

derechos del usuario

Como ciudadana y ciudadano, en esta Intendencia tiene derecho a:

- ✓ conocer la identidad del funcionario funcionaria que le está otorgando la atención.
- ✓ recibir un trato cordial y deferente, mediante un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ acceder a información clara, precisa, oportuna y veraz sobre sus trámites iniciados dentro de este servicio.
- ✓ una atención igualitaria, sin distinción de sexo, raza, edad o condición física o social.
- ✓ una atención objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa, la que sólo podrá ser interrumpida por causas justificadas.
- ✓ presentar sus consultas, reclamos y felicitaciones en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.), correspondiendo iniciar su atención directa si el trámite es pertinente al servicio o, en su defecto, ser derivado a la entidad pública o privada que corresponda.
- ✓ conocer el estado de tramitación de su consulta o reclamo en cualquier momento y obtener respuesta completa y satisfactoria de éstas.

A Ud., como usuario, le solicitamos:

- Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos por la institución.
- Informarse de los requisitos solicitados, presentando la documentación requerida en los plazos establecidos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorgue nuestra institución.

Nuestro Compromisos de Calidad:

- ▶ Solicitar explicación o aclaración adicional respecto de la consulta efectuada si no le satisface la respuesta, o le quedan dudas.
- ▶ Que sus consultas y reclamos sean respondidos en 10 días hábiles.

Forma en que se agota el reclamo

Ante posibles errores u omisiones de algún funcionario/a en la entrega de servicios, o usted se sienta afectada por la vulneración de los derechos establecidos en esta carta, podrá realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax, a la jefatura de gabinete correspondiente o a la autoridad de la Intendencia.

HORARIO CONTINUADO DE ATENCIÓN

*Lunes a Jueves
08.30 a 17.30 hrs.*

*Viernes
08.30 a 16.30 hrs.*

***CENTRAL TELEFÓNICA
Fono: 205500 – Fax: 229738***

***BUZÓN VIRTUAL
svillagra@interior.gov.cl***

***PÁGINA WEB
www.intendenciamaule.gov.cl***

MISION INSTITUCIONAL

La Intendencia Regional del Maule, dependiente del Servicio de Gobierno Interior del Ministerio del Interior, tiene como misión asistir en el ejercicio del Gobierno y la Administración Interior del Estado a S.E. la Presidenta de la República.

Su máxima autoridad es el Intendente Fernando Coloma Amaro, quien asume la representación natural e inmediata de la Presidenta de la República, Michelle Bachelet Jeria, en el territorio regional.

funciones

1. Mantener el orden público en la región, preservar la seguridad de sus habitantes y bienes, la prevención y enfrentamiento de situaciones de emergencia y catástrofe y la aplicación de las disposiciones legales sobre extranjería.
2. Supervigilar y coordinación del funcionamiento de los servicios públicos de la región.
3. Aplicar de las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros
4. Promover las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar en el desarrollo del territorio regional.
5. Proveer a la población regional, de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio.

espacios de atención

O.I.R.S.	Responsable: Sandra Villagra
Central Telefónica	Responsable: Alejandra Hernández
Buzón presencial	Responsable: Sandra Villagra
Buzón virtual	Responsable: Sandra Villagra
Departamento Social	Responsable: Lavinia Cabrera
Departamento Jurídico	Responsable: Hugo Veloso

Carta de Derechos Ciudadanos



GOBIERNO DE CHILE
INTENDENCIA DEL MAULE