

Guía para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC - OIRS)



Puedes realizar reclamos, consultas, felicitaciones y sugerencias a través de un canal formal de comunicación. En la siguiente guía te explicamos los pasos para contactarnos y entregar tu requerimiento.



¿Qué es la ClaveÚnica?

Es tu identificación digital e intransferible, expresada en una contraseña única, que permite acceder, de manera fácil y segura, a la información de todos los servicios del Estado. Es como tu cédula de identidad digital.

Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC): Es una plataforma que tiene por objetivo mejorar la calidad de la atención ciudadana a través de diversos canales de comunicación. Una vez que te registras en el SIAC, puedes levantar distintos tipos de requerimientos.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS): Son espacios de atención ciudadana que permiten a las personas entrar en contacto con los diferentes servicios públicos. Permite que la ciudadanía realice requerimientos formales a las instituciones públicas ejerciendo su derecho a informarse, sugerir y reclamar.

* Las imágenes de referencia corresponden a la visualización desde un dispositivo móvil.

PASO 1

Ingreso al SIAC-OIRS. Existe más de una forma de ingresar al sistema:

- En **www.ventanillaunicasocial.gob.cl**, al final de la página encuentra “Centro de ayuda”, luego presiona “Contáctanos” y haz clic en “Revisar puntos de atención”. Posteriormente presiona el recuadro de Registro Social de Hogares en el botón “conocer puntos de atención”, tras lo cual se desplegará una nueva ventana donde debes acceder a Consultas, felicitaciones, reclamos y sugerencias presionando “Ir a SIAC”.

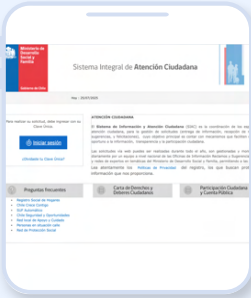


- En el sitio **www.registrosocial.gob.cl** dirígete al recuadro “Encuentra ayuda”, allí selecciona la pestaña “Consultas, Reclamos o Sugerencias”. Una vez dentro, busca opción de llegar al SIAC-OIRS.



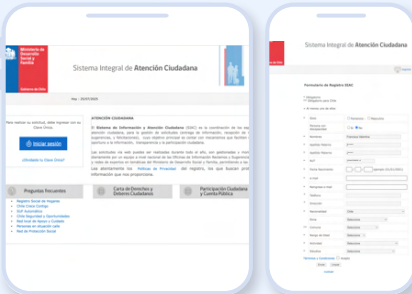
- Accede directamente al SIAC OIRS mediante el botón que encontrarás a continuación

INGRESO SIAC OIRS



PASO 2

Debes ingresar con tu ClaveÚnica y completar el formulario de registro con tus datos personales. Al finalizar presiona “enviar”.



PASO 3

Cuando ya completaste el formulario en el SIAC-OIRS estarás habilitado para acceder en cualquier momento con tu ClaveÚnica y realizar el requerimiento que desees. **El plazo máximo para que recibas una respuesta es de 10 días hábiles.**



PASO 4

Para revisar el estado de tu solicitud, ingresa al SIAC-OIRS. Allí debes revisar el final de la pantalla, donde encontrarás un resumen de los requerimientos que has realizado y su estado. Presiona el ícono con forma de libro y conoce si ha recibido respuesta.

