

Taller PMG 2011

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana



FONASA

Gobierno de Chile

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Es la coordinación de los espacios de atención ciudadana, para la **gestión de solicitudes ciudadanas** (entrega de información, recepción de reclamos, sugerencias, opiniones, felicitaciones, entre otros) y **provisión de productos estratégicos**, basada en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria.



Objetivo General 2011 del Sistema

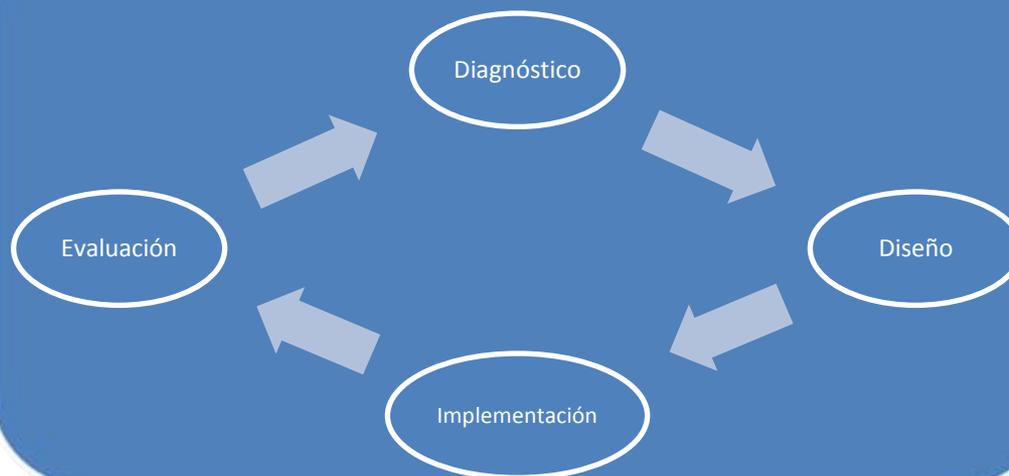


RESULTADO ESPERADO (objetivo del Sistema): Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promuevan el ejercicio de los derechos ciudadanos, para contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía.

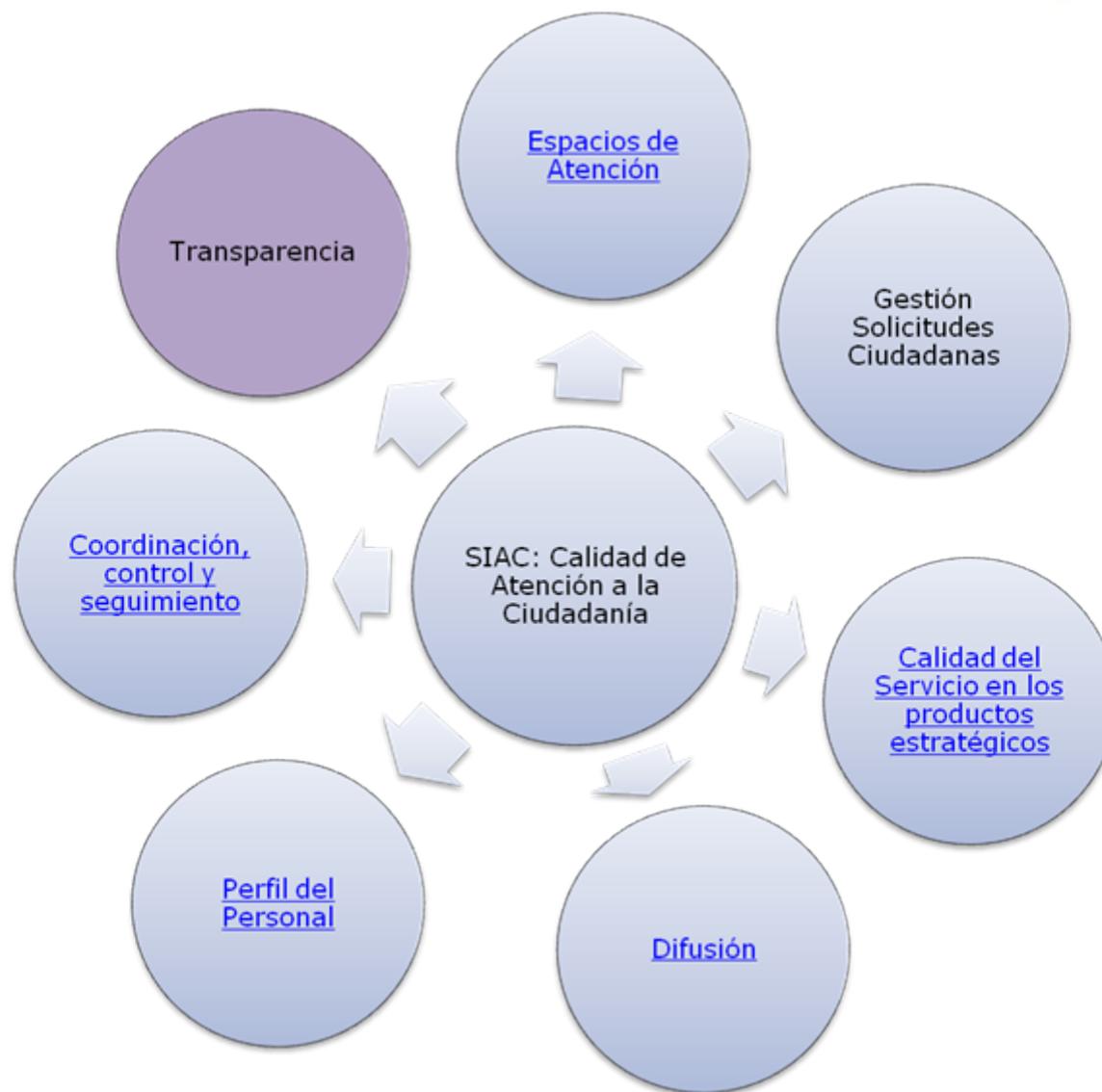
Mejorar gestión de la organización en el área de calidad de atención.

META: Un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana implementado y funcionando, de modo que facilite y asegure el resultado esperado.

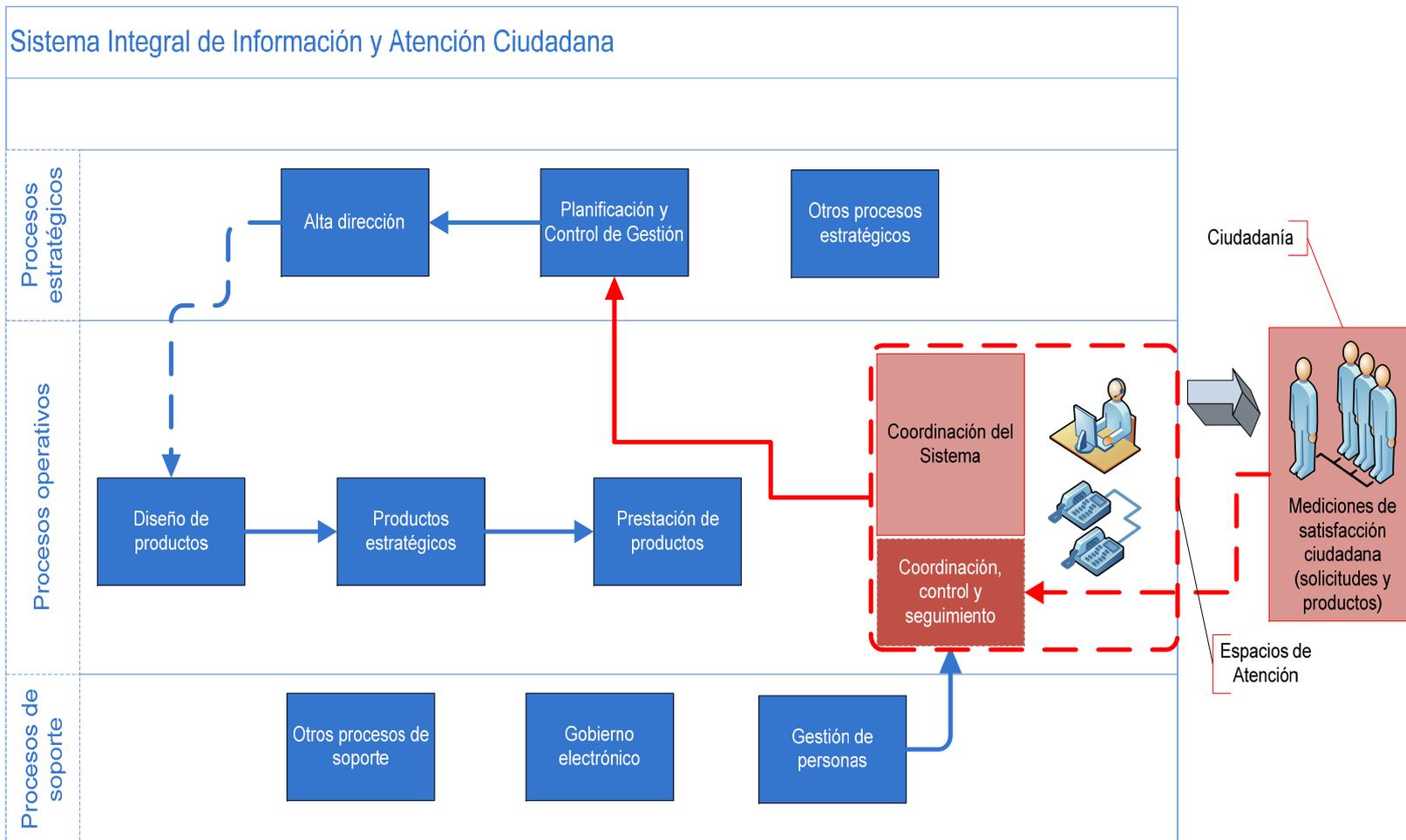
Etapas de desarrollo del Sistema (objetivos de gestión en 4 fases)



Ámbitos SIAC 2011



SIAC en FONASA



PLAN DE TRABAJO SIAC 2011



Red	Materias a Pre validar	Plazo de entrega
SEGEJOB	<p>Diagnóstico de los componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios de Atención. - Gestión de Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880. - Calidad de Servicio. - Difusión. - Perfil de Funcionarios vinculados a procesos de atención. - Coordinación Control y Seguimiento. 	27 de Mayo.
SEGPRES	<p>Diagnóstico y Diseño de los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia Activa - Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública 	30 de Junio.
SEGEJOB	<p>Diseño de los componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios de Atención. - Gestión de Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880. - Calidad de Servicio. - Difusión. - Perfil de Funcionarios vinculados a procesos de atención. - Coordinación Control y Seguimiento. 	25 de Julio.
SEGPRES	<p>Implementación de los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia Activa. - Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública. 	14 de Octubre.
SEGEJOB	<p>Implementación de los componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios de Atención. - Gestión de Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880. - Calidad de Servicio. - Difusión. - Perfil de Funcionarios vinculados a procesos de atención. - Coordinación Control y Seguimiento. 	07 de Octubre.
SEGEJOB	<p>Evaluación de los componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios de Atención. - Gestión de Solicitudes ciudadanas en el marco de la Ley 19.880. - Calidad de Servicio. - Difusión. - Perfil de Funcionarios vinculados a procesos de atención. - Coordinación Control y Seguimiento. 	28 de Noviembre.



Desafíos SIAC 2011



- Lograr la integración del sistema: productos estratégicos, acceso información, participación



Gracias.

