



CARTA DE COMPROMISOS

La Gobernación es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Chiloé. Su autoridad máxima es Don César Zambrano Nuñez.

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.

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Gobernación son:

- **En el Gabinete de Gobernación,** usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad provincial.
- **En el Departamento Social,** usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable, Pensiones de Gracia, Apadrinamiento presidencial, monitoreo del subsidio por discapacidad mental, además, podrá solicitar asistencia social ante una situación de vulnerabilidad que le impida generación de recursos para enfrentar la situación que los afecta. Esto, sujeto a estudio de antecedentes y presentación de documentos. También obtención de autorización de Rifas y Colectas.
- **En el Departamento Jurídico,** usted puede legalizar los documentos para viajar al extranjero, obtener certificado de residencia para traslados, tomar razón de leyes de ámbito regional o provincial. Conocer las Leyes y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país (Gobernaciones), o de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería (Intendencias).
- **En la Oficina de Proyectos,** usted puede postular al Fondo Social Presidente de la Republica y obtener antecedentes u orientación sobre otras fuentes de financiamientos para sus proyectos (para Organizaciones Sociales y privados).
- **En la Oficina de Informaciones (OIRS),** usted 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.

Quando usted acude a nuestra Gobernación 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



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 la provincia.
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 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/as que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos por la Gobernación.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.

Los espacios de atención a su disposición son:

Espacio de Atención	Responsable
Oficina de Informaciones Tel: 65-532113	Raquel Borquez Obando
Departamento Social Tel: 65-532102-200	Claudia Ballesteros Barrientos
Presencial	Raquel Borquez Obando
Oficina de Extranjería Tel: 65-532104	Luis Ascencio Mansilla
Depto Adm y Finanzas T: 65 - 532105	Carlos Beroiza Altamirano

Horarios de Atención Público: dirigirse a calle O`Higgins S/N, 2º piso, Castro de:

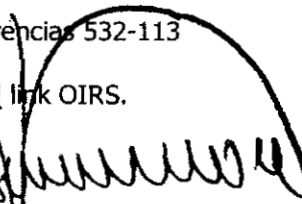

- Lunes a Jueves: de 08.30 a 13:00hrs. y de 14:00 a 17:00 hrs.
- Viernes: de de 08.30 a 13:00 hrs. y de 14:00 a 16:00 hrs.

Fono Oficina De Consultas, Reclamos Y Sugerencias 532-113

Email: gchiloe@interior.gov.cl

En página www.gobernacionchiloe.gov.cl link OIRS.

Atentamente,



GOBERNADOR
CESAR ZAMBRANO NUÑEZ