



Manual de Usuario

Formulario de Solicitud de Atención

(Consultas, Felicitaciones, Reclamos, Sugerencias y Apelaciones)

Instituto de Salud Pública de Chile - ISPCH

2021
Versión 01-01

CONTENIDO

1.	ACCESO AL FORMULARIO DE SOLICITUD DE ATENCION.....	3
1.1.	Iniciar Sesión con ClaveÚnica	5
1.2.	Registrarse en el Portal	6
1.3.	Iniciar Sesión en el Portal.....	7
2.	COMPLETAR Y ENVIAR SOLICITUD.....	8
2.1.	Formulario de la Solicitud:	8
2.2.	Adjuntar Documentos:.....	10
2.3.	Enviar formulario:	11
3.	VER ESTADO DE SOLICITUDES	12
3.1.	Campo Acciones:	15
4.	NOTIFICACIONES DE RECIBO O INGRESO DE SOLICITUDES, RESPUESTA	19

1. ACCESO AL FORMULARIO DE SOLICITUD DE ATENCION

Ingresa al Formulario de Solicitud de Atención en
<https://siac.ispch.gob.cl/ES/AtencionCiudadana/OIRS>

El sistema presentará información importante y de ayuda sobre el uso del formulario:

Formulario de Solicitud de Atención - Ley 19.880



Para el Organismo, es importante conocer su opinión, pues ella nos permitirá mejorar el servicio ofrecido a nuestros usuarios/as.
Se solicita completar los antecedentes personales, los que serán, utilizados como datos estadísticos y administrados por la Institución de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales. La respuesta a este formulario será entregada en un plazo no superior a los 10 días hábiles.

Si está registrado, ingrese a través de [Formulario de Ingreso](#)
Si desea registrarse puede hacerlo mediante el [Formulario de Registro](#)
Si desea ver el estado de sus solicitudes puede hacerlo mediante la [Lista de Solicitudes](#)

En esta misma instancia le presenta las opciones de acceso a las que puede optar donde podrá ingresar si ya se ha registrado previamente mediante el botón

[Formulario de Ingreso](#).

Continúa en: [1.1. Registrarse en el Portal](#)

Si por otro lado no se ha registrado y así lo desea puede hacerlo con el botón

[Formulario de Registro](#).

Continúa en: [1.2. Iniciar Sesión en el Portal](#)

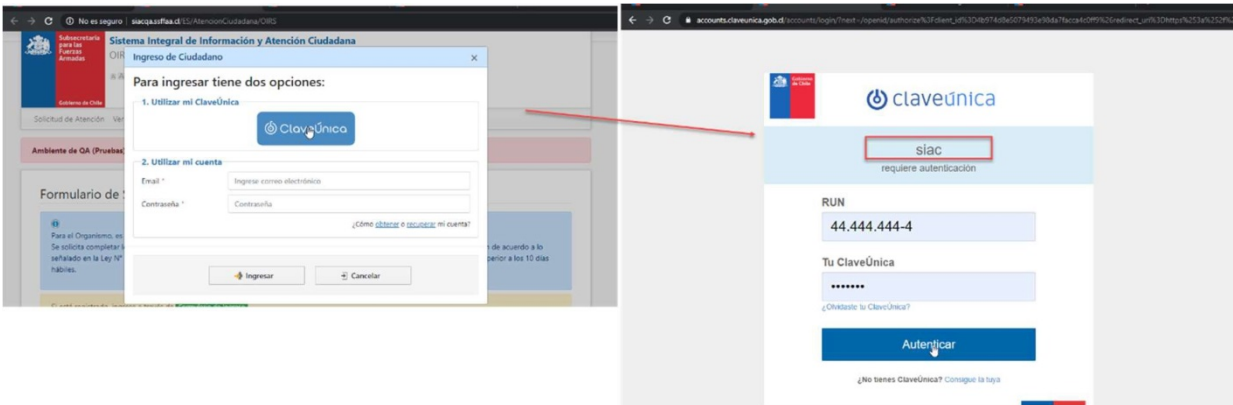
Si las intenciones del ciudadano son acceder a revisar solicitudes ingresadas previamente, lo puede hacer mediante el botón [Lista de Solicitudes](#), o bien accediendo mediante la opción de menú como se muestra a continuación:



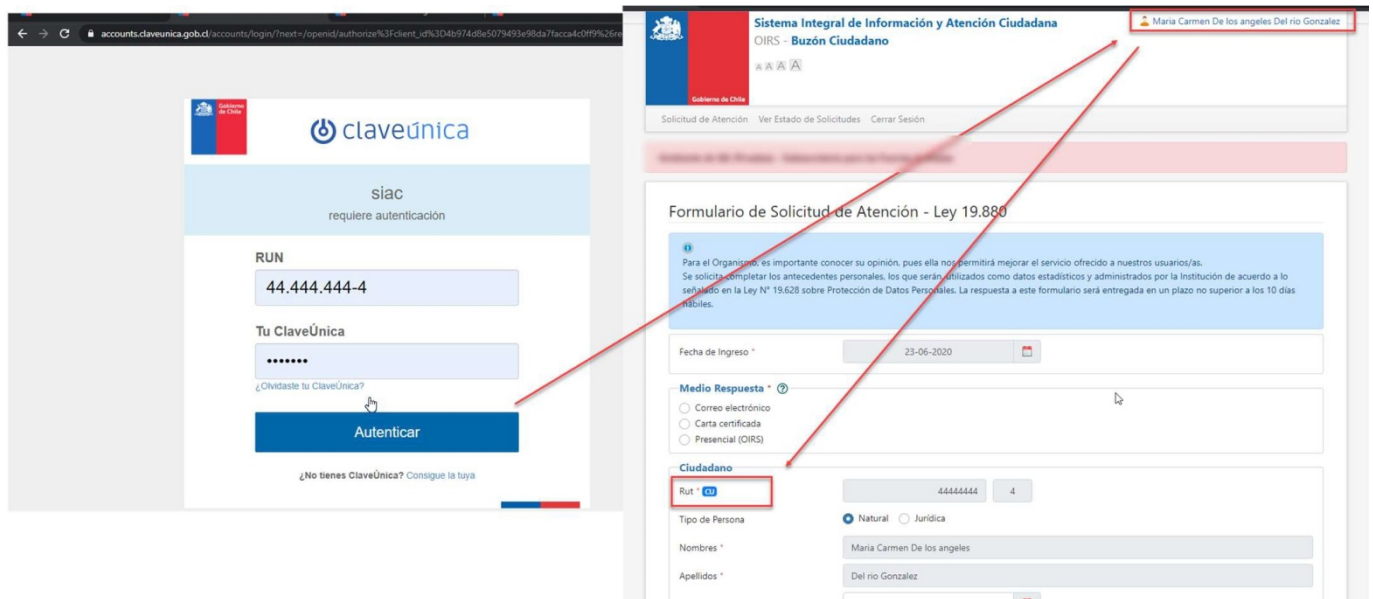
Continúa en: [3. VER ESTADO DE SOLICITUDES](#)

1.1. Iniciar Sesión con ClaveÚnica

Se accede mediante el botón de ClaveÚnica, el cual lo lleva a un sitio de ClaveÚnica para autenticar y luego lo regresa al sistema SIAC:



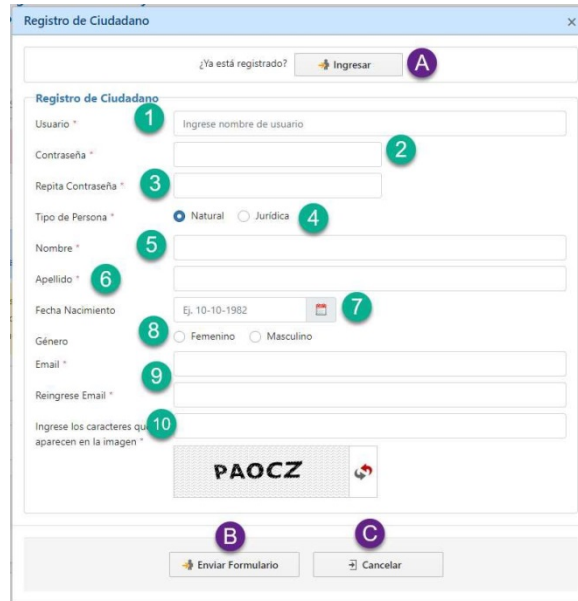
Una vez autenticado el Ciudadano, regresa la navegación al sistema SIAC con sus datos cargados:



Se identifica mediante elemento grafico “CU” acompañando al campo “Rut”, que ingreso solicitud mediante clave única.

1.2. Registrarse en el Portal

El ciudadano presiona el botón **Formulario de Registro** y con eso despliega el formulario de registro como se presenta a continuación:

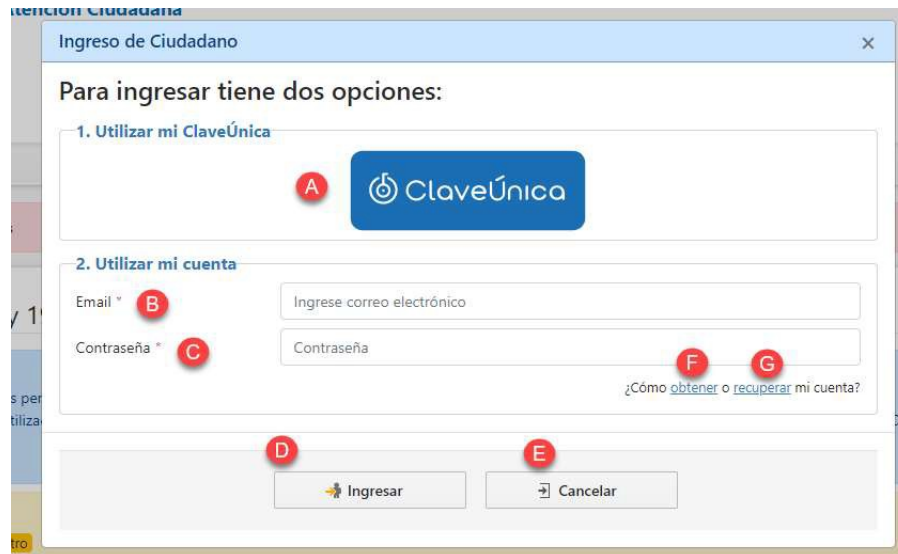


En la imagen se han identificado con letras cada uno de los botones que componen esta página y las secciones y campos del formulario. A continuación, se explica la función que cumple cada elemento y se dan las indicaciones correspondientes:

Letra	Nombre de botón, sección o campo del formulario	Funcionalidad e indicaciones
1	Usuario	Un nombre de usuario
2	Contraseña	Deberá crear una contraseña para su registro.
3	Repita Contraseña	Confirmación de la contraseña creada.
4	Tipo de Persona	Si es Natural o Jurídica
5	Nombre	Completar con su Nombre, también es obligatorio.
6	Apellido	Ingresar su Apellido es obligatorio para el formulario.
7	Fecha de Nacimiento	Campo para ingreso de Fecha de nacimiento.
8	Género	Campo para registro de género.
9	Email	Este campo es obligatorio Debe ingresar su correo electrónico.
10	Ingrese los caracteres que aparecen en la imagen	Este campo es obligatorio Debe ingresar los caracteres del código Captcha, antes de enviar la solicitud.
A	Ingresar	Botón para cambiar al Formulario de Ingreso
B	Enviar formulario	Este botón permite registrarse en el sistema una vez que completó los campos obligatorios.
C	Cancelar	Este botón permite salir del registro.

1.3. Iniciar Sesión en el Portal

El ciudadano que ya se ha registrado anteriormente creando una contraseña, presiona el botón **Formulario de Ingreso** y con eso despliega el formulario para acceder como se muestra a continuación:



En la imagen se han identificado con letras cada uno de los botones que componen esta página y las secciones y campos del formulario. A continuación, se explica la función que cumple cada elemento y se dan las indicaciones correspondientes:

Letra	Nombre de botón, sección o campo del formulario	Funcionalidad e indicaciones
A	Acceso vía ClaveÚnica	Este acceso les permite a los ciudadanos autenticarse mediante el mecanismo de ClaveÚnica.
B	Email	Este campo es obligatorio para el ingreso a una cuenta creada de ciudadano, Debe ingresar su correo electrónico.
C	Contraseña	Este campo es obligatorio para el ingreso a una cuenta creada de ciudadano, Deberá crear una contraseña para su registro (F-Obtener mi cuenta).
D	Ingresar	Este botón permite acceder al sistema una vez que completó los campos obligatorios.
E	Cancelar	Este botón permite salir del formulario de acceso.
F	Obtener mi cuenta	Botón para cambiar al Formulario de registro
G	Recuperar mi cuenta	Botón para recuperar cuenta de usuario registrado.

2. COMPLETAR Y ENVIAR SOLICITUD

Luego de acceder al formulario, para el exitoso registro de su solicitud deberá completar lo siguiente.

2.1. Formulario de la Solicitud:

Para ello el sistema mostrará el siguiente formulario que debe llenar:

Formulario de Solicitud de Atención - Ley 19.880

i

Para el Organismo, es importante conocer su opinión, pues ella nos permitirá mejorar el servicio ofrecido a nuestros usuarios/as.

Se solicita completar los antecedentes personales, los que serán, utilizados como datos estadísticos y administrados por la Institución de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales. La respuesta a este formulario será entregada en un plazo no superior a los 10 días hábiles.

Si está registrado, ingrese a través de [Formulario de Ingreso](#)

Si desea registrarse puede hacerlo mediante el [Formulario de Registro](#)

Si desea ver el estado de sus solicitudes puede hacerlo mediante la [Lista de Solicitudes](#)

A

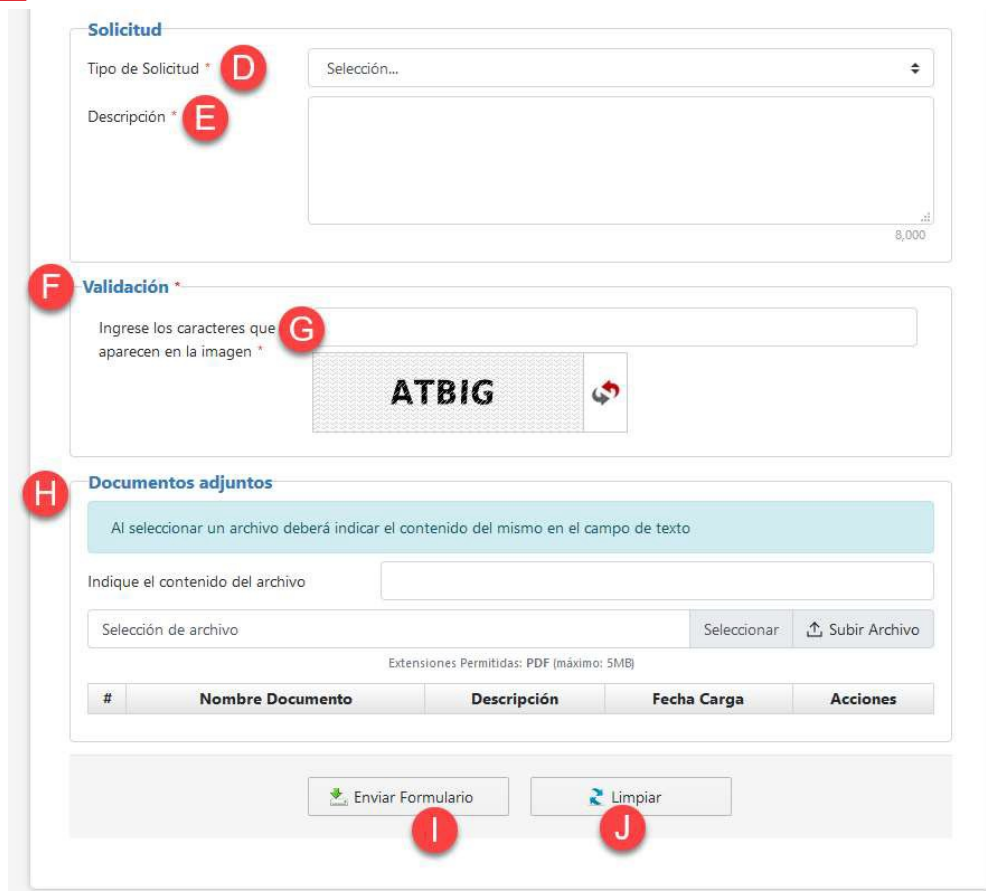
Fecha de Ingreso *
05-07-2020

B

Medio Respuesta *
☐ Correo electrónico
☐ Carta certificada
☐ Presencial (OIRS)

C

Ciudadano
Rut *
Tipo de Persona ☒ Natural ☐ Jurídica
Nombres *
Apellidos *
Fecha Nacimiento
Género * ☐ Masculino ☐ Femenino
Nacionalidad ☒ Chilena ☐ Extranjera
Dirección *
Región *
Comuna *
Teléfono *
Correo electrónico *
Cuenta de Capredena



The image shows a web form for the SIAC system. It is divided into three main sections: 'Solicitud' (Request), 'Validación' (Validation), and 'Documentos adjuntos' (Attached documents). The 'Solicitud' section includes a dropdown for 'Tipo de Solicitud' (labeled D) and a text area for 'Descripción' (labeled E). The 'Validación' section features a CAPTCHA image with the text 'ATBIG' (labeled G) and a text input for the characters (labeled F). The 'Documentos adjuntos' section has a text input for the file content (labeled H), a file selection button (labeled I), and a 'Subir Archivo' button (labeled J). At the bottom, there are buttons for 'Enviar Formulario' (labeled I) and 'Limpiar' (labeled J).

En la imagen se han identificado con letras cada uno de los botones que componen esta página y las secciones y campos del formulario. A continuación, se explica la función que cumple cada elemento y se dan las indicaciones correspondientes:

Letra	Nombre de botón, sección o campo del formulario	Funcionalidad e indicaciones
A	Fecha de Ingreso	Este campo indica la fecha de presentación de la solicitud y lo llena automáticamente el sistema.
B	Medio de Respuesta	En esta sección deberá indicar el medio a través del cual se le debe entregar la respuesta a su solicitud
C	Ciudadano	Sección con campos que deberá completar con información personal del quién realiza la solicitud. Si se ha autenticado vía ClaveÚnica o mediante el Formulario de Ingreso, no deberá completar esta información ya que se cargará automáticamente con los datos registrados.
D	Tipo de solicitud	Este campo es obligatorio. Debe seleccionar si la solicitud corresponde a una pregunta, sugerencia, reclamo o felicitación.
E	Descripción	Este campo es obligatorio y permite describir el requerimiento.

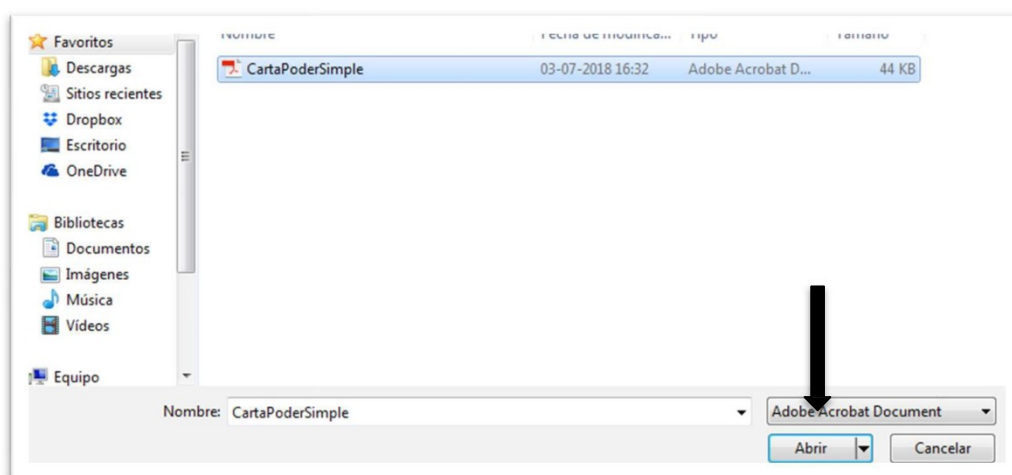
F	Validación	Esta sección valida que se hayan llenado todos los campos obligatorios y se haya ingresado el código captcha, condiciones para que el sistema cree la solicitud.
G	Ingrese los caracteres que aparecen en la imagen	Este campo es obligatorio Debe ingresar los caracteres del código Captcha, antes de enviar la solicitud.
H	Documentos Adjuntos	Este campo es opcional y permite adjuntar documentos con antecedentes complementarios a la solicitud, de ser necesario.
I	Enviar formulario	Este botón permite enviar la solicitud una vez completada
J	Limpiar	Este botón permite borrar los datos, en caso de error, antes de enviar la solicitud.

2.2. Adjuntar Documentos:

Al hacer clic en “Seleccionar”, se habilita la ventana para adjuntar el archivo, desde nuestro PC:



Seleccionar el archivo y hace clic en “Abrir”:



Luego de seleccionado el archivo, debe presionar el botón “Subir Archivo” para que este se cargue a la solicitud:



Documentos adjuntos

Indique el contenido del archivo

Archivo adjunto

CartaPoderSimple.pdf

Extensiones Permitidas: PDF (máximo: 5MB)

Selección

Subir Archivo

#	Nombre Documento	Descripción	Fecha Carga	Acciones
---	------------------	-------------	-------------	----------

El archivo quedará adjunto a la solicitud:



Documentos adjuntos

Indique el contenido del archivo

Extensiones Permitidas: PDF (máximo: 5MB)

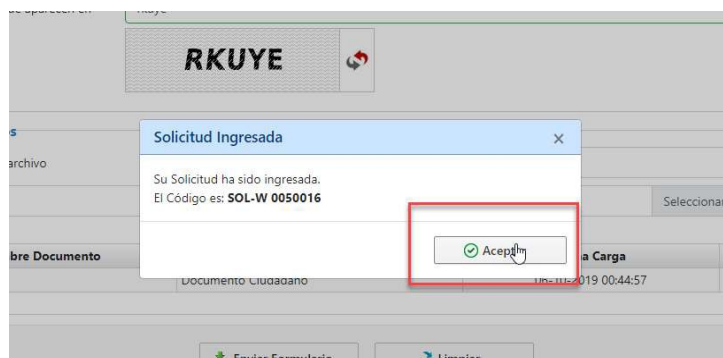
Seleccionar

Subir Archivo

#	Nombre Documento	Descripción	Fecha Carga	Acciones
1	CartaPoderSimple.pdf	Archivo adjunto	10-10-2019 23:22:33	 

2.3. Enviar formulario:

Al enviar el formulario, se visualiza la siguiente pantalla que indica el número de registro de la solicitud creada:



RKUYE

Solicitud Ingresada

Su Solicitud ha sido ingresada.
El Código es: **SOL-W 0050016**

Aceptar

Enviar Formulario

Limpiar

Al aceptar el mensaje, se enviará a la página de Consulta de Solicitudes.

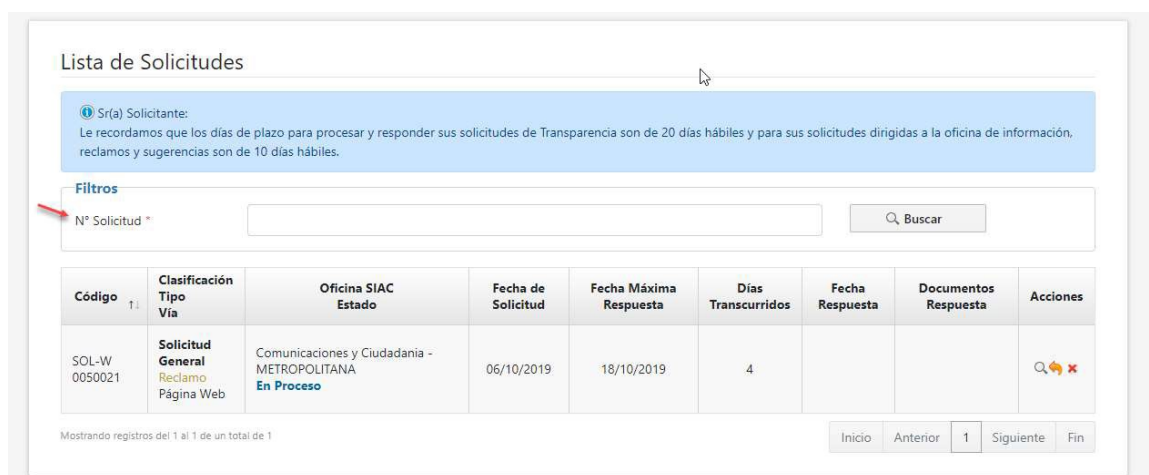
Continúa en: [3. VER ESTADO DE SOLICITUDES](#)

3. VER ESTADO DE SOLICITUDES

El botón Ver Estado de Solicitudes, permite visualizar [todas las solicitudes](#), cualquiera sea el [canal de ingreso](#) y sus estados correspondientes:



El ciudadano que acceda mediante el formulario de ingreso, visualizará el campo de filtro “N° Solicitud” además de un listado con sus solicitudes ingresadas:



El ciudadano que no acceda mediante el formulario de ingreso, visualizará los campos de filtro “N° Solicitud”, “RUT” y “Email” que le permitirán realizar la búsqueda de sus solicitudes ingresadas:

Consulta Solicitud

¡ Sr(a) Solicitante:
Le recordamos que los días de plazo para procesar y responder sus solicitudes dirigidas a la oficina de información, reclamos y sugerencias son de 10 días hábiles.

Si está registrado, ingrese a través de [Formulario de Ingreso](#)
 Si desea registrarse puede hacerlo mediante el [Formulario de Registro](#)
 Si desea ingresar una solicitud puede hacerlo mediante el [Formulario de Solicitud](#)

Búsqueda de Solicitud

N° Solicitud *

RUT

Email

✓

Código	T1: Clasificación Tipo Vía	Oficina SIAC Estado	Fecha Formulario Fecha Inicio Periodo	Días Transcurridos	Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
SOL-P 0133009	Solicitud Trámite Presencial	DEPTO DE ATENCION CIUDADANA - UNIDAD SIAC Ingresado	05/06/2020 05/06/2020	0			🔍

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1

Los estados de las solicitudes son:

- **Ingresado:** este estado indica que la solicitud se encuentra en la etapa de Admisibilidad por ISPCH.
- **En Proceso:** este estado indica que la solicitud aún no ha sido resuelta por ISPCH.
- **Retractado:** este estado implica que el ciudadano se retractó de la solicitud, antes que esta sea respondida por ISPCH.
- **Respondida:** este estado implica que la solicitud ya fue respondida por ISPCH.

Nombre del campo	Función
Código	Corresponde a la nomenclatura con la que quedan registradas las solicitudes en el sistema. El código está compuesto por una letra que identifica al canal de ingreso (T, W y P, que corresponden a canales telefónico, web y presencial, respectivamente) y un número.
Tipo de Solicitud	Este campo sirve para clasificar la solicitud según la necesidad del cliente. La solicitud puede referirse a una consulta , felicitación , reclamo , sugerencia o agradecimiento .
Fecha Solicitud	Corresponde al día en que el usuario envió o presentó la solicitud.
Fecha Máxima Respuesta	Se refiere al plazo máximo comprometido por el ISP para entregar una respuesta al solicitante. En el caso de los canales telefónico y presencial, la respuesta es inmediata, salvo que se el ejecutivo no cuente con la información o que se requiera una gestión interna. Cualquiera sea el caso, el plazo máximo de respuesta establecido es de 10 días hábiles. En caso de requerir mayor plazo para la respuesta por haber sido derivada internamente la solicitud (para más información clic aquí) se prorroga la respuesta por otros 10 días hábiles. En este caso el sistema envía una notificación al correo electrónico del usuario.
Días Transcurridos	Se refiere a los días hábiles que han transcurrido desde la fecha de ingreso de la solicitud, al momento de visualizar las solicitudes.
Fecha Respuesta	Se refiere al día en que se respondió la solicitud
Estado	Este campo indica el estado en que se encuentra la solicitud. Los estados son: En trámite, En prórroga, Resuelta, Derivada.
Documentos Respuesta	Este campo muestra un archivo PDF que se puede descargar e imprimir
Acciones	Este campo muestra los siguientes íconos: - Lupa, que permite visualizar el detalle de la solicitud del ciudadano - Flecha, que permite visualizar la respuesta enviada. - Cruz, que permite retractarse de una solicitud realizada.

La lista de solicitudes muestra los siguientes campos y funcionalidades:

3.1. Campo Acciones:

Para abrir una solicitud, hacer clic sobre la lupa:

Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
		Ver Detalle   

Para ver la respuesta, hacer clic sobre la flecha. Si no aparece la fecha de respuesta es porque la solicitud se encuentra en trámite aún:

Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
06/10/2019		Ver Respuesta  

Si desea en la respuesta se han adjuntado documentos, podrá descargarlos como se indica a continuación:

Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
06/10/2019	Descargar  	 

Para retractarse de un Reclamo, hacer clic sobre la cruz. Si no aparece la cruz es porque la solicitud se encuentra respondida:

Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
		Retractar Solicitud 

Si desea Registrar un retracto, deberá completar lo siguiente:

Retractar Solicitud

Solicitud

Código	SOL-P 0133010	Ciudadano	Ciudadano Nacional
Unidad	DEPTO DE ATENCION CIUDADANA - UNIDAD SIAC	Tipo de Solicitud	Reclamo

¿Confirma Retratar la Solicitud?

Comentarios (*)

Para ingresar una insatisfacción sobre la respuesta de un reclamo, hacer clic sobre la exclamación. Si no aparece la exclamación es porque la solicitud de reclamo aún no se encuentra respondida:

Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
09/10/2019		Insatisfacción 

Si desea Registrar una insatisfacción, deberá completar lo siguiente:

Insatisfacción

Solicitud

Código	SOL-P 0133010	Ciudadano	Ciudadano Nacional
Unidad	DEPTO DE ATENCION CIUDADANA - UNIDAD SIAC	Tipo de Solicitud	Reclamo

Detalle (*)

Comentarios

10,000

Documento Adjunto

Selección de archivo

Seleccionar

Extensiones Permitidas: PDF (máximo: 5MB)

Guardar

Cancelar

4. NOTIFICACIONES DE RECIBO O INGRESO DE SOLICITUDES, RESPUESTA Y ENCUESTA

El sistema notifica al usuario a su correo electrónico, tanto del ingreso como de la respuesta a su solicitud.

Al **ingresar la solicitud**, el usuario recibe la siguiente notificación en su correo electrónico:



Al [ingresar la respuesta](#) al sistema, éste genera una carta de respuesta que envía al correo electrónico del usuario. La carta también queda disponible en el sistema en formato PDF para su impresión.

RESPUESTA A SOLICITUD CIUDADANA



SIAC
Para
CC €

Código: SOL-W 0133018
Fecha Ingreso: 03-07-2020

Santiago, 3 de 7 de 2020

Señor
Daniel Contreras
Presente

Junto con saludar, acusamos recibo de su solicitud ingresada a través de nuestro Sistema de Información y Atención Ciudadana - SIAC, en que indica lo siguiente:

"test"

En respuesta a su solicitud le informamos lo siguiente: "

ok

"

Para mayores consultas o dudas, por favor acuda a los canales de atención que Organismo tiene a su disposición:

- Buzón Ciudadano. Ingrese sus preguntas, reclamos o sugerencias, usando nuestro formulario en línea: <http://siac.abenis.cl/>
- Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. Consulte direcciones y horario de atención en: <https://abenis.cl/contacto/>

Se despide cordialmente,
Sistema de Información y Atención Ciudadana
SIAC

I

Al [ingresar la respuesta](#) al sistema, si dada la naturaleza de la solicitud aplica según Encuestas configuradas y vigentes, se enviará además una notificación para que el ciudadano registre en el sistema la encuesta de satisfacción correspondiente:

