



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS Intendencia Regional de Los Ríos

La Intendencia de la Región de Los Ríos es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en las Provincias de Valdivia y Del Ranco, cuya capital regional es la ciudad de Valdivia. 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.

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

- En el Gabinete de la Intendencia, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional.
- En el Departamento Social, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales y Subsidios del Estado; Sistema de Protección Social.
- En el Departamento de Extranjería, usted puede conocer las sanciones, multas, amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la Ley de Extranjería. Presentar recurso de reposición o apelación en contra de las medidas de expulsión o aplicación de multas aplicadas por la autoridad.
- 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 concurre a nuestra Intendencia le recordamos que tiene estos derechos:

- Identificar al (la) funcionario (a) que lo atiende, como también, a las autoridades y jefaturas de nuestra institución.
- Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación o exclusiones basadas en razones de edad, sexo, religión, opinión pública, ideológica o económica.
- Ser atendido (a) de manera correcta, pertinente y calificada.
- Que se mantenga reserva de los datos personales registrados en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Pedir y obtener información sobre nuestra misión, objetivos y servicios.
- 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).
- Que sus reclamos, consultas y sugerencias sean respondidas dentro de 10 días hábiles.
- Que sus solicitudes de acceso a la información (Ley 20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 20 días, ampliables a 30 días, previa información a usted, que la institución requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
- Realizar sugerencias, reclamos o comentarios, cuando lo estime pertinente, en forma presencial o vía página web www.intendencialosrios.gov.cl, a través del enlace (link) "Enviar consultas, reclamos y sugerencias", o bien al correo intlosrios@interior.gov.cl

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 de nuestro Servicio, le solicitamos:

- Tratar a los funcionarios/as que le atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos por la Intendencia Regional de Los Ríos.
- Proporcionar la información que le es requerida.
- Hacer un uso adecuado de la infraestructura y materiales facilitados por la Institución.

Los espacios de atención a su disposición son los siguientes:

Oficina OIRS : Responsable Sra. Ximena Barros Ramos

Línea Telefónica : Fonos 63-283800 y 63-283805 Fax: 63-283830-283835

OIRS Virtual : Disponible las 24 horas del día, a través, del email intlosrios@interior.gov.cl

Departamento Social : Responsable Sr. Erwin Nettig Rosales, Asistente Social

Línea Telefónica : Fonos 63-283830

Departamento Extranjería: Responsable Sra. Lucía Gaete, Abogada

Línea Telefónica : 63-283835

Horario de Atención :

- Lunes a Jueves: Horario continuado de 08:30 a 17:30 horas
- Viernes : Horario continuado de 08:30 a 16:30 Horas

Dirección : La Intendencia Regional de Los Ríos está ubicada en calle Bernardo O'Higgins N° 543 de Valdivia.

INTENDENTE REGIÓN DE LOS RÍOS

www.intendencialosrios.gov.cl