

**MODIFICA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y CREA
LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 364

SANTIAGO, 02-03-2023

VISTOS:

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 9 de julio de 2021; lo dispuesto en las letras h) y ñ) del artículo 24 de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional y sus posteriores modificaciones; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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; la Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Resolución Exenta N° 2.508 de 2022, que aprobó la nueva Estructura Orgánica Funcional y Funciones del Servicio Administrativo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago; la Resolución Exenta N° 339 de 2023, que crea la Oficina de Atención Ciudadana; la Resolución N°7 de 2019 y Resolución N°16 de 2020 ambas de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo dispuesto en la Ley N°18.575, se reconoce como deber de la Administración Estado estar al servicio de la persona humana y promover al bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente; de lo cual se desprende el derecho a una atención oportuna y de calidad.

2. Que, conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N° 18.575, el Jefe Superior del Servicio debe velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

3. Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 31 del mencionado cuerpo normativo corresponde al Jefe Superior del Servicio dirigir, organizar y administrar el correspondiente Servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos.

4. Que, compete a esta jefatura superior determinar la estructura orgánica funcional del Servicio Administrativo de este Gobierno Regional, así como las funciones de la Administración Regional, Divisiones, Departamentos, Unidades y Oficinas, que corresponden a su personal.

5. Que, mediante la Resolución Exenta N°339 del 24 de febrero de 2023 de esta Autoridad Regional, se crea la Oficina de Atención

Ciudadana en la orgánica del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

RESUELVO:

1. APRUÉBESE el PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS de la Oficina de Atención Ciudadana, que a continuación se transcribe:

Protocolo de Atención a Personas

El presente protocolo es una guía con orientaciones y métodos básicos, que tiene el objetivo de facilitar la atención a personas.

Atención Ciudadana: Son aquellas consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, que realicen las personas, en cualquiera de los canales de atención definidos por la institución.

- **Consultas:** Es la información y orientación sobre derechos, beneficios, tramites, etc. Estas consultas pueden ser resueltas en forma inmediata, o según la complejidad ser procesadas al interior de la institución y luego respondidas.
- **Sugerencias:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso o servicio.
- **Felicitaciones:** Manifestación de agradecimiento o felicitación a un funcionario/a, unidad o departamento por la calidad del servicio entregado, buen trato, u otro aspecto que el usuario quiera destacar.
- **Reclamos:** Manifestación de descontento, debido a una prestación incorrecta o mala atención, por parte de un funcionario/a, unidad o departamento. Requiere gestionar una solución.

Las Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones ingresadas en la Oficina de Atención Ciudadana, serán respondidas dentro de un plazo de 10 días hábiles, pudiendo ser prorrogadas a 15 días hábiles.

Consultas:

Cada solicitud recepcionada por la Oficina de Atención Ciudadana será gestionada de la siguiente manera (uso de lenguaje formal e inclusivo):

1. Presentarse con voz clara y de manera cordial:

Presencial: “*Buenos días/tardes, mi nombre es _____ de Atención Ciudadana, ¿en qué puedo ayudarle?*”. Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual.

Telefónica: “*Buenos días/tardes, Gobierno Regional, mi nombre es _____, ¿en qué puedo ayudarle?*”.

2. Preguntarle a la persona su nombre y apellido, usar este para dirigirse hacia la persona, utilizando *Usted*. Identificar a la persona a través de la utilización de su nombre social, independiente de su nombre legal.
3. Escuchar con atención la solicitud, sin interrumpir, a menos de que sea para

encausar la consulta, limitando así los datos personales y/o sensibles no relacionados con su solicitud.

4. Respuesta de la consulta:
 - a. Responder a la/s consulta/s de la persona y entregarle la información que solicite en un lenguaje claro y preciso. De ser necesario, explicar las funciones y atribuciones del GORE RM de manera pedagógica y según lo establecido en la Ley.
 - b. Colaborar en realizar Solicitudes de Acceso a la Información en el Portal de Transparencia, o Solicitudes de Audiencia en la Plataforma de Lobby.
 - c. Si no se dispone de la respuesta a la información solicitada:
 - I. Registrar los datos de contacto de la persona y concluir la atención.
 - II. Solicitar la información, vía correo electrónico, a los departamentos y/o unidades correspondientes.
 - III. Responder la consulta de la persona por correo electrónico, o por vía telefónica si la persona no cuenta con una dirección de correo electrónico.
 - d. Si las consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, no están relacionadas con funciones y atribuciones del GORE RM, derivar a la persona a las entidades que correspondan.
5. Preguntar a la persona por sus datos de contacto personales y/o de la organización de la cual es parte (si es que no lo ha indicado anteriormente).
6. Asegurarse de que la persona ha comprendido la información, dándole la posibilidad de preguntar algo adicional.
7. Indicarle a la persona (que efectúe su consulta presencial) que puede realizar una encuesta de satisfacción en el tótem establecido dentro de la Oficina de Atención Ciudadana.
8. Incorporar dicha atención en la base de datos de la Oficina de Atención Ciudadana.

El tiempo máximo de atención será de 20 minutos por persona.

Felicitaciones y Sugerencias:

En caso de que la persona quiera dejar una felicitación o una sugerencia, el personal encargado le informará que puede realizarlo por medio del formulario web del GORE RM o en el Tótem de la Oficina de Atención Ciudadana.

Reclamos:

En caso de que la persona quiera dejar un reclamo, el personal encargado le informará que puede realizarlo por medio del formulario web del GORE RM o en el Tótem de la Oficina de Atención Ciudadana. La respuesta a los reclamos se realizará mediante

Oficio por parte del/la Administrador/a Regional, en coordinación con la Oficina de Atención Ciudadana y previa retroalimentación de los Departamentos o Áreas donde radique el reclamo. De ser necesario, se remitirán antecedentes a otros Sistemas del GORE RM (Integridad, UAF, MALS, SSI).

Sugerencias ante personas en situación de discapacidad:

- Emplear un lenguaje correcto: se dice “*persona en situación de discapacidad*”.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- En caso de que el solicitante ingrese con terceros, evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores, no trate a la persona como si fuera un niño/a.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- No se prohibirá el ingreso de los perros guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad, éstos no pueden ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos de su labor.

Sugerencias ante personas agresivas:

Cuando una persona se muestra tensa o irritable:

1. Mantén la calma : No respondas a provocaciones.
2. Solicita apoyo : Integra a un compañero con el fin de bajar la tensión.
3. Evita escalar el conflicto : No utilices palabras que generen apatía, menosprecio e impaciencia, así como amenazas o insultos.

Si la persona se vuelve violenta o existe una situación de riesgo, contacta a los guardias y da por acabada la atención.

2. **APRUEBESE** la **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS DEL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO**, que a continuación se transcribe:

Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (GORE RM) es un servicio administrativo autónomo y descentralizado, cuya autoridad máxima es el Gobernador Regional, Don Claudio Orrego Larraín.

La misión del GORE RM es ser el organismo encargado de la administración superior de la región. Se preocupa por el desarrollo armónico y equitativo del territorio, impulsando su desarrollo económico, social y cultural, tomando en cuenta la preservación y mejoramiento del medio ambiente y la participación de la comunidad.

Las personas que acuden al GORE RM tendrán derecho a:

1. Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo.

2. Conocer la identidad del funcionario(a) que le está otorgando la atención, quien al recibirle se presentará con su nombre y cargo.
3. Ser atendido en forma digna e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa y cumpliendo con el Código de Ética y Conducta.
4. Obtener información pública gratuita y exigir transparencia en los procedimientos.
5. Contar con un canal de atención para ser escuchados/as y formular Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones.

Las personas que acuden al GORE RM tendrán el deber de:

1. Tratar con respeto y cortesía a los funcionarios/as que lo atienden.
2. Respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos.
3. Registrar su entrada en recepción y cumplir con los protocolos de seguridad establecidos.
4. Presentar sus requerimientos con claridad, entregar información fidedigna y dentro de los plazos establecidos.
5. Proporcionar la información que le es requerida, para la gestión de sus solicitudes.

Compromisos del GORE RM:

1. Las Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones ingresadas en la Oficina de Atención Ciudadana, serán respondidas dentro de un plazo de 10 días hábiles, pudiendo ser prorrogadas a 15 días hábiles.
2. Las Solicitudes de Acceso a Información Pública, según la Ley N°20.285, serán respondidas dentro de un plazo de 20 días hábiles desde su recepción. Podrá accederse a una prórroga excepcional de diez días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.
3. Las consultas o solicitudes de acceso a la información que no correspondan a labores del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, serán derivadas oportunamente al organismo público pertinente.

Espacios de Atención del GORE RM:

Espacio de Atención	Ubicación
Oficina de Atención Ciudadana	Bandera #46, Piso 1, Santiago
Correo electrónico	atencionciudadana@gobiernosantiago.cl
Oficina de Partes	Bandera #46, Piso 1, Santiago
Correo electrónico	documental@gobiernosantiago.cl
Teléfono Institucional	+56 2 2250 9000

Horarios de Atención:

Lunes a viernes: de 09:00 horas a 14:00 horas, en horario continuo, salvo que previamente se informe alguna excepción por motivos institucionales o fuerza mayor.

Anótese, Regístrese y Comuníquese



Firmado
Claudio Orrego Larraín
Cargo : GOBERNADOR REGIONAL
Serie : 4229699652153314083

GEP/MRT/MDG/ACP

Distribución:

- Gabinete
- Administración Regional
- División de Administración y Finanzas
- Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Unidad de Atención Ciudadana
- Oficina de Partes

ID DOC 46877