Sistema Integral de Atención e Información a la Ciudadanía, SIAC

¿En qué consiste?

Establecer los procedimientos de atención y de gestión de solicitudes ciudadanas, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos y en la Ley Nº20.285 sobre Acceso a la Información Pública. La finalidad es proporcionar una atención ciudadana eficiente, no discriminatoria y de calidad, a cualquier persona que concurra a los espacios de atención de ciudadana del Servicio o solicite información o formule consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, por medios virtuales, telefónicos o documentales.

¿Cuál es el objetivo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC?

Contar con espacios de atención ciudadana en los servicios públicos, que faciliten la interacción entre éstos y las personas, mediante instrumentos de trabajo institucionales, que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva del Gobierno, transparente, participativa y no discriminatoria.

Entre las principales funciones del SIAC, cabe señalar las siguientes:
Coordinar los procesos de atención de los espacios que componen el SIAC, tanto los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del/la destinatario(a).

Informar sobre:

- Servicios que presta la institución.
- Formalidades para acceder a programas.
- Plazo para la tramitación de solicitudes.
- Identificación de los/las responsables de los procedimientos.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar las solicitudes.
- Procedimientos para tramitar un beneficio, servicio o producto.
- Ubicación, competencia y horarios del organismo al cual pertenecen o de otras entidades del aparato Gubernamental.

- Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a la información pública del Servicio.
- Mantener un registro actualizado de los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial.
- Mantener un índice actualizado de aquellos documentos y actos que la institución haya clasificado como secretos o reservados en conformidad con la Ley Nº 20.285.

- Atender a los/las interesados/as cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

- Recibir y estudiar sugerencias a fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.

- Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.

- Registrar las solicitudes ciudadanas de manera que se pueda identificar el perfil del usuario o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

- Realizar encuestas y mediciones sobre la satisfacción de usuarios y usuarias respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos(as) al acercarse al organismo.

- Difundir la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de la Institución:

Este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención al público, presencial o remotas, para consignar los derechos y deberes de los/las usuarios(as) respecto de la institución, los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.

Acoger las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en relación al derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte.

Direcciones Regionales

Servicio Nacional de la Discapacidad

SENADIS
Ministerio de Planificación
Gobierno de Chile

REGIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Arica y Parinacota	Baquedano N° 731, Of. 709, Edificio Emelari, Arica	58-231348
Tarapacá	Bulnes N° 151-B, Iquique (esquina Avda. Arturo Prat)	57-416210
Antofagasta	Copiapó N° 596 esquina Condell, Antofagasta	55-485726
Atacama	Atacama N° 1125, Copiapó	52-232672
Coquimbo	Avenida Francisco de Aguirre N° 471, La Serena	51-212236
Valparaíso	Av. Brasil 1265, piso 3, Valparaíso	32-2-226733
Metropolitana	Rosa Rodríguez 1339, piso 1, Santiago Centro	02-8103982
Bernardo O'Higgins	Campos N° 423, Of. 701, Piso 7, Rancagua	72-227103
Del Maule	Uno Sur N°1417, Piso 3, Of.38, Talca	71-212906
Biobío	San Martín N° 870, Of. 209-B, Piso 2, Concepción	041-2253610
La Araucanía	Bello N° 765, Piso 4, Of. 42 Edificio Alcántara, Temuco	45-272996
Los Ríos	Avda. Ramón Picarte Nº 427, oficina 101, Valdivia	63-239271
Los Lagos	Manuel Rodríguez N° 171, Puerto Montt	65-318037
Aysén	12 de octubre N°467, Coyhaique	67-252508
Magallanes	Armando Sanhueza N° 845, Punta Arenas	61-240043
Dirección Nacional	Huérfanos 1313, piso 6, Santiago Centro	2-8103900

www.senadis.cl