



**Ministerio del Interior  
Gobernación Provincial Choapa**

## **CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS**

Gobernación Provincial Choapa es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Choapa. Su autoridad máxima es el Sr. Iván Cisternas Tapia.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación del Presidente 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 en la dependencia: Edificio Don Camilo, Constitución N° 389, Illapel

### **Los servicios a los cuales usted tiene acceso en Gobernación Choapa son:**

- **En Oficina de Partes:** Usted puede entregar correspondencia para la máxima autoridad provincial y solicitar información respecto al estado de su petición o consulta.
- **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 estudio de antecedentes y presentación de documentos.
- **En el Departamento Jurídico:** Usted puede solicitar orientación jurídica sobre materias como Ley Valech, Exonerados Políticos y Ley de Extranjería, entre otros.
- **En el Departamento Extranjería:** Todo(a) Extranjero(a) puede realizar trámites como gestionar Visas, Tarjetas de Trabajo, solicitudes de Permanencia definitiva. Multas, sanciones, entre otras.
- **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.
- **En Teléfono (OIRS):** Usted puede solicitar información respecto a: horarios de atención, direcciones y teléfonos de otros servicios públicos de la provincia o región, además de orientación acerca de la ubicación de los distintos departamentos que la componen.
- **En Buzón Ciudadano:** Usted puede presentar, mediante formularios, consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **En Página Web:** Usted puede hacer sus consultas, reclamos o sugerencias., así como también conocer e informarse de los programas, proyectos y/o acciones que desarrolle la Autoridad Provincia

**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 Provincia.
  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/las funcionarios(as) que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse, respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos en la Gobernación.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.

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

ESPACIO DE ATENCIÓN	UBICACIÓN	NOMBRE RESPONSABLE
O.I.R.S	Edificio Don Camilo Constitución 389 Illapel 053 – 522085 / 521029	Mariela Ibacache Cortez
Buzón Presencial		
Departamento Social		Hilda Lobos Dominguez
Departamento De Extranjería		Elena Chavez Astudillo
Departamento Jurídico		Jorge Barrios Boll
Oficina de Parte		Marisol Farias Valenzuela
Teléfono OIRS	053 - 523697	
Página Web	<a href="http://www.gobernacionchoapa.gov.cl">www.gobernacionchoapa.gov.cl</a>	Mariela Ibacache Cortez

**Horario de Atención a Público General:**

ESPACIO DE ATENCION	HORARIO
Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S)	<b>Lunes a Jueves:</b> Mañana de 08:30 a 13:00 hrs Tarde de 15:00 a 17:30 hrs
Oficina de Parte	<b>Viernes:</b> Mañana de 08:30 a 13:00 hrs; tarde de 15:00 a 16:30 hrs.
Departamento Jurídico	<b>Lunes, Miércoles y Viernes:</b> Mañana de 08:30 a 13:00 hrs.
Departamento Social	<b>Martes y Jueves:</b> Mañana de 08:30 a 13:00 hrs.
Departamento de Extranjería	<b>Lunes a Viernes:</b> Mañana de 08:30 a 13:00 hrs.

**Atentamente,**


**Iván Cisternas Tapia**  
Gobernador Provincial Choapa