



CARTA DE COMPROMISOS

Para una mejor atención a las personas

EL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO es el organismo que tiene como misión facilitar la comunicación entre el Gobierno y la sociedad civil, difundiendo las decisiones, iniciativas, mensajes centrales, actividades, beneficios y oportunidades emanados desde el Ejecutivo.

USTED TIENE DERECHO A

- **RECIBIR UNA ATENCIÓN AMABLE** y cordial, basada en el respeto y la dignidad de las personas.
- **RECIBIR UN TRATO IGUALITARIO**, sin preferencias o discriminación por razones de religión, condición social, situación económica, apariencia física, género, lengua, nacionalidad, origen, etnia, opinión o inclinación política u otros motivos.
- **FORMULAR CONSULTAS**, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones en los espacios de atención dispuestos por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

USTED TIENE QUE CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES DEBERES

- **MANTENER SIEMPRE UNA ACTITUD** correcta y de respeto hacia el personal de los espacios de atención.
- **FACILITAR LOS DATOS** de identificación requeridos para la realización de ciertas gestiones y trámites.
- **RESPETAR LOS PROCEDIMIENTOS** de atención establecidos por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

COMO MINISTERIO NOS COMPROMETEMOS A

- **BRINDAR UNA ATENCIÓN DE EXCELENCIA**, facilitando la orientación y ayuda que precisan nuestros/as usuarios/as.
- **SEGÚN LO DISPUESTO POR LA LEY Nº 19.628** sobre protección de datos de carácter personal, garantizar que los datos personales registrados en los espacios de atención no sean utilizados en forma inconveniente, ni con fines distintos a los que persigue la institución.

LEYES PROMULGADAS

Con fecha 20 de agosto de 2008, se publicó la Ley Nº 20.285 sobre el Acceso a la Información Pública.

Con fecha 16 de febrero de 2011, se publicó la Ley Nº 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Con fecha 24 de julio de 2012, se publicó la Ley Nº 20.609 que establece medidas contra la discriminación.

Mauricio Lob de la Carrera
Subsecretario
Ministerio Secretaría General de Gobierno

NUESTRA RED DE ATENCIÓN



TELÉFONO DE INFORMACIÓN 600 301 7000 (SLM)

Servicio telefónico que responde solicitudes de información, orientación o consultas relacionadas a programas y beneficios de Gobierno.



BIBLIOTECA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Espacio de atención que dispone de información bibliográfica especializada, en material impreso y audiovisual, sobre temáticas de políticas públicas. Está ubicada en calle **Villavicencio 337, Santiago**.



CONTACTOS WEB Y BUZÓN VIRTUAL

El servicio está disponible las 24 horas del día, ingresando a los siguientes sitios:
www.msgg.gob.cl
www.participemos.cl
www.participacionciudadana.cl



INFOBUS

Oficina móvil que recorre las distintas comunas del país, entregando información a la ciudadanía sobre los programas de Gobierno.



OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

Existen una OIRS en cada una de las Secretarías Regionales Ministeriales. En la Región Metropolitana se ubica en **Villavicencio 337-A, Santiago**.

FONDOS CONCURSABLES DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Para mayor información, accede a:

- **Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil**
fondodefortalecimiento.gob.cl
- **Fondo de Medios de Comunicación**
fondodemedios.gob.cl
- **Fondo de Iniciativas Locales**
fondodeiniciativaslocales.gob.cl