



PROCESO DE COORDINACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO SIAC

Año 2011

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA
SIAC**

COORDINACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SIAC

Introducción:

Este documento tiene el propósito de servir de guía para explicar el procedimiento general que la Intendencia de la Región de Atacama realiza para la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, mostrando las distintas instancias que intervienen en el proceso y las tareas que estas instancias realizan para que el sistema de atención pueda funcionar de forma integral y eficiente.

A continuación se expone la estructura y tareas específicas que se desarrollan en la Intendencia de Atacama y que son expuestas en el diagrama general de coordinación control y seguimiento del SIAC que se adjunta a este documento.

Lo primero que se debe decir es que el Equipo Directivo Regional, está compuesto por el Encargado Institucional de los Sistemas de mejoramiento de la Gestión, el Encargado del Sistema SIAC, la Encargada de la Oficina de Atención OIRS y en algunas ocasiones cuando se analizan los reportes periódicos, se invita a participar a los encargados de los demás espacios de atención existentes en la Intendencia (Depto. Social y Extranjería), este equipo es el que coordina el trabajo integral del sistema de atención de la Intendencia y además los controles que permiten asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Servicio, además revisa y analiza la información que forma parte de los reportes periódicos para la autoridad y por supuesto valida la información que formara parte del reporte final a la Red de Expertos.

La segunda instancia a cargo del encargado de Sistema SIAC, desarrolla los elementos centrales del trabajo del sistema SIAC, llevando a cabo el diagnóstico anual en base a las estrategias definidas por el nivel central y la agenda de Gobierno, en base a las cuales se analizan las características propias del Servicio en materias como; Competencia de los funcionarios, Infraestructura, Necesidades de Capacitación, Soporte Tecnológico, etc

En base a este diagnóstico elabora el Programa anual de trabajo, definiendo las actividades, su programación y responsables, además genera los reportes semestrales a la autoridad con la información entregada por los distintos encargados de los espacios de atención, aplica los indicadores y calcula sus resultados, etc. Y finalmente, realiza la evaluación del sistema en base a los compromisos establecidos, proponiendo acciones que se enmarquen en la mejora continua del Sistema Integral de Atención.

Y finalmente en los ámbitos más operativos se encuentran los encargados de los distintos espacios de atención de la Intendencia de Atacama (OIRS; Depto. Social, Extranjería) quienes entre otras actividades deben llevar a cabo las actividades que les corresponda en especial las relacionadas con el Plan de Difusión, además entregan el insumo necesario para el desarrollo de los informes y reportes a la autoridad y la aplicación de las encuestas definidas para el proceso.

También, en el caso de la gestión de solicitudes, son el encargado de la OIRS y del Sistema de PMG SIAC los que reciben e ingresan las solicitudes emanadas desde la ciudadanía u otros Servicios Públicos en el marco de la Ley N° 19.880 y Ley N° 20.285 respectivamente, tramitando su gestión y respuesta o derivación si es necesario.

Cabe señalar, que el sistema ha operado eficientemente, aun cuando hubo algunos problemas al comienzo producto de la incorporación de nuevos funcionarios que asumieron tareas específicas (Encargada OIRS) que provoco dos solicitudes ingresadas a través de la pagina web fueran respondidas fuera del plazo legal de la ley 19.880, sin embargo aun cuando esto ocurrió la forma de actuar fue la comunicación directa con las personas a través de los teléfonos y correos electrónicos ingresados por ellos al sistema para explicar la demora en la respuesta y poder informarles de las gestiones que se habían comenzado a realizar para poder responder a sus requerimientos, obteniendo una muy buena respuesta de ellos y su entendimiento.

Posteriormente a ello se tramitaron sus solicitudes con los Servicios que correspondía y se mantuvo una constante comunicación tanto con el usuario como con la institución que se encargaría de tramitar la solución final.

Al analizar los errores cometidos durante el proceso nos pudimos dar cuenta de las siguientes situaciones:

Primero, el encargado del sistema pensó que la capacitación entregada a la nueva encargada del sitio Web OIRS había sido suficiente y que la funcionaria tenía total manejo del sistema.

Segundo, que faltaba un nivel de supervisión más periódico.

Las soluciones, fueron establecer un trabajo de reforzamiento y acompañamiento a la nueva funcionaria en el uso del sistema Web OIRS y la implementación de supervisiones periódicas del sistema Web OIRS por parte de la Funcionaria encargada de la OIRS y del funcionario encargado del Sistema SIAC, de forma de poder informar a la funcionaria del ingreso de alguna solicitud nueva cuando esto ocurriera y ella no se hubiera dado cuenta, algo así como el dicho "4 ojos ven más que 2".

Además, se solicito al departamento de informática que se definieran los correos institucionales de ambos funcionarios Encargada OIRS y Encargado Sistema SIAC, para que pudieran recibir el reporte automático que genera el sistema cuando se realiza un ingreso de solicitud a través del sistema.

Cabe señalar que los dos casos que provocaron mayor problema alcanzaron los 40 y 54 días cada uno para ser respondidos, dando finalmente y aun a pesar de estas desviaciones un promedio de respuesta de 11 días.

El otro problema que ha surgido tiene que ver con las derivaciones externas, debido a que aun cuando en los oficios de derivación se solicita expresamente que se informe al Servicio de la respuesta dada al ciudadano en algunas ocasiones esta respuesta nunca llega, en ese momento se inicia el contacto de manera telefónica con el Servicio al cual se derivó la solicitud, consulta, reclamo, opinión, ofrecimiento, etc., y en algunas ocasiones tampoco obteniendo respuesta clara del resultado de la gestión cabe señalar que se realizaron 9 derivaciones externas de un total de 23 solicitudes presentadas durante el año 2010, siendo 2 de las 23 solicitudes señaladas de acceso a la información Ley N° 20.285.

PROCESO DE COORDINACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SIAC

