la Plataforma de Atención Ciudadana MOP, por el Coordinador Nacional de Actores Relevantes de la Subsecretaría de Obras Públicas.



# Solicitudes al Gabinete o Actores Relevantes

## Actores

### Legislativo

- Senado de la República
- Cámara de Diputados

### Ejecutivo

- Presidencia de la República (SASI)
- Intendencia Regional
- Consejo Regional (CORE)
- Gobernación Provincial
- Municipalidades (Concejales, COSOC)

### Comunidad Organizada

- Juntas de Vecinos (organizaciones comunales, sociales)
- Comités (de adelanto, de defensa, etc.)
- Juntas de Vigilancia
- Organizaciones Nacionales (INDH, Bomberos, Carabineros.)

# Solicitudes al Gabinete o Actores Relevantes

## Procedimiento de solicitudes al gabinete

Ingreso de la Solicitud a la plataforma.  
(Servicio/Región,  
Coordinador Nacional Actores Relevantes)



Derivación del Encargado De Solicitudes de Actores Relevantes al Servicio.



El encargado de Actores Relevantes de la cada Servicio deriva la solicitud al **Experto**



Encargado de Solicitudes actores relevantes del Servicio envía la propuesta al Coordinador de Nacional Actores Relevantes.



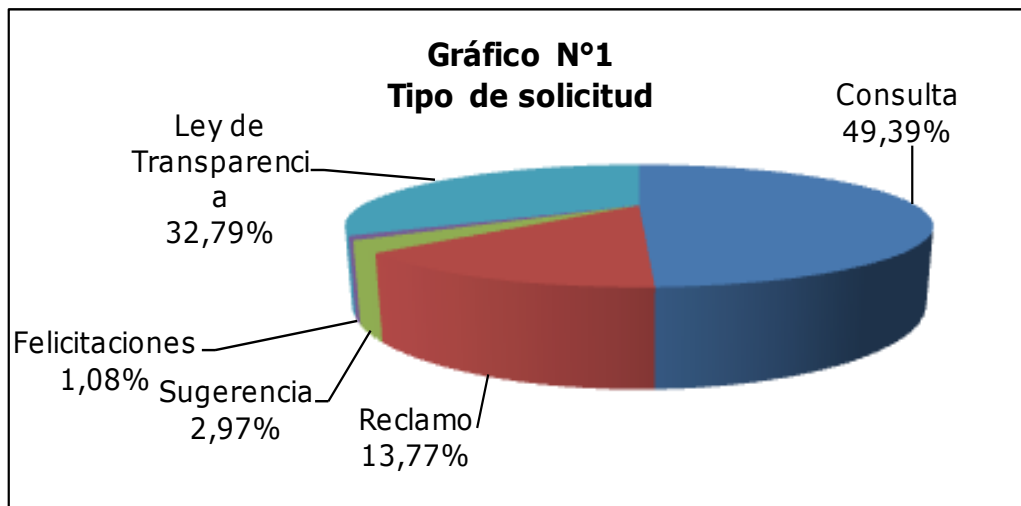
Envío de Propuesta de respuesta al encargado de solicitudes actores relevantes del Servicio



Elaboración de respuesta de **Experto.**

# Solicitudes Ciudadanas SOP: Tipos

Tipo de solicitud	Cantidad recibidas	% del total	Plazo de respuesta	Respondidas en plazo	% respondido o en plazo
Consulta	366	49,4%	10 días	319	87,2%
Reclamo	102	13,8%	10 días	96	94,1%
Sugerencia	22	3,0%	10 días	7	31,8%
Felicitaciones	8	1,1%	10 días	21	262,5%
Ley de Transparencia	243	32,8%	20 o 30 días	228	93,8%
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>		<b>671</b>	<b>90,6%</b>

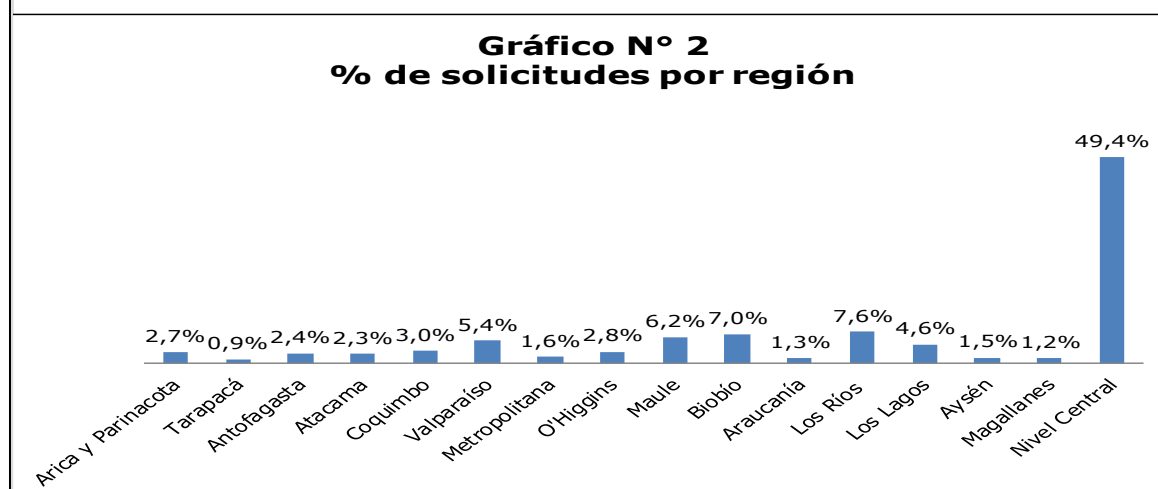


# Solicitudes Ciudadanas SOP: Regiones



Región	Cantidad de solicitudes	% de solicitudes
Arica y Parinacota	20	2,7%
Tarapacá	7	0,9%
Antofagasta	18	2,4%
Atacama	17	2,3%
Coquimbo	22	3,0%
Valparaíso	40	5,4%
Metropolitana	12	1,6%
O'Higgins	21	2,8%
Maule	46	6,2%
Biobío	52	7,0%
Araucanía	10	1,3%
Los Ríos	56	7,6%
Los Lagos	34	4,6%
Aysén	11	1,5%
Magallanes	9	1,2%
Nivel Central	366	49,4%
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>100,0%</b>

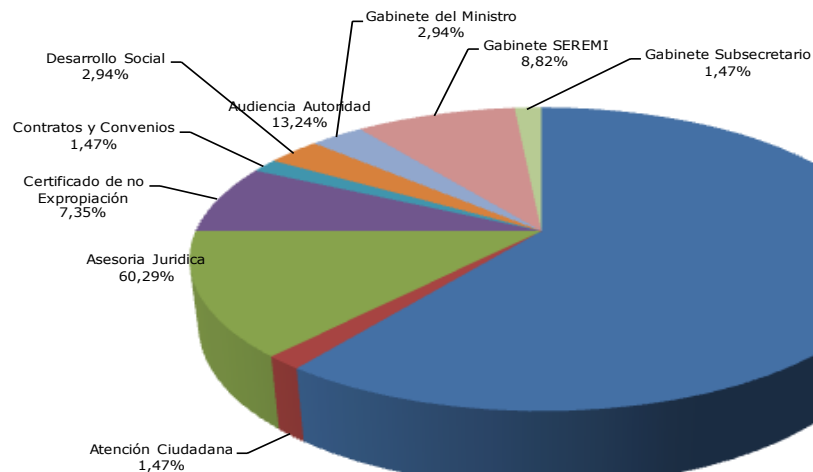
**Gráfico N° 2**  
**% de solicitudes por región**



# Solicitudes Ciudadanas SOP: Ley de Transparencia - Temáticas

Temática del Servicio	Cantidad	%
Asesoría Jurídica	41	16,9%
Atención Ciudadana	1	0,4%
Audiencia Autoridad	9	3,7%
Certificado de no Expropiación	5	2,1%
Contratos y Convenios	1	0,4%
Desarrollo Social	2	0,8%
Gabinete del Ministro	2	0,8%
Gabinete SEREMI	6	2,5%
Gabinete Subsecretario	1	0,4%
Honorarios	3	1,2%
Inscripciones, Renovación, Modificación del RCC	2	0,8%
MINVU	1	0,4%
Oficina de Partes	1	0,4%
Otra Dirección MOP	2	0,8%
Otros	7	2,9%
Otros Documentos	137	56,4%
Servicios Dependientes	22	9,1%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico N° 4**  
**% de Temáticas Requeridas en Ley de Transparencia**





# Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) Ministerial



Ministerio de  
Obras Públicas

## SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS

Noviembre 2016