

# CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

## LOS/AS USUARIOS/AS TIENEN DERECHO A:

Recibir una atención amable y cordial, basada en el respeto y la dignidad de todas 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, entre otros.

Formular consultas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones en los espacios de atención del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Conocer el estado de su solicitud en cualquier momento y obtener respuesta completa y satisfactoria dentro del plazo establecido por la Ley para responder las solicitudes que cualquier persona formule.

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.

## LOS/AS USUARIOS/AS TIENEN 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.

## COMPROMISO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS / AS USUARIOS / AS

El Ministerio Secretaría General de Gobierno se compromete a:

Brindar una atención de excelencia, facilitando la orientación y ayuda que precisan los/as usuarios/as.

Capacitar oportunamente al personal de los espacios de atención sobre los servicios y/o beneficios que le competen al Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Capacitar continuamente al personal de los espacios de atención del Ministerio Secretaría General de Gobierno, fomentando las buenas prácticas de atención a los/as usuarios/as.

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.

## Normativa

Instructivo Presidencial N°14 sobre Simplificación de Trámites y Establecimientos de Carta de Derechos de 1998, Instructivo Presidencial N°30, sobre Participación Ciudadana del año 2000.

Ley 19.880 del año 2003 que establece las Bases de Procedimiento Administrativo que rigen los actos de la Administración del estado. Instructivo Presidencial N°8 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública del 27 de Octubre del año 2008.

Ley 20.285 sobre acceso a la información Pública y el Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que Aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado.

## MISIÓN MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

“Facilitar la comunicación entre el Gobierno y la sociedad chilena, difundiendo las decisiones, iniciativas, mensajes centrales, actividades, beneficios y oportunidades emanados desde el Ejecutivo. Para ello, debe asimismo asesorar y coordinar en este ámbito a los ministerios y servicios, y establecer canales de vinculación con las personas y las organizaciones sociales, de manera tal que sus opiniones, expectativas e inquietudes sean recogidas a tiempo y en un contexto de plena transparencia”.

## LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA LA CIUDADANÍA EN EL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO SON LOS SIGUIENTES:

OIRS

TIC

CEDOC

BUZÓN

INFOBUS

### OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS):

En este espacio, usted será atendido en forma presencial para realizar solicitudes de información, orientación o consultas respecto a programas, beneficios sociales, becas, subsidios y trámites; además, realizar reclamos y/o sugerencias sobre los distintos servicios públicos. Las OIRS se ubican en las Seremias de cada región y en Santiago, en **Tucapel Jiménez N° 98**.

### TELÉFONO DE INFORMACIÓN 600 301 7000 (SLM):

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

### CENTRO DE DOCUMENTACIÓN PÚBLICA (CEDOC):

Espacio de atención que pone a disposición de estudiantes, investigadores y la comunidad en general, información bibliográfica especializada en temáticas de políticas públicas, en material impreso y audiovisual. La CEDOC está ubicada en calle **Tucapel Jiménez N°98**, Santiago.

### BUZÓN:

Espacio de atención virtual, dónde se reciben y responden electrónicamente sus consultas, quejas o solicitudes de información sobre programas y beneficios. Este servicio está disponible las 24 horas del día, a través del “Contáctenos” (o Buzón) en **www.msgg.gov.cl**

### INFOBUS:

Es una oficina móvil, con personal calificado para entregar información sobre los programas de Gobierno y responder consultas. Permite acercar la oferta de las instituciones públicas a las comunas que visita a lo largo de todo el país, informa sobre beneficios, becas, subsidios, bonos disponibles, fondos concursables y además, posee la tecnología necesaria para realizar trámites en forma directa con algunos servicios públicos. Infórmese sobre sus recorridos a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno y en las Intendencias Regionales o llamando al fono **600 301 7000 (SLM)**.

María Eugenia de La Fuente Nuñez  
Subsecretaria  
Ministerio Secretaría General de Gobierno

