

ATENCIÓN CIUDADANA EN FONADIS - BOLETÍN I

ESPACIOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO - FONADIS

Desde el año 2007, Fonadis cuenta con Espacios de Atención Ciudadana en todas las regiones del país. De acuerdo a los datos del Sistema de Registro de Solicitudes Ciudadanas (Estadísticas Año 2007), alrededor de un 50% de quienes acuden a los espacios de atención de público, son personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Las personas que requieren de atención en Fonadis, pueden presentar sus solicitudes de información, reclamos y sugerencias, a través de distintas vías de consultas: presencial, telefónica, virtual y escrita. En cada situación se realiza una atención similar, sin embargo, cuando la atención es presencial y telefónica los encargados de espacios de atención deben desplegar sus capacidades (intervención en crisis, dominio de lengua de señas, herramientas de atención de personas con discapacidad), con el fin de entregar una atención de calidad a los usuarios y usuarias que realizan este tipo de consultas.

¿Qué son los Espacios de Atención de Público?

Se entiende por espacio de atención "...todos aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer de los servicios públicos, garantizando la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que proveen las instituciones, la recepción de información acerca de programas sociales y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y opiniones. Estos puntos de acceso pueden ser presenciales, telefónicos o electrónicos, o incluir otros espacios de atención menos convencionales, como lo son por ejemplo, las oficinas móviles".

¿Cuáles son las funciones de los Espacios de Atención de Público?

Informar sobre:

- * Servicios que presta cada repartición
 - * Requisitos para obtener prestaciones
 - * Formalidades para acceder a beneficios o servicios
 - * Plazos de tramitaciones
 - * Personas responsables de los procedimientos
- Atender a las personas interesadas cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus solicitudes
 - Recibir y estudiar sugerencias
 - Recibir, responder o derivar solicitudes ciudadanas
 - Registrar las solicitudes ciudadanas
 - Realizar encuestas y mediciones
 - Establecer coordinación con otros espacios de atención
 - Difundir Carta de Derechos Ciudadanos

¿Cuáles son los Espacios de Atención en nuestra Institución?

En Fonadis hay 19 espacios de atención formalizados:

Espacios de Atención - Nivel Central	Responsable/s	Funciones
Recepción	Fresia Osorio Ana María Acevedo	<ul style="list-style-type: none"> * Recepcionar solicitudes presenciales y telefónicas * Derivar solicitudes ciudadanas a espacios de atención, según corresponda * Registrar solicitudes presenciales * Respetar procedimientos de derivación formalizados en la Institución
Legal	- Verónica Reyes - Jorge Marín - Víctor Flores	<ul style="list-style-type: none"> * Orientación a personas que sientan que se han vulnerado sus derechos laborales, escolares y vida diaria, entre otros. * Estado de trámite en FONADIS de curadurías provisionales * Atención de casos de connotación pública * Derivaciones de solicitudes de orientación de otros espacios de atención de público institucionales
Programa Proyectos Consursables	Verónica Cortés	<ul style="list-style-type: none"> * Atención de solicitudes ciudadanas de información, sólo en periodos estipulados en Bases de Fondos Consursables * ¿Orientación técnica a estudiantes o instituciones que requieran de asesoría en materias de rehabilitación/prevención, accesibilidad al medio físico, integración educativa, integración laboral?
Intermediación Laboral	Ximena Reyes	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Gestión de horas de atención y evaluación del programa intermediación laboral de personas con discapacidad

Espacios de Atención – Oficinas de Coordinación Regional	Responsable/s	Funciones
OCR Región de Arica y Parinacota	María Antonieta Larco	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Tarapacá	Paulina Flores	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región Antofagasta	Paulina Olivares	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Atacama	Liz Nuñez Leal	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Coquimbo	María Soledad González	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Valparaíso	Karla Vásquez	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región Metropolitana	<ul style="list-style-type: none"> - Carolina Carvajal - Ronald Céspedes 	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello.

Espacios de Atención - Oficinas de Coordinación Regional	Responsable/s	Funciones
OCR Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Claudia Morales	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región del Maule	Sandra Rosas García	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región del Biobío	Myriam Parra Medina	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de La Araucanía	Claudia Bachmann	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Los Ríos	María Jesús Tapia	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Los Lagos	Pilar Villarroel	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Aysén	Soledad Salas	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello
OCR Región de Magallanes y Antártica Chilena	Gabriela Leiva	<ul style="list-style-type: none"> * Atender solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Registrar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales * Derivar solicitudes presenciales, telefónicas y virtuales según formalización establecida para ello