



INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA  
2025

<b>REF:</b> DPC.RG.1.2.2.1.1.1-01
<b>N° Revisión:</b> 01
<b>Página</b> 1 de 19



**INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN  
CIUDADANA AÑO 2025**

Unidad de Atención Ciudadana

abril 2025

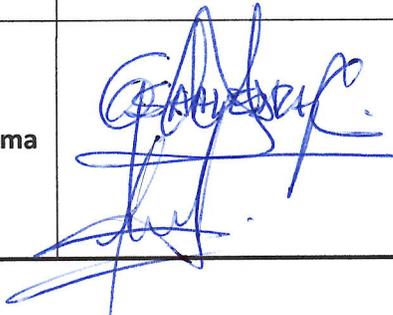
V1



INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA  
2025

REF:  
DPC.RG.1.2.2.1.1.1-01  
N° Revisión: 01  
Página 2 de 19

**Información del Documento:**

REV 01	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	<b>Gisela Saavedra Carrasco. Valeska Soto Pérez</b>  Profesionales de línea Unidad de Atención Ciudadana	<b>Amanda Contador Gálvez</b>  Abogada Departamento Jurídico	<b>Denisse Díaz González</b>  Jefa Departamento Jurídico (S)
Fecha	29-04-2025	29-04-2025	29-04-2025
Firma			

**Control de Versiones**

Versión	Fecha	Observaciones
1	29-04-2025	Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.



**Contenido**

I.	Introducción .....	4
II.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública .....	7
III.	OIRS .....	12
IV.	Lobby .....	16



## I. Introducción

La **Atención Ciudadana** permite a las personas involucrarse en los procesos de toma de decisiones públicas que repercuten en sus vidas, fomentando la transparencia, la eficacia y la corresponsabilidad social.

Para ello, el presente instructivo va dirigido a todos los Ciudadanos, a fin de que puedan ejercer de manera informada, los mecanismos de participación ciudadana.

Para tales fines, a continuación, se explica, cuál es el fin y cómo utilizar las plataformas web de cada mecanismo, a saber:

1. Transparencia Pasiva, Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
2. OIRS
3. Lobby
4. Sucesores Legales de SENAME

## **AVISO IMPORTANTE**

### **Servicio Nacional de Menores**

Estimado/a Ciudadano/a

Informo a usted que, desde el 13 de enero de 2025, y por disposición de la Ley N°21.527, este Servicio, sólo mantiene **los registros de datos de las Regiones de Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins y Metropolitana de Santiago, lo que se mantendrá hasta el día 13 de enero 2026, fecha en que se produce la supresión total del SENAME.**



## Sucesores Legales del Servicio Nacional de Menores

### Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Estimado/a Ciudadano/a

Informo a usted que, desde el 01 de octubre del año 2021, y por disposición de la Ley N° 21.302, que *“Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”*, el Servicio Nacional de Menores, ya no es el organismo competente para dar respuesta a requerimientos/solicitudes/denuncias, relativas al área de Protección de Derechos y de Adopción, ya que esta Institución no mantiene registros de dicha área de atención, y tampoco se encuentra habilitado para dar respuesta a sus requerimientos.

A modo de facilitar el contacto con el nuevo **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, copio la dirección de la página Web, [www.servicioproteccion.gob.cl](http://www.servicioproteccion.gob.cl)

Enlace de Atención Ciudadana: <https://www.servicioproteccion.gob.cl/portal/Atencion-ciudadana/>

Enlace para solicitar Audiencia de Lobby: <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AI010>. Vaya al título que dice “Audiencias y Reuniones”, seleccione “Solicitar audiencia o reunión”, y luego seleccione “Usuario sin registrar”. Ha llegado al Formulario de Solicitud de Audiencia, seleccione el nombre de la Autoridad y consigne sus datos.



### Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

Estimado/a Ciudadano/a

Informo a usted que, desde el 13 de enero de 2024 y en razón de lo dispuesto en la Ley N° 21.527, que crea el nuevo **Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil**, las Direcciones Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo, y desde el 13 de enero de 2025, las Direcciones Regionales del SENAME, de Maule, Biobío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y de la Antártica Chilena, fueron suprimidas, comenzando en dichas regiones la primera y segunda etapas (respectivamente) de la implementación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, como continuador legal de SENAME en materia de atención y reinserción de los adolescentes y jóvenes en conflicto con la Ley Penal, según lo dispuesto en el artículo Primero Transitorio, Numeral 1°, de la Ley N° 21.527. Por ello, la información de las zonas señaladas, fue migrada al Servicio antes mencionado.

A modo de facilitar el contacto con el nuevo **Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil**, copio la dirección de la página Web, <https://www.reinsercionjuvenil.gob.cl/>

Enlace de Atención ciudadana: <https://www.reinsercionjuvenil.gob.cl/oirs/>

Enlace para solicitar Audiencia de Lobby: <https://www.leylobby.gob.cl/solicitud/audiencia/1062> ,

De no poder copiar el enlace, desplácese al final de la página Web, seleccione el banner que dice "Solicitud de Audiencia Ley de Lobby", luego vuelva a seleccionar la opción que dice Solicitud de Audiencia Ley de Lobby", vaya al banner que dice "Audiencias y Reuniones", seleccione "solicitar audiencia o reunión".

	<b>INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</b> <b>2025</b>	<b>REF:</b> DPC.RG.1.2.2.1.1.1-01
		<b>N° Revisión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 19

## II. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Toda persona puede solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado. Para ejercer este derecho existen dos vías de información:

- **Transparencia Activa:** El acceso permanente a información que los Entes Públicos deben mantener permanentemente publicada a través de sus sitios web.
- **Derecho de Acceso a la Información:** El deber que tienen los organismos públicos de recibir solicitudes de información y entregar ésta, salvo que exista un motivo o causal de secreto o reserva.

El Servicio Nacional de Menores dispone de tres vías formales de acceso a la información basadas en la Ley de Transparencia (Ley N° 20.285), todas estas en formato escrito. Dichas solicitudes pueden efectuarse vía Formulario Web, Formulario Papel o Carta.

Si desea realizar su solicitud vía Formulario Papel, puede acercarse a cualquiera de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) ubicadas en las Direcciones Regionales de SENAME, las que disponen de dichos formularios.

A través del siguiente link, usted puede realizar una Solicitud de Transparencia: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/ingreso-sai-v2?idOrg=undefined> o apretando el banner “Gobierno Transparente”



EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

**Solicitud información en línea**

Los datos de ingreso obligatorio se señalan con ( \* ), los demás se ingresan voluntariamente.

Si ya tiene una cuenta o está registrado, puede solicitar información iniciando sesión.

Ingrese correo electrónico:\*

Ingrese contraseña:\*

[Olvidé mi contraseña](#)

[Quiero crear una cuenta o registrarme](#)

**INICIAR SESIÓN**

Solicitar información sin crear una cuenta.

Tipo de persona que realiza la solicitud: \*

Natural  Jurídica

Nombre:\*

Primer Apellido:\*

Segundo Apellido:

No tengo Segundo Apellido

**CONTINUAR**

[Ir a políticas de privacidad](#)

Los requisitos a cumplir para realizar una Solicitud de Transparencia son los siguientes:

1. Nombre, Apellidos y Dirección (si es de manera virtual, puede pedir que la respuesta sea enviada a su casilla electrónica).
2. Firma (si es de manera virtual, la dirección de correo actúa como firma simple).



# INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA 2025

REF:  
DPC.RG.1.2.2.1.1.1-01  
N° Revisión: 01  
Página 9 de 19

Los datos de ingreso obligatorio se señalan con (\*), los demás se ingresan voluntariamente.

## DATOS SOLICITANTE

Tipo de persona que realiza la solicitud\*  Natural  Jurídica

Nombre:\*

Primer Apellido:\*

Segundo Apellido:

No tengo Segundo Apellido

Estoy realizando la solicitud en representación de alguien.

## NOTIFICACIONES

La dirección que ingrese será el medio para enviar las notificaciones y contactarnos con usted.

Forma de contacto:\*  Email  Dirección postal

Correo electrónico:\*

Ingrese nuevamente su correo electrónico:\*

Teléfono de contacto:

En la segunda etapa, seleccionar el Organismo destinatario de su Solicitud: Servicio Nacional de Menores (SENAME). Ingresar en el apartado de la Solicitud el requerimiento que necesita solicitar, junto a las observaciones y archivo adjunto, si fuese necesario.



**Organismo:** Servicio Nacional de Menores (SENAME)

Los datos de ingreso obligatorio se señalan con (\*), los demás se ingresan voluntariamente.

#### SOLICITUD

Mencione características tales como materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte etc.

#### OBSERVACIONES

Mencione características tales como materia, fecha de emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soporte etc.

#### ARCHIVO ADJUNTO

Seleccionar archivo

Maximo 4 MB Archivos permitidos: pdf, jpeg, gif, png, xls, doc, docx, ppt, pptx, mp3, mp4, avi, mpk, etc.

#### CÓMO QUIERE RECIBIR SU RESPUESTA

Método de envío o retiro:

Correo electrónico:

- Programa o aplicación:
- PDF
  - Word
  - Excel
  - Otro

< Volver

CONTINUAR

¿Cuáles es el procedimiento, plazos y etapas de la solicitud en línea?

Educa Transparencia

Siguiendo con la etapa dos, en esta parte la información que se solicita es para fines estadísticos y voluntarios.



**Organismo:** Servicio Nacional de Menores (SENAME)

Los datos de ingreso obligatorio se señalan con (\*), los demás se ingresan voluntariamente.

INFORMACIÓN CON FINES ESTADÍSTICOS Y VOLUNTARIOS (RESPUESTA OPCIONAL)

Para ayudarnos a entender lo que las personas necesitan, con fines estadísticos, le pedimos complete opcionalmente lo siguiente:

Edad:

Género:

Nacionalidad:

Región:

Comuna:

Su nivel de educación:

Su ocupación:

Tipo de organización:

[← Volver](#)

[CONTINUAR](#)

¿Cuál es el procedimiento, plazos y etapas de la solicitud en línea?

Educa Transparencia

	<b>INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA 2025</b>	REF:
		DPC.RG.1.2.2.1.1.1-01
		N° Revisión: 01
		Página 12 de 19

### III. OIRS

Para ingresar una solicitud a la OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias), puede realizarlo de dos maneras: Presencialmente, o a través de un sistema online. Si prefiere la opción online, necesitará ingresar a la página web [www.sename.cl](http://www.sename.cl), buscar la sección de OIRS y seguir las instrucciones para registrar su requerimiento:

- a) Copie y pegue el siguiente enlace en su navegador <https://siac.sename.cl/> o bien, ingrese desde el enlace en la siguiente ruta [Intranet/Sistemas Internos/SistemaIntegraldeAtenciónCiudadana\(SIAC\)](#)
- b) Ingrese sus credenciales (son las que corresponden al usuario y clave asignados para abrir Microsoft Outlook, sin @sename.cl) y presione “Iniciar sesión”.



### REVISAR SOLICITUDES CIUDADANAS

- a) En la pestaña principal de “Solicitudes”, encontrará todos los requerimientos generados y recibidos, que están abiertos, de acuerdo con su región.
  - Adicionalmente, puede filtrar por fecha, ID de la solicitud, nombre del Ciudadano o realizar una búsqueda rápida con cualquiera de esos campos.

### INGRESAR NUEVAS SOLICITUDES CIUDADANAS

- a) En la pestaña principal de “Solicitudes” presione el botón de color morado que indica “Agregar solicitud”

- b) A continuación, se desplegará el formulario para completar los datos de la solicitud
- Identificación del Solicitante: Puede ser sin restricción de identidad, con reserva de identidad o anónimo, según lo que declare el ciudadano(a).
  - Detalle de la Solicitud: La procedencia corresponde al espacio de atención, es decir, telefónico, presencial, correo electrónico, etc.



## Ingresar solicitud

### Identificación del solicitante

Identidad: Sin restricción

Nombres: Ingrese sus nombres

Apellidos: Ingrese sus apellidos

Rut: Ingrese su rut

Genero: Seleccione su género

Nacionalidad: Seleccione su nacionalidad

### Información de residencia

Región: Seleccione región

Comuna: Seleccione comuna

### Detalle de la solicitud

Procedencia: Seleccione la procedencia de

Tipo de solicitud: Seleccione el tipo de solicitud

Materia de la solicitud: Seleccione la materia de la solicitud

Motivo del acercamiento a Sename

Datos menor(es) de edad

Agregar

Adjuntos

Agregar

### Información de contacto

Telefono: Ingrese su telefono

Email: Ingrese su email

ID tramite SIMPLE (opcional). En caso de que se configure esta solicitud con parte de un trámite.

ID tramite SIMPLE

0 / 5000

Enviar solicitud

- Dato(s) menor(es) de edad: Se despliegan los campos correspondientes al nombre, RUT, edad, datos de los padres o tutores y el establecimiento educacional. Es importante señalar que estos campos no son obligatorios, ya que se puede contar con uno u otro para ingresar la solicitud. Si no se cuenta con ninguno, no es necesario desplegar esta sección.

### Datos menor(es) de edad

Agregar

^

x

Nombre: Ingrese nombre

Rut: Ingrese rut

Edad: Seleccione rango etario

Padres o tutores: Ingrese los nombres

Est. educacional: Ingrese nombre del establecim

- Finalmente, presione el botón de “Enviar Solicitud”. Aparecerá un aviso de confirmación de la creación del requerimiento y deberá presionar “Aceptar”. De esta forma se habrá registrado la información, generado un ID para hacer seguimiento y creado su formulario, el que posteriormente aparecerá en la pestaña principal de “Solicitudes”.



¿Enviar Solicitud?

Aceptar

#### IV. Lobby

Para realizar una solicitud de Audiencia de Lobby, usted debe ingresar a la página Web de SENAME, [www.sename.cl](http://www.sename.cl), deslizar la página hasta el final y seleccionar el siguiente banner:



Luego encontrará un aviso, que señala:

Estimado/a ciudadano/a:

Le informamos que luego del corte de luz masivo que ocurrió el 25 de febrero del año en curso, actualmente la plataforma de lobby está presentando problemas en el módulo solicitudes de audiencia, lo que ha ocasionado problemas con su funcionamiento. El MINSEGPRES, se encuentran trabajando para que la plataforma vuelva a estar nuevamente operativa.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, agradecemos a usted, **pueda copiar su solicitud de audiencia** a la siguiente dirección de correo electrónico: [lobby@sename.cl](mailto:lobby@sename.cl), y así poder gestionar su requerimiento con el Sujeto Pasivo que corresponda.

Finalmente, es importante que nos informe su contacto, para ello, **indique una dirección de correo electrónico y número de teléfono de red fija o celular.**

Saluda atentamente,



Posteriormente, por favor, seleccione nuevamente el banner:



**Consigne los datos requeridos en el Formulario para solicitar audiencia de lobby.**

| [Formulario para solicitar una audiencia de lobby \(Ley N°20.730\)](#)

**1. Receptor de la Solicitud**

¿Con qué autoridad o funcionario desea tener audiencia?

Institución	Servicio Nacional de Menores
Cargo	Seleccione uno

**2. Individualización del Solicitante**

¿Cuáles son sus datos personales? Debe proporcionar su nombre completo

Nombres	Nombres	Apellidos	Apellidos
RUT/Pasaporte	RUT/Pasaporte	País Emisor	Chile
Medio de contacto	Seleccione uno		
¿Asistirá Ud. a la audiencia?	Si	No	

**3. Individualización de los Asistentes a la audiencia o reunión**

Nombre	RUT	Ciudad	Representado
Sin asistentes			

+ [Agregar otro asistente](#)

**4. Materia específica a tratar en la audiencia o reunión.**

Destinada a obtener que se adopten, o que no se adopten, las siguiente decisiones y actividades (artículo 5° Ley N°20.730)

- Elaboración, dictación, modificación, denegación o rechazo de actos administrativos, proyectos de ley y leyes y también de las decisiones que tomen los sujetos pasivos. ⓘ
- Elaboración, tramitación, aprobación, modificación, derogación o rechazo de acuerdo, declaraciones o decisiones del Congreso Nacional o sus miembros incluidas comisiones. ⓘ
- Celebración, modificación o terminación a cualquier título, de contratos que realicen los sujetos pasivos y que sean necesarios para su funcionamiento. ⓘ
- Diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas efectuados por los sujetos pasivos. ⓘ

**5. Especifique las materias que desea abordar en la Audiencia**

**6. Agregue la información adicional que desee**

Puede ingresar como máximo 2000 caracteres

[Declaro tener conocimiento del código de buenas prácticas para lobbistas](#)



INSTRUCTIVO PARA MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA  
2025

<b>REF:</b> DPC.RG.1.2.2.1.1.1-01
<b>N° Revisión:</b> 01
<b>Página 18 de 19</b>



## Sucesores Legales de SENAME

### **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**

Por disposición de la Ley N° 21.302, que “Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, el Servicio Nacional de Menores, ya no es el organismo competente para dar respuesta a requerimientos/denuncias, ya que el SENAME no mantiene registros del área de Protección, ni de Adopción, y tampoco se encuentra habilitado para dar respuesta a sus requerimientos.

A modo de facilitar el contacto con el nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la dirección de Servicio es: [www.servicioproteccion.gob.cl](http://www.servicioproteccion.gob.cl)

Enlace de Atención Ciudadana: <https://www.servicioproteccion.gob.cl/portal/Atencion-ciudadana/>

Enlace para solicitar Audiencia de Lobby: <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AI010>

### **Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil**

Desde el 13 de enero de 2024 en razón de lo dispuesto en la Ley N° 21.527, que crea el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, las Direcciones Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo, y desde el 13 de enero de 2025, las Direcciones Regionales del SENAME, de Maule, Biobío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y de la Antártica Chilena, fueron suprimidas, comenzando en dichas regiones la primera y segunda etapas (respectivamente) de la implementación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, como continuador legal de SENAME en materia de atención y reinserción de los adolescentes y jóvenes en conflicto con la Ley Penal, según lo dispuesto en el artículo Primero Transitorio, Numeral 1°, de la Ley N° 21.527. Por ello, la información de las zonas señaladas, fue migrada al Servicio antes mencionado.

A modo de facilitar el contacto con el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, la dirección de la página Web es: <https://www.reinsercionjuvenil.gob.cl/>

Enlace de Atención Ciudadana: <https://www.reinsercionjuvenil.gob.cl/oirs/>

Enlace para solicitar Audiencia de Lobby: <https://www.leylobby.gob.cl/solicitud/audiencia/1062>