



**Gobierno de Chile  
Ministerio del Interior**

**Intendencia la Región del Libertador General B. O'Higgins**

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

La Intendencia es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región del Libertador General B. O'Higgins. Su autoridad máxima es el Sr. Intendente Regional Dn. Rodrigo Pérez Mackenna.

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. 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.
- *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*: Usted puede a través de la Página Web de esta Intendencia: [www.intendedenciabohiggins.gov.cl](http://www.intendedenciabohiggins.gov.cl) tomar conocimiento de información acerca de direcciones, teléfonos, correos electrónicos y nombre de 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*, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio por discapacidad mental, subsidio familiar y postulación al Fondo Social Presidente de la República. 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 Gabinete de la Intendencia* usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional.
- *En el Departamento Jurídico*, usted puede tomar razón de leyes de ámbito regional o provincial. Obtener autorización para las rifas 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.

**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 10 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. 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, 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.
- Proporcionar la información que le es requerida

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

Espacio de Atención	Ubicación:	Responsable
Oficina de Informaciones Ofi	Dirección: Plaza Los Héroes s/n, Rancagua	Carlos Venegas Barrera(Titular) Jessica Fincheira Gorigoitía(Suplente)
Teléfono	Número: 072-205918	Carlos Venegas Barrera(Titular) Jessica Fincheira Gorigoitía(Suplente)
Buzón Virtual/página web, correo electrónico	www.intendenciabohiggins.gov.cl	Carlos Venegas Barrera(Titular) Jessica Fincheira Gorigoitía(Suplente)
Departamento Social	Dirección: Plaza Los Héroes 433, Rancagua	Marcela Escalona Orellana, Jefa de Departamento Social
Gabinete	Dirección: Plaza Los Héroes s/n, Rancagua	Aurora Revecó Montesinos Secretaria Jefe de Gabinete
Extranjería	Dirección: Plaza Los Héroes s/n, Rancagua	Luz Arriagada Fuenzalida Jefe de Departamento Jurídico.
Salidas a Terreno	Dirección: Plaza Los Héroes 433, Rancagua	Marcela Escalona Orellana, Jefa de Departamento Social



**RÓDRIGO PÉREZ MACKENNA**  
\*INTENDENTE DE LA REGIÓN  
DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

