

# CARTA COMPROMISO

La Intendencia Regional de Los Ríos es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y que ejecuta su acción en la Región de Los Ríos, cuya capital regional es la ciudad de Valdivia comprendiendo las Provincias de Valdivia y del Ranco. Su autoridad máxima es el Intendente Regional.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación del (la) Presidente (a) 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.

Está ubicada en calle Bernardo O'Higgins Nro. 543 de la ciudad de Valdivia.

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Intendencia Regional de Los Ríos son los siguientes:

- En el Gabinete de la Intendencia Regional, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional. Para ello, deberá acercarse a las oficinas ubicadas en el 5to. piso de la Intendencia. Además, si la persona no puede concurrir personalmente a solicitar audiencia, el trámite se puede realizar, a través, de la página web [www.intendenciadelosrios.gov.cl](http://www.intendenciadelosrios.gov.cl), en el enlace (link) "Enviar consultas, reclamos y sugerencias", o bien al correo electrónico: [intlosrios@interior.gov.cl](mailto:intlosrios@interior.gov.cl).
- En el Departamento de Acción Social de la Intendencia Regional usted puede requerir información respecto de Programas Sociales y Subsidios del Estado, que se detallan a continuación:
  1. Procedimiento de otorgamiento del Subsidio al pago del consumo de agua potable y servicio de alcantarillado.
  2. Información sobre postulación y concesión del Subsidio para la personas con discapacidad mental menores de 18 años.
  3. Postulación al Fondo Social Presidente de la República.
  4. A través del Programa de Acción Social ORASMI (Organización Regional de Acción Social del Ministerio del Interior), Ud. podrá solicitar asistencia social cuando se encuentre en situación o condición de vulnerabilidad. Lo anterior, sujeto a evaluación de antecedentes y presentación de documentos que respaldan la situación por la cual atraviesa.
  5. Solicitar apoyo y coordinación con la Red Social de la Región, esto es Gobernaciones, Municipios, Servicios Públicos vinculados al área social, Establecimientos de Salud, etc.
  6. Información sobre los beneficios que establece la Ley N° 20.333, del Ministerio de Educación, que fomenta que profesionales y técnicos jóvenes presten servicios en las comunas con menores niveles de desarrollo del País.
- En el Departamento Jurídico, usted puede realizar los siguientes trámites:
  1. Solicitar autorización para realizar rifas y colectas públicas a nivel Regional.
  2. Recibir sanciones como infractor/a de la Ley de Extranjería.
- En la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), usted puede informarse sobre:
  1. Los servicios que presta cada repartición pública, requisitos para la obtención y prestación de algún servicio y los respectivos plazos.
  2. Especificar los documentos y antecedentes que deben acompañar una solicitud ciudadana.
  3. Ubicación, competencia y horario de otras entidades del aparato gubernamental.

**Cuando usted acude a nuestra Intendencia Regional de Los Ríos para requerir alguno de nuestros servicios, le recordamos que tiene derecho a:**

1. 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.
2. Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo.
3. Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa.

**Según sea el trámite, usted tiene derecho a :**

1. Que se acusará recibo de sus consultas, opiniones y reclamos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción.
2. Que sus solicitudes de acceso a la información (Ley N°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.
3. 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, sobre acceso a la Información Pública.
4. 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.
5. Evaluar la calidad del servicio entregado, a través, de encuestas realizadas por el servicio. Éstas se encuentran a su disposición en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
6. En caso de errores cometidos por la institución usted deberá recibir oficialmente las disculpas de la autoridad regional, además de una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los funcionarios/as a cargo del trámite.

**Como usuario/a de nuestro Servicio, le solicitamos:**

- Tratar a los funcionarios/as que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le proporcionen.
- Proporcionar la información que le es requerida.

**Los espacios de atención a su disposición son:**

Espacio de Atención	Dirección/ Fono	Responsable
Oficina de Informaciones OIRS	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 1, Valdivia	Ximena Barros Ramos
Teléfono	Número: 63 – 283800 - 63-283847 Fax : 63 – 283895	Ximena Barros Ramos
Buzón Virtual	<a href="mailto:inflosrios@interior.gov.cl">inflosrios@interior.gov.cl</a>	Ximena Barros Ramos
Departamento Social	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 2, Valdivia Fono/Fax: 63-283830	Erwin Nettig Rosales
Departamento Jurídico y Extranjería	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 5, Valdivia Fono/Fax: 63-283835	Lucia Gaete Uribe
Buzón Presencial	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 1, Valdivia	Ximena Barros Ramos

**Horarios de Atención:**

- Lunes a Jueves: de 08.30 a 17:30 hrs. en horario continuo.
- Viernes: de 08.30 a 16.30 hrs. en horario continuo.