



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Intendencia Región de Antofagasta, es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región de Antofagasta. Su autoridad máxima es el Sr. Alvaro Fernández Slater. 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, Seguridad Pública y la coordinación para la eficiencia de los Servicios Públicos en beneficio directo de toda la ciudadanía.

La intendencia se encuentra ubicada en Prat N° 384.

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Intendencia Región de Antofagasta.

- **En el Gabinete de la Intendencia,** usted puede solicitar audiencia con nuestra autoridad regional.
- **En el Departamento Social,** usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio por discapacidad mental, postular a prótesis y órtesis para personas de algún tipo de discapacidad, a través del convenio con SENADIS que administra la Intendencia y postulación al Fondo Social Presidente de la República. Además, podrá solicitar asistencia social ante una emergencia a la que se vea enfrentado/a. esto, sujeto a estudio de antecedentes y presentación de documentos.
- **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. 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 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.

Compromisos de Calidad

Según sea el trámite usted tiene derecho a:

1. Que consultas y opiniones sean respondidas dentro de 10 días hábiles.
2. Que sus reclamos sean respondidos dentro de 8 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 reclamos al Consejo de la Transparencia en relación a denegación de información en que haya incurrido algún Servicio Público 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.
6. solicitar explicación o aclaración adicional respecto de la consulta efectuada si no le satisface la respuesta o le quedan dudas.

Forma en que se agota un reclamo:

Ante posibles errores u omisiones de algún funcionario/a en la entrega del servicio o Ud., se siente afectado (a) por la vulneración de los derechos establecidos en esta carta, podrá realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax, a la Jefatura de Gabinete correspondiente o a la autoridad de Intendencia.

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.

Mecanismo de compensación:

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

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.
- Proporcionar la información que le es requerida.

Los espacios de atención a su disposición son:

Espacio de atención	Ubicación	Responsable
Oficina de informaciones OIRS	Arturo Prat N° 384 Primer Piso	Sandra Alcaide López
Teléfono	N° 055-461001	Sandra Alcaide López
Buzón Virtual	www.intendenciaantofagasta.gov.cl	Sandra Alcaide López
Buzón Presencial	Arturo Prat N° 384 Primer Piso	Sandra Alcaide López
Departamento Social	Arturo Prat N° 384 Primer Piso	Sandra Burgos Muñoz
Departamento Jurídico	Arturo Prat N° 384 Primer Piso	Christian Ortiz Cáceres

Horarios de atención de la OIRS y del Fono OIRS

- Lunes a Viernes: 08:15 a 13:30 y de 14:00 a 17:00 hrs.

Horarios de atención del Departamento Social

- Lunes a Jueves: 08:30 a 13:00 y 15:00 a 16:00 hrs.
- Viernes 08:30 a 13:00 hrs.

Horarios de atención del Departamento Jurídico

- Lunes a viernes: 08:30 a 13:00 hrs.

Atentamente,



Óscar Fernández Slater
Intendente Regional
Intendencia Región Antofagasta