

# 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.

### DERECHOS Y DEBERES

#### USTED TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS

**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 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.

### NUESTRO COMPROMISO COMO MINISTERIO

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

**Según lo dispuesto por la ley** N° 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 N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

**Con fecha 16 de febrero de 2011**, se publicó la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

**Con fecha 24 de julio de 2012**, se publicó la Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación.

### NUESTRA RED DE ATENCIÓN



#### TELEFONO DE INFORMACIÓN **6003017000**

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



#### CONTACTOS WEB Y BUZÓN VIRTUAL

El servicio está disponible las 24 horas del día, ingresando a los siguientes sitios:

[www.msgg.gob.cl](http://www.msgg.gob.cl)  
[www.participemos.cl](http://www.participemos.cl)  
[www.participacionciudadana.cl](http://www.participacionciudadana.cl)



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

Existe una OIRS en cada una de las Secretarías Regionales Ministeriales.

En la Región Metropolitana se ubica en Villavicencio337-A, Santiago.

<http://www.msgg.gob.cl/oficina-de-informacion-reclamos-y-sugerencias/>

**Omar Jara Aravena**  
Subsecretario General de Gobierno