

A photograph of a public service center. The room has blue walls with white decorative borders and blue carpeting. Several people are standing at desks equipped with computers. A woman in a white jacket is in the foreground on the left. A woman in a black leather jacket is in the center. A man in a green jacket is to her right. In the background, more people are at desks. A television on a red table displays a logo. The text 'UN ESPACIO INTEGRAL DE ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN CIUDADANA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS' is overlaid in orange.

**UN ESPACIO INTEGRAL
DE ORIENTACIÓN
Y DERIVACIÓN CIUDADANA
EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

¿QUÉ ESPERAN LOS CIUDADANOS DE LOS SERVICIOS?

- ❌ RECIBIR BUEN TRATO AL SER ATENDIDOS
- ❌ SIMPLIFICAR LOS TRÁMITES
- ❌ MEJORAR LA INFORMACIÓN
PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS
- ❌ DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ESPERA Y DE RESPUESTA
- ❌ MEJORAR LAS INSTALACIONES
Y LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

MÁS DEL 40% DE LOS ENCUESTADOS MANIFESTÓ QUE
LA FALTA DE INFORMACIÓN
ES EL PRINCIPAL FACTOR QUE DETERMINA LOS PROBLEMAS
EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES

¿QUÉ SON LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

- ❏ CREADAS POR DECRETO SUPREMO N° 680,
EN 1990 POR EL GOBIERNO DE PATRICIO AYLWIN A.
- ❏ IMPLEMENTADAS EN EL 78%
DE LAS REPARTICIONES PÚBLICAS
- ❏ SU FUNCIÓN ES ORIENTAR, INFORMAR, ATENDER
LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS
QUE SE PRESTAN A LOS USUARIOS
- ❏ DEBEN GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS
CIUDADANOS Y EL CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES.

MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS

PROPÓSITO:

- ❧ CALIDAD DE ATENCIÓN VINCULADA A POTENCIAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .
- ❧ FACILITAR LA COORDINACIÓN COMUNICACIONAL ENTRE LOS MINISTERIOS Y SERVICIOS CON LA CIUDADANÍA.
- ❧ APOYAR LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS DE ATENCIÓN DE USUARIOS.
- ❧ FORTALECER LA COORDINACIÓN DE ESPACIOS DE COMUNICACIÓN Y DERIVACIÓN.

MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO



Fono Consulta



Publicaciones

Servicio Público



Sitios Web



Buzón Ciudadano



**Oficina de Información
Reclamos y Sugerencias**



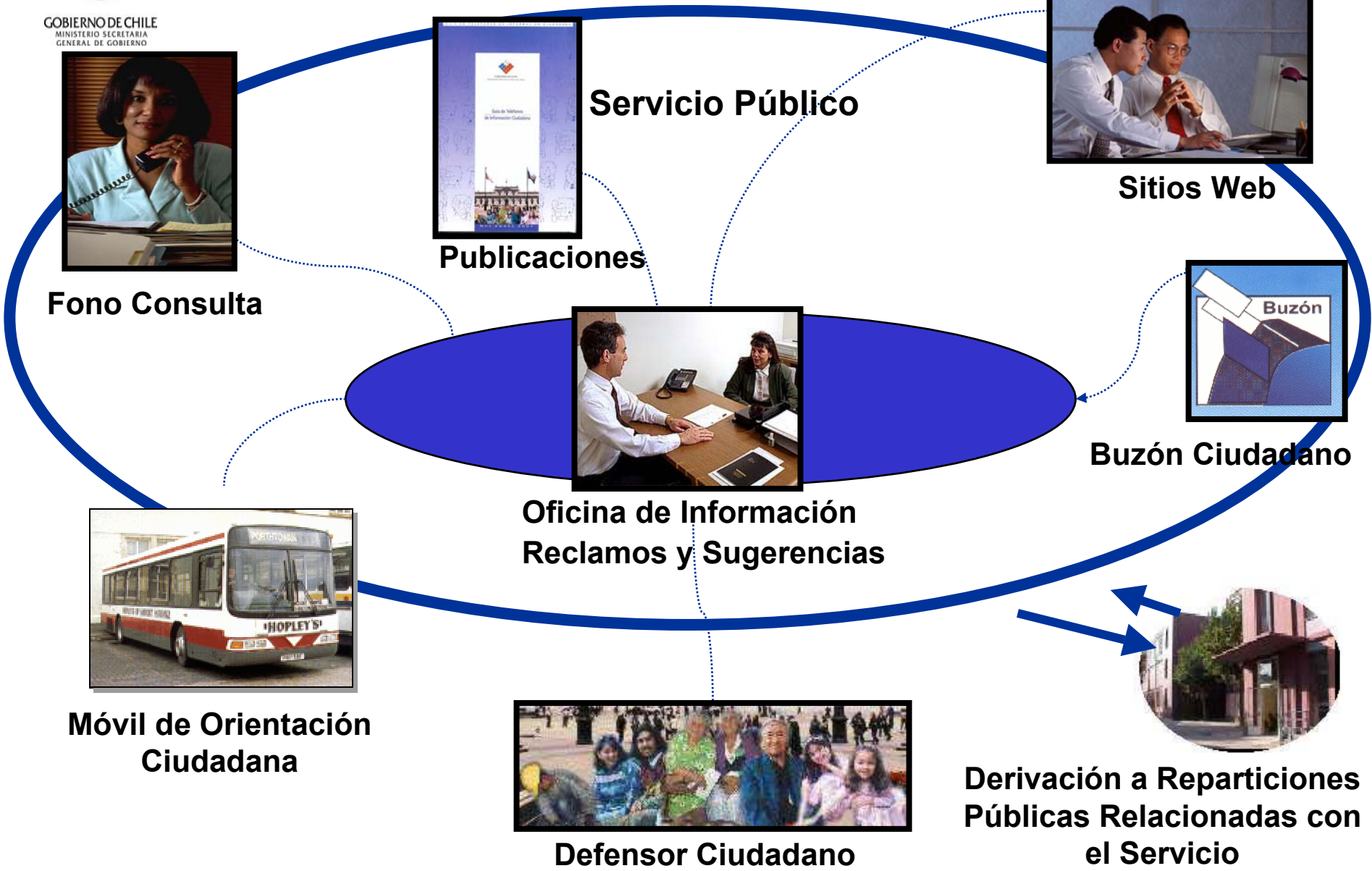
**Móvil de Orientación
Ciudadana**



Defensor Ciudadano



**Derivación a Reparticiones
Públicas Relacionadas con
el Servicio**



TELÉFONOS DE INFORMACIÓN

- ❏ **LÍNEAS DE COBERTURA NACIONAL, CON ATENCIÓN PERSONALIZADA**
- ❏ **REALIZAN SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.**
- ❏ **EL ESPACIO MÁS MASIVO DE ACCESO CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (704 TELÉFONOS / 42% INSTITUCIONES PÚBLICAS)**
- ❏ **VALORIZACION CIUDADANA: PROCESOS DE ESCUCHA ACTIVA Y CONTENCIÓN (EJE CALIDAD DE ATENCIÓN)**
- ❏ **EVALUACION DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS: IGUALDAD SIN DISCRIMINACIÓN, AMABILIDAD , SIMPLIFICACIÓN Y EFICIENCIA**

EVALUACIÓN SOLICITUDES CIUDADANAS EN TELÉFONOS DE INFORMACIÓN CIUDADANA D.O.S.

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE ACCEDEN A ESTE DISPOSITIVO

📞 **60%: MUJERES / 30-49 AÑOS / DUEÑAS DE CASA**

📞 **40%: HOMBRES / 30-49 AÑOS / EMPLEADOS (22%) CESANTES (11%)**

TEMATICAS MAS CONSULTADAS

📞 **42%: TRÁMITES**

📞 **28%: DIRECCIONES REPARTICIONES PÚBLICAS.**

MODALIDAD DE INFORMACION

📞 **AFICHES EN CONSULTORIOS, COLEGIOS Y MUNICIPIOS .**

📞 **AVISOS EN TELEVISIÓN**





SITIOS WEBS GUBERNAMENTALES

**DE 247 ORGANISMOS DE GOBIERNO
204 POSEEN SITIOS WEB O PORTALES PROPIOS**

- 21 SITIOS DE MINISTERIOS**
- 7 SITIOS DE SUBSECRETARÍAS**
- 20 SITIOS DE EMBAJADAS CHILENAS EN EL EXTERIOR**
- 7 SITIOS DE INTENDENCIAS (GOBIERNO REGIONAL)**
- 2 SITIOS DE GOBERNACIONES (GOBIERNO PROVINCIAL)**
- 147 SITIOS DE OTRAS INSTITUCIONES Y ORGANISMOS
DEPENDIENTES COMO SERVICIOS, INSTITUTOS, DIRECCIONES,
FUNDACIONES Y OTROS.**

**EL 70% DE LAS INSTITUCIONES Y ORGANISMOS LIGADOS
AL GOBIERNO POSEEN ACTUALMENTE UN SITIO WEB**



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

PORTAL WWW.GOBIERNODECHILE.CL

www.gobiernodechile.cl - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Vista previa Imprimir Relacionados Run DAP Messenger

Dirección http://www.gobiernodechile.cl

Vínculos

GOBIERNO DE CHILE www.gobiernodechile.cl

ESTRUCTURA DEL ESTADO | **NU ESTRO CHILE** | GOBIERNO EN MARCHA | DISCURSOS | INFO REGIONAL | MATERIAL UTIL

GOBIERNO EN MARCHA

LOGROS MARZO 2000 JUNIO 2

ESPECIALES

Entretenidas Actividades para toda la Familia

MONEDA EN VIVO

Conozca La Moneda Haga Click Aquí

Selecciona tu cámara

VIDEO CHAT

Jueves 25 de Julio a las 17:30 hrs

Presidente Lagos considera falta de respeto plantear idea de reelección

El Mandatario sostuvo que un debate sobre esta materia "lo hacen aquellos que no tienen los mismos principios éticos y morales que tiene el Presidente de Chile". Consultado sobre la posibilidad de que el gas natural boliviano sea exportado desde un puerto chileno, sostuvo que esta era una decisión que correspondía tomar al gobierno del país atiplánico

Jefe de Estado señaló que "si digo las cosas con fuerza es porque tienen que ver con el valor, la visión, la ética y la moral"

[Ir a Archivo de Noticias](#) [Ver Nota Completa](#)

AGENDA DEL GOBIERNO

Jueves 25 de Julio de 2002

10:50 hrs. El Presidente de la República, junto al Ministro de Agricultura, asiste a la ceremonia de celebración del Día del Campesino.

[Ver agenda completa](#)

INICIATIVAS LEGISLATIVAS

En tabla el Martes 30 de Julio de 2002 Comisión Mixta discute proyecto que modifica la Ley N° 19.220, que crea las

NOTICIAS EN LINEA

- Misión empresarial chilena explorará posibilidades del mercado europeo
- Cancillería condena ataque israelí a Gaza
- 7 mil 402 familias obtuvieron fondos para construir viviendas sin deuda
- Vence plazo de postulación a Fondo Sindical
- MOP presentó querrela criminal contra responsables de atentado en Ruta Norte-Sur
- El 20 de septiembre se volverá a evaluar estado del foco de influenza aviar que restringe importación a la UE

[Ir a Archivo de Noticias](#)

Listo Internet



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

PORTAL WWW.PREGUNTACHILENO.CL


www.preguntachileno.cl - División de Organizaciones Sociales - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Vista previa Imprimir Relacionados Run DAP


Dirección C:\Sitios\Pregunta\TMP1027602523.htm Ir


Vínculos


 División de Organizaciones Sociales
PreguntaChileno


Enlaces Relacionados


Sitios de Interés



Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias
e-mail : preguntachileno@segegob.cl





 Directorio Telefónico Región Metropolitana

 Sistema información Sobre Beneficios Sociales **Región Metropolitana**

 **BENEFICIOS DEL GOBIERNO PARA LA CIUDADANÍA** Sistema Información Sobre Beneficios Sociales **Nivel Nacional**
www.sipse.cl

 **GUIA DE TRAMITES** Manual de Trámites de la Administración Pública

 Guía de Teléfonos de Información Ciudadana **Nivel Nacional**

 Teléfono de Información Ciudadana **600 301 7000** Teléfono de Información Ciudadana

Listo Mi PC



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

PORTAL : WWW.TRAMITEFACIL.GOB.CL

Trámite fácil
En menos tiempo

Tesorería
General de la República

Vía Internet

¿Qué necesito hacer?

- Pagos
- Solicitudes
- Incripciones
- Postulaciones
- Envío de Información
- Obtención de Información
- Obtención de Documentos

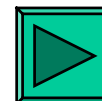
¿Cómo Buscar?

- Buscador
- Búsqueda por Instituciones

Gobiernos de Chile

Inicio **Preguntas Frecuentes** **Ayuda** **Contáctenos** **Política de Privacidad** **Acerca de**

- ❏ 114 INSTITUCIONES REGISTRAN TRÁMITES EN PORTAL
- ❏ 90 TRÁMITES EN LÍNEA
- ❏ OBTENCIÓN DE 170 FORMULARIOS



BUZÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

- ❏ **ESPACIO DE ESCUCHA POR MEDIO PRESENCIAL O VIRTUAL**
- ❏ **VINCULA LAS DEMANDAS CIUDADANAS CON LAS REPARTICIONES PÚBLICAS, DANDO RESPUESTA A SUS INQUIETUDES, EN UN PLAZO DE 10 A 30 DÍAS HÁBILES, SEGÚN TIPO DE SOLICITUD.**
- ❏ **PERMITE ABRIR UN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN EFICIENTE ENTRE EL(LA) CIUDADANO(A) Y LAS AUTORIDADES DE GOBIERNO**



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

EVALUACIÓN SOLICITUDES CIUDADANAS EN BUZONES

PRESENCIAL:

¿QUIENES CONSULTAN?

MUJERES (62%) DE 30 - 59 AÑOS (52%), DUEÑA DE CASA(48%),
CESANTE(10%), ESTUDIANTE(9,47%), JUBILADO(8%);

¿QUE CONSULTAN?

SALUD (30%) / VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA (25%) / EMPLEO (21%)

¿COMO?

47% RECLAMO, 14% CONSULTAS Y 39% OPINIONES.

CORREO ELECTRÓNICO:

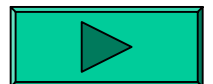
¿QUIENES CONSULTAN?

HOMBRES (56%)

¿QUE CONSULTAN?

TRÁMITES (54%)

DIRECCIONES REPARTICIONES PÚBLICAS (20%)

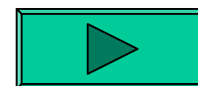


INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ❏ ESTABLECE **COMPROMISOS** DE PARTICIPACION EN :
DISEÑO, EJECUCION Y EVALUACION EN LAS POLITICAS
PUBLICAS.
- ❏ BUEN TRATO, FUNDADO EN LA **DIGNIDAD** DE TODAS
LAS PERSONAS Y DEBERES DE LOS SERVICIOS.
- ❏ **INFORMACIÓN INTEGRAL Y ACCESIBLE**
A TODOS LOS CIUDADANOS.
- ❏ MECANISMOS DE **RESPUESTAS PERTINENTES Y OPORTUNAS**
DE LAS PETICIONES DE LAS PERSONAS.

DEFENSOR CIUDADANO

- ❧ VELA POR LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LAS PERSONAS ANTE ACTOS U OMISIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
- ❧ ESTABLECE CARTAS DE DERECHOS CIUDADANOS O USUARIOS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
- ❧ SE ESTIPULA EN LAS CARTAS DE DERECHO:
 - TIPOS DE PRESTACIONES
 - TIEMPOS MÁXIMOS DE ESPERA Y ATENCIÓN.
 - PLAZOS DE RESPUESTA PARA TRÁMITES Y PRESTACIONES
 - HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
 - MECANISMOS DE QUEJAS Y COMPENSACIONES



ARTICULACIÓN OIRS CON ESPACIOS DE ATENCIÓN DE USUARIOS

- 🗑️ **78%** DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS CUENTAN CON OIRS
- 🗑️ EXISTEN **742** OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL PAÍS
- 🗑️ CUENTAS CON SISTEMAS DE REGISTROS DE ATENCIÓN DE USUARIOS.
- 🗑️ **76%** UTILIZAN PORTALES WEB Y SE VINCULAN A SUS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN.
- 🗑️ **22%** DE LAS OIRS ,ESTÁN RELACIONADAS CON SUS OFICINAS MÓVILES.

