

## **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS**

La Intendencia es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región de Aysén. Su autoridad máxima es la Intendente Regional Sra. Pilar Cuevas Mardones.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación del Presidente de la República, respecto de la Protección Civil, la Seguridad Pública y la coordinación para la eficiencia de los Servicios Públicos en beneficio directo de toda la ciudadanía.

Esta ubicada en calle Plaza N° 485 de Coyhaique.

### **Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Intendencia son:**

- *En el Departamento Social*, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio de electricidad, subsidio de discapacidad mental a menores de 18 años, subsidio único familiar y ayuda social (ORASMI) a familias de escasos recursos de la región, enfrentadas a situaciones imprevistas de salud y asistencia social, no cubiertas por otras instancias públicas o privadas.
- *En el Departamento Jurídico*. Usted puede obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Conocer de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.
- *En la Oficina de Informaciones (OIRS)*, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional; puede presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Usted será atendido directamente si el trámite está relacionado con el Servicio, o en su defecto será derivado a la entidad pública o privada que corresponda.

### **Cuando usted acude a nuestra Intendencia para requerir alguno de nuestros servicios, le recordamos que tiene derecho a:**

- Conocer la identidad del funcionario(a) que le está otorgando la atención. Quién al recibirle e invitarle a exponer su solicitud se presentará con su nombre y cargo.
- Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa
- Según sea el trámite, usted tiene derecho a :
  1. Que sus consultas y opiniones sean respondidas dentro de 5 días hábiles.
  2. Que sus reclamos sean respondidos dentro de 15 días hábiles.
  3. Que sus solicitudes de acceso a la información (ley 20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles, ampliables a 30 días previa información a usted que la institución requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
  4. Enviar a través de la Gobernación, reclamos al Consejo de la Transparencia, en relación a denegación de información en que haya incurrido algún Servicio Público de de la región.
  5. Realizar un reclamo, en caso de error u omisión de algún funcionario(a) en la entrega de servicios o información, ya sea por escrito, en forma presencial, o vía e-mail,

En caso de errores cometidos por la institución usted deberá recibir oficialmente las disculpas de la autoridad regional o provincial, además de una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los funcionarios a cargo del trámite

Si usted considera que una solicitud de acceso a la información presentada no fue respondida en forma adecuada, puede presentar un reclamo ante el “Consejo de la Transparencia”, organismo que es la última instancia de decisión respecto de la Ley 20.285.

**Como usuario/a de nuestro Servicio, le solicitamos:**

- Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos en la Intendencia.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Intendencia o Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida
- Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público, y dar a conocer las falencias en forma fundada y escrita, respondiendo la encuesta de Opinión de Calidad de Atención al Usuario, cuando Ud. requiera o se lo solicite la/el funcionaria/o que le atienda, con el objeto de medir la calidad del servicio que se le brinda. Sus opiniones nos permitirán evaluar mensualmente nuestro trabajo con el fin de mejorar el servicio que ofrecemos y adecuar nuestros procesos y productos a los requerimientos de la ciudadanía.

**Los espacios de atención a su disposición son:**

<b>Espacio de Atención</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>Responsable</b>
Oficina de Informaciones Oirs	Plaza N° 485	Paula Villavicencio P.
Teléfono	(67) 215601	Katia Andrade V.
Buzón Virtual	<a href="http://www.intendenciaaysen.gov.cl">www.intendenciaaysen.gov.cl</a>	Paula Villavicencio P.
Departamento Social	Plaza N° 485	Maria T. Barria
Buzón Presencial	Plaza N° 485	Sandra Peñaloza V.
Extranjería	Plaza N° 485	Humberto Vera

**Horarios de Atención:**

Lunes a Viernes: de 08.30 a 17:30 hrs. en horario continuo

Atentamente,

**PILAR CUEVAS MARDONES**  
**Intendente**  
**Intendencia Regional de Aysén**