



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Intendencia Regional de Los Ríos es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región de Los Ríos Su capital regional es la ciudad de Valdivia y comprende las Provincias de Valdivia y del Ranco. Su autoridad máxima es don Alejandro Alberto Larsen Hoetz.

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 debe acercarse a las oficinas ubicadas en el 5to Piso de la Intendencia; 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 puede hacerlo al correo [intlosrios@interior.gov.cl](mailto:intlosrios@interior.gov.cl).
- En el Departamento Social, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como: subsidio de agua potable y alcantarillado, 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 evaluación de antecedentes y presentación de documentos que respaldan la situación por la cual atraviesa. A su vez, solicitar apoyo y coordinación con la Red Social de la Región, (Gobernaciones, Municipios, Servicios Públicos vinculados al área social, Hospitales, etc.).
- En el Departamento Jurídico, usted puede realizar los siguientes trámites: solicitar orientación sobre materias relacionadas con servicios públicos de la Región; solicitar autorización para realizar rifas, colectas y bingos a nivel Regional; excusar por Ley de Reclutamiento; orientación sobre Programa Derechos Humanos, Programa de Exonerados Políticos; recepción de recursos de reposición por multas y sanciones Ley de Extranjería. En materias de Extranjería Ud., puede solicitar

conocer las Leyes y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país, como a su vez, realizar los trámites referentes a sanciones, multas, amonestaciones y expulsiones, según las atribuciones que establece el Decreto Supremo N° 597 de fecha 14 de junio del 184 y Decreto N° 818 de fecha 08 de junio de 1984.

- 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. Además la Intendencia de Los Ríos tiene a su disposición, estos servicios a través de su página web [www.intendenciadelosrios.gov.cl](http://www.intendenciadelosrios.gov.cl), en el enlace (link) “Enviar consultas, reclamos y sugerencias”, o bien puede hacerlo al correo [intlosrios@interior.gov.cl](mailto:intlosrios@interior.gov.cl).

**Cuando usted acude a nuestra Intendencia Regional de Los Ríos 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 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.
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.

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 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, sobre acceso a la Información Pública.

**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 Intendencia.
- Proporcionar la información que le es requerida.

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

<b>Espacio de Atención</b>	<b>Dirección/ Fono</b>	<b>Responsable</b>
Oficina de Informaciones OIRS	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 1, Valdivia	Ximena Barros Ramos
Teléfono	Número: 63 – 283800 Fax : 63 – 283803	Ximena Barros Ramos
Buzón Virtual	intlosrios@interior.gov.cl	Ximena Barros Ramos
Departamento Social	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 2, Valdivia .	Erwin Nettig Rosales
Departamento Jurídico y Extranjería	Bernardo O'Higgins N° 543, Piso 5, Valdivia	Leticia Robles Valenzuela
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.

Atentamente,

**ALEJANDRO LARSEN HOETZ**  
**INTENDENTE**  
**REGIÓN DE LOS RÍOS**