



CARTA DE COMPROMISO

La Intendencia de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y de Seguridad Pública, que ejecuta su acción en el territorio jurisdiccional de la Región del mismo nombre. Su autoridad máxima es el Sr. Intendente Regional Dn. Patricio A. Rey Sommer. 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. Está ubicada en Plaza Los Héroes sin número, Rancagua.

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

- En la Oficina de Informaciones (OIRS), Usted puede presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. 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.
- Teléfono Institucional: **072-205918**. Usted podrá solicitar allí antecedentes sobre los Servicios Públicos de la Región, realizar consultas, tomar conocimiento acerca de los trámites o beneficios a los que puede optar vía la Intendencia Regional.
- Buzón Virtual/Página Web/correo Electrónico: a través de la Página Web de esta Intendencia, www.intendenciabohiggins.gov.cl, usted puede: tomar conocimiento de información acerca de direcciones, teléfonos, correos electrónicos y nombre las autoridades de los diversos servicios de la región, informarse acerca de la Agenda del Intendente Regional, conocer los requisitos de los trámites y/o beneficios que ofrece el servicio. Además puede presentar consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos.
- En el Departamento Social, puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como: Subsidio de Agua Potable y Alcantarillado, Subsidio por Discapacidad Mental, Subsidio Familiar, postulación al Fondo Social Presidente de la República y a los beneficios de la Ley 20.330. Además, podrá solicitar asistencia social ante una situación de emergencia a la que se vea enfrentado/a. Esto, sujeto a estudio de antecedentes y presentación de documentos.
- En el Departamento Jurídico, usted puede tomar razón de leyes de ámbito regional o provincial. Obtener autorización para las rifas, bingos y colectas regionales. Conocer las Leyes y normativas para las sanciones, multas, amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.
- Salidas a Terreno, cuando el Intendente Regional o su representante acude a reunirse con vecinos, organizaciones, etc. para orientar en relación a los programas sociales, que constituyen la oferta de productos del servicio.

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, el cual 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 8 días hábiles, lo que constituye un compromiso de calidad de nuestro servicio.
3. Que sus solicitudes de acceso a la información (ley 20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 18 días hábiles, según otro compromiso de calidad de esta Intendencia. Este plazo puede ampliarse a 10 días, previa información a usted que la institución requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
4. 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.
5. Mantener canales permanentes de comunicación con la ciudadanía a través de la página Web <http://www.intendenciabohio.gov.cl>

En caso de errores cometidos 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 pudieran ser cometidos por los funcionarios a cargo del trámite

Si usted considera que una solicitud de acceso a la información 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 de los horarios y procedimientos de atención establecidos en la Intendencia y respetarlos.
- 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	Dirección: Plaza Los Héroes s/n, Rancagua	Carlos Venegas B.(Titular) Jessica Fincheira G. (Suplente)
Teléfono	Número: 072-205918	Carlos Venegas B.(Titular) Jessica Fincheira G.(Suplente)
Buzón Virtual/página web, correo electrónico	www.intendenciabohiggins.gov.cl	Carlos Venegas B.(Titular) Jessica Fincheira G.(Suplente)
Departamento Social	Dirección: Plaza Los Héroes 433, Rancagua	Marcela Escalona O., Jefa de Departamento Social
Salidas a Terreno	Dirección: Plaza Los Héroes 433, Rancagua	Marcela Escalona O., Jefa de Departamento Social

Esta Carta de Derechos Ciudadanos se encuentra en constante proceso de perfeccionamiento, para lograr una atención de calidad para los ciudadanos(a)s

HORARIOS DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes: de 08.30 a 14:00 hrs. en horario continuo.


SR. PATRICIO REY SOMMER
INTENDENTE DE LA REGIÓN
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

