

SISTEMA ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS



El sistema de Atención Integral a las Personas es un conjunto de acciones dirigidas a la atención y orientación ciudadana, y de organismos públicos para facilitar la comprensión de los derechos y responsabilidades emanados de la Ley de Transparencia, ofreciendo respuestas altamente resolutivas a sus consultas

OBJETIVO



Proporcionar las herramientas e información necesarias para la integración del Derecho de Acceso a la Información Pública en el ejercicio ciudadano, así como también del cumplimiento de la Ley de Transparencia por parte de los organismos de la administración del Estado.

PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO

Abril 2009 a abril 2010

Los canales de atención (electrónico, telefónico y presencial) comenzaron a operar desde que el CPLT entró en funcionamiento y fueron resolviendo consultas de distinta naturaleza:

Primera Etapa: Explicitación del sentido y alcance de las disposiciones de la Ley de Transparencia, así como la competencia, labor y atribuciones del Consejo.

Segunda Etapa: Ámbito de aplicación de las disposiciones de CPLT y su competencia sobre distintas instituciones como los Tribunales de Justicia, la Contraloría General de la República, las empresas estatales o las corporaciones municipales de derecho privado.

Tercera Etapa: Consultas sobre el estado de los casos tramitados ante el Consejo y las solicitudes de copias de los documentos que se derivan de cada caso, especialmente la respuesta de las instituciones reclamadas al oficio de notificación enviado por el Consejo.

RESULTADOS PRIMER AÑO

Abril 2009 a abril 2010



2.940

Consultas recibidas

98%

Consultas cerradas

Las consultas que quedaron abiertas se relacionaban con estados de casos y aquellas que presentaban una mayor complejidad técnica

PERCEPCION DE USUARIOS RESPECTO AL CPLT EN EL PRIMER AÑO

39%

Organismo tramitador de amparos y reclamos.



17%

Asesor técnico sobre Ley de Transparencia en base a criterios específicos.

15%

Asesor general sobre Ley de Transparencia para el ejercicio del derecho.



14%

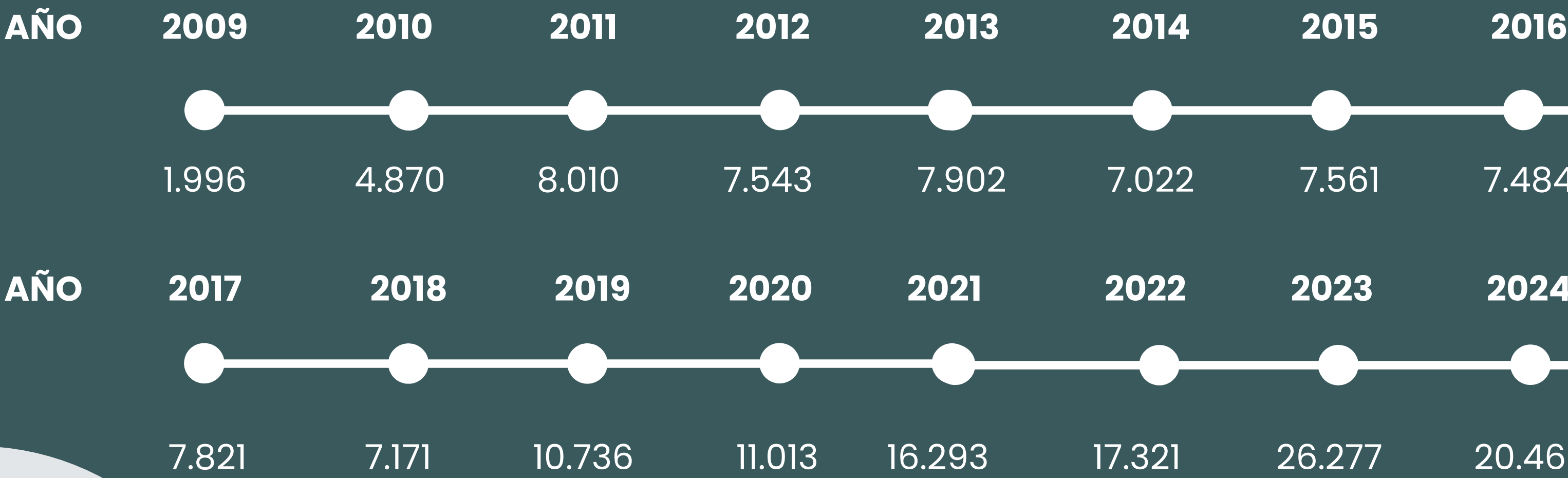
Organismo fiscalizador

Otras: 15%

EVOLUCIÓN DEL SISTEMA ATENCION INTEGRAL A PERSONAS

El creciente posicionamiento del Consejo en la opinión pública a través de los años, también se ha traducido en aumentos de la cantidad de consultas ingresadas, que en ciertos periodos han resultados sustanciales:

NÚMERO DE CONSULTAS INGRESADAS POR AÑO



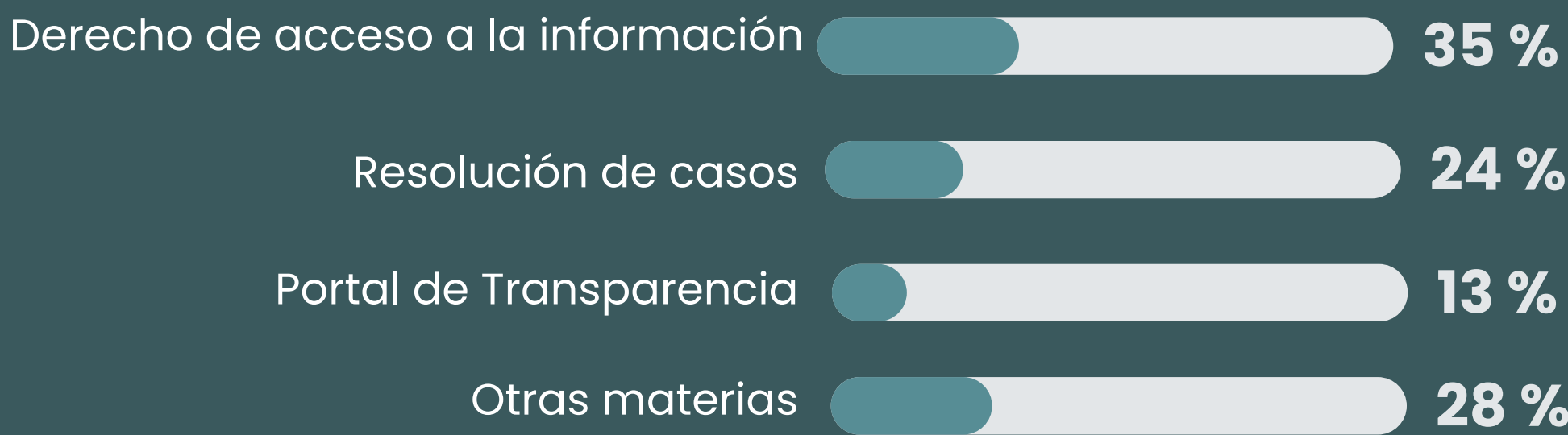
169.489

TOTAL DE CONSULTAS AL 30 SEPTIEMBRE 2024

* Información preliminar 2024 en proceso ajustes.

Para poder responder adecuadamente a estos cambios, gradualmente se fueron agregando canales de atención apoyados por tecnología. No obstante, la sistematización de experiencias han permitido mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido, hasta lograr un **protocolo de atención** con perspectiva ciudadana, enfoque de lenguaje claro y sobre la base de la satisfacción de los usuarios, donde las habilidades comunicacionales y conocimiento técnico del quehacer del Consejo de los integrantes del Área de Atención de Personas, resultan fundamentales.

PRINCIPALES MATERIAS CONSULTADAS

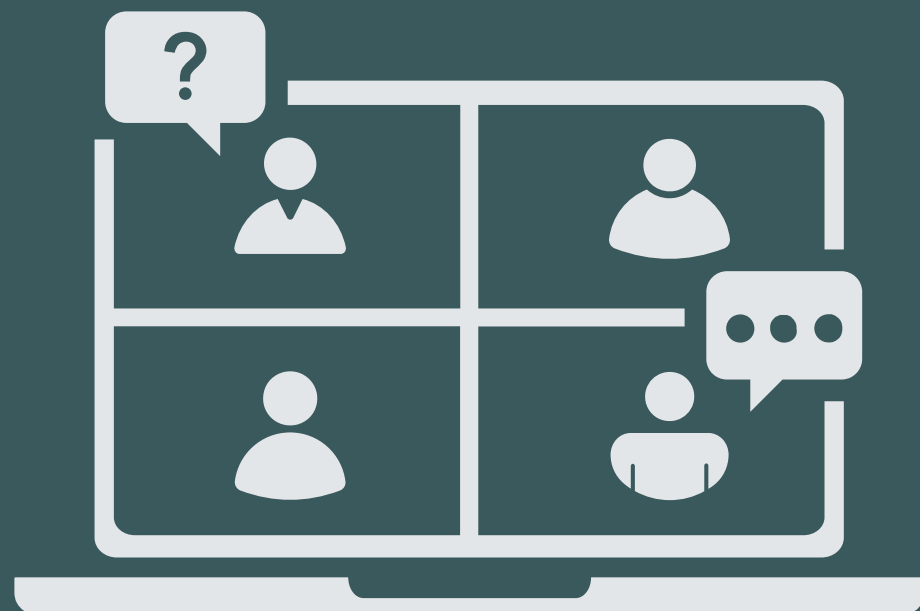


CANALES DE ATENCIÓN



ATENCIÓN INTEGRAL A FUNCIONARIOS PÚBLICOS

La Instrucción General N°2 del CPLT establece que cada organismo de la administración del Estado debe designar a uno o más de sus funcionarios con el objeto de que operen como su **enlace** con este Consejo, como contacto directo que facilita el flujo de información. Con el fin de promover la coordinación institucional entre los Enlaces y el Consejo, se desarrolló una **Red de Enlaces**, a través de la cual se canalizan consultas, principalmente en lo relacionado con asesoría y orientación técnica sobre las distintas etapas del procedimiento de solicitudes de acceso a la información, así como el uso del Portal de Transparencia.



En los últimos años, el modelo de atención ha incorporado **Tutorías para Enlaces**, que constituyen espacios de atención a organismos públicos que requieren orientación individualizada de manera virtual o presencial.



Esta publicación se enmarca dentro de la **iniciativa estratégica de Gestión de Conocimiento**, en la que se estableció como uno de los propósitos para el 2024, la difusión de información respecto a proyectos que han sido impulsadas por el CPLT en sus 15 años de historia, visibilizando y reconociendo su aporte a la institución.

Si quieres compartir información sobre alguna iniciativa histórica del CPLT, escribenos al correo gestionconocimiento@cplt.cl



consejo para la Transparencia

SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS



El Sistema de Atención Integral a las Personas es un conjunto de acciones dirigidas a la atención y orientación ciudadana, y de organismos públicos para facilitar la comprensión de los derechos y responsabilidades emanados de la Ley de Transparencia, ofreciendo respuestas resolutivas a sus consultas.

OBJETIVO



Proporcionar las herramientas e información necesarias para la integración del Derecho de Acceso a la Información Pública en el ejercicio ciudadano, así como también del cumplimiento de la Ley de Transparencia por parte de los organismos de la administración del Estado.

PRIMER AÑO DE FUNCIONAMIENTO

Abril 2009 a abril 2010

Los canales de atención (electrónico, telefónico y presencial) comenzaron a operar cuando el CPLT entró en funcionamiento, resolviendo consultas de distinta naturaleza:

Primera etapa: Explicitación del sentido y alcance de las disposiciones de la Ley de Transparencia, así como de la competencia, labor y atribuciones del Consejo.

Segunda etapa: Ámbito de aplicación de las disposiciones y competencia del CPLT sobre distintas instituciones, como los Tribunales de Justicia, la Contraloría General de la República, las empresas estatales o las corporaciones municipales de derecho privado.

Tercera etapa: Estado de los casos tramitados y las solicitudes de copias de los documentos que se derivan de cada caso, especialmente la respuesta de las instituciones reclamadas ante el CPLT al oficio de notificación enviado.

RESULTADOS PRIMER AÑO

Abril 2009 a abril 2010

2.940

Consultas recibidas



98%

Consultas cerradas

Las consultas que quedaron abiertas eran aquellas que se relacionaban con estados de casos, y que presentaban una mayor complejidad técnica.

PRIMER AÑO: PRINCIPALES PERCEPCIONES DE USUARIOS RESPECTO AL CPLT

39%

Organismo tramitador de amparos y reclamos.



17%

Asesor técnico sobre Ley de Transparencia.

15%

Asesor general sobre la Ley de Transparencia para el ejercicio del derecho.



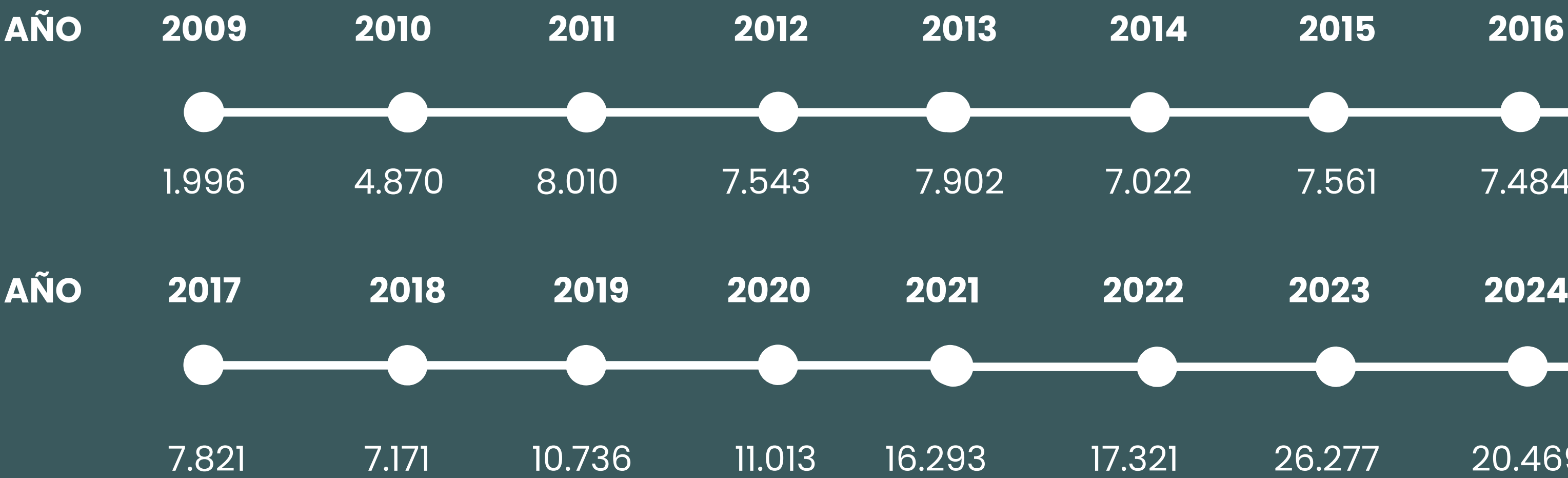
14%

Organismo fiscalizador de la Ley de Transparencia.

EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL A LAS PERSONAS

El creciente posicionamiento del Consejo en la opinión pública a través de los años, también se ha traducido en aumentos de la cantidad de consultas ingresadas, que en ciertos periodos han resultados sustanciales:

NÚMERO DE CONSULTAS INGRESADAS POR AÑO



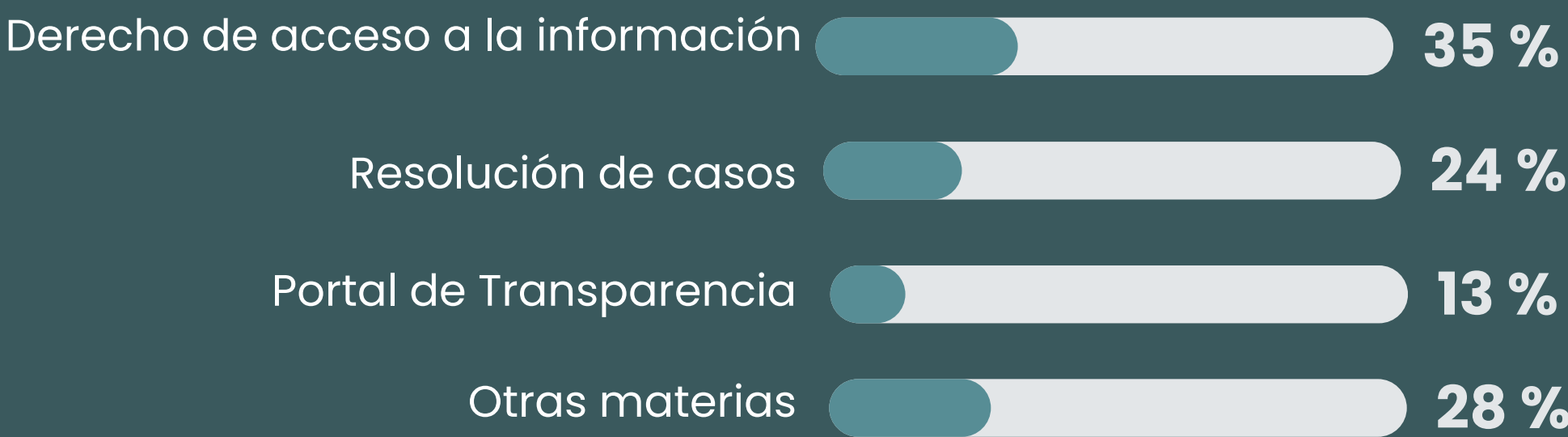
169.489

TOTAL DE CONSULTAS AL 30 SEPTIEMBRE 2024

* Información 2024 puede tener variaciones.

Para poder responder adecuadamente a estos cambios, gradualmente se han incorporado canales de atención apoyados por la tecnología. Junto con ello, la sistematización de experiencias ha permitido mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido, hasta lograr un **protocolo de atención** con perspectiva ciudadana, enfoque de lenguaje claro y sobre la base de la satisfacción de los usuarios, en donde las habilidades comunicacionales y conocimiento técnico del quehacer del CPLT por parte de los integrantes del Área de Atención de Personas, resultan fundamentales.

PRINCIPALES MATERIAS CONSULTADAS



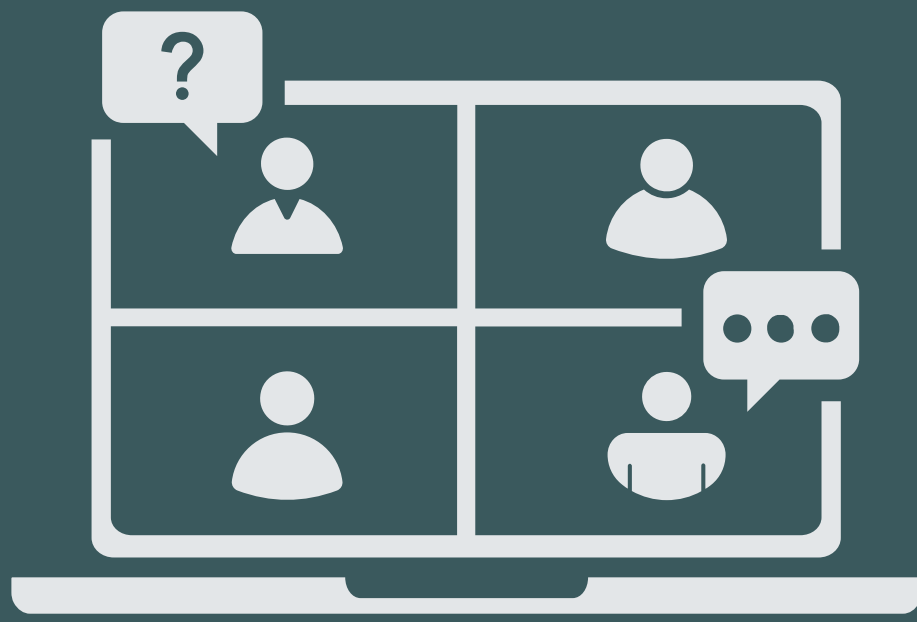
CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS



ATENCIÓN INTEGRAL A FUNCIONARIOS PÚBLICOS

La Instrucción General N°2 del Consejo para la Transparencia establece que cada organismo de la Administración del Estado debe designar a uno o más de sus funcionarios con el objeto de que operen como su **Enlace** con el CPLT, facilitando así el flujo de información.

Con el fin de promover la coordinación institucional entre los Enlaces y el Consejo, se desarrolló una **Red de Enlaces**, a través de la cual se canalizan consultas, principalmente sobre las distintas etapas del procedimiento de solicitudes de acceso a la información y el uso del Portal de Transparencia.



En los últimos años, el modelo de atención ha incorporado **Tutorías para Enlaces**, que constituyen espacios de atención individualizada para instituciones, efectuados de manera virtual o presencial.



Esta publicación se enmarca dentro de la **iniciativa estratégica de Gestión de Conocimiento**, cuyo propósito es la difusión de información respecto a proyectos que han sido impulsadas por el CPLT en sus 15 años de historia, visibilizando y reconociendo su aporte a la institución.

Si quieres compartir información sobre alguna iniciativa histórica del CPLT, escríbenos al correo gestionconocimiento@cplt.cl



consejo para la Transparencia