



**MINISTERIO DEL INTERIOR
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PALENA**

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Gobernación es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Palena. Su autoridad máxima es el Sr. **Juan Alberto Pérez Muñoz**

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación de la Presidenta 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.

Esta ubicada, transitoriamente, en calle Balmaceda 636, Futaleufú.

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

- *En el Gabinete de la Gobernación*, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad provincial.
- *En el Departamento Social*, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio de gas natural, 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 Departamento Jurídico*, usted puede legalizar los documentos para viajar al extranjero, obtener certificado de residencia para traslados, tomar razón de leyes de ámbito regional o provincial. Obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Conocer las Leyes y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país.
- *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.

Cuando usted acude a nuestra Gobernación para requerir alguno de nuestros servicios, le recordamos que tiene derecho a:

- Conocer la identidad del funcionario(a) que le está otorgando la atención. Quién 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 15 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. Enviar, a través de la Gobernación, reclamos al Consejo de la Transparencia, en relación a denegación de información en que haya incurrido algún Servicio Público de la región.
 5. 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 provincial, 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 Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.

- Para evaluar la calidad del servicio, se aplicara en forma esporádica el siguiente instrumento:

Encuesta de opinión de calidad de atención al usuario.

Los espacios de atención a su disposición son:

Espacio de Atención	Ubicación:	Responsable
Presencial: Oficina de Informaciones Oirs	Dirección: Balmaceda 636, Futaleufú	Mariela Muñoz O.
Teléfono	Número: (65) 731382	Mariela Muñoz O.
Buzón Virtual (e-mail)	www.gobernacionpalena.gov.cl/	Mariela Muñoz O.
Departamento Social	Dirección: Balmaceda 636, Futaleufú	Patricia Salazar S.
Buzón Presencial	Dirección: Balmaceda 636, Futaleufú	Mariela Muñoz O.
Extranjería	Dirección: Balmaceda 636, Futaleufú	Valentina Espinoza V.

Horarios de Atención:

- Lunes a Viernes: de 08.30 – 13:30 y de 15:00 a 17:00 Hrs.