

A usted, 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 por nuestro servicio.
- Informarse de los requisitos solicitados, presentando la documentación requerida en los plazos establecidos.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorgue la Gobernación.

Nuestros Compromisos de Calidad son

Procesar con la mayor diligencia posible las solicitudes ciudadanas, respetando los plazos establecidos en la Ley N° 19.880 y otorgando respuestas completas y oportunas. Todos los reclamos ingresados a través de la OIRS o WEB, serán resueltos en 5 días hábiles.

Mantener canales permanentes de comunicación con la ciudadanía a través de la página Web mediante formularios electrónicos en el link "contáctenos".

Recibir constantemente la evaluación de la ciudadanía a través de las encuestas de atención a usuarios.

Esta Carta de Derechos Ciudadanos se encuentra en constante proceso de perfeccionamiento, para lograr una atención de calidad para los ciudadanos(a).

Horario de Atención

Lunes a Viernes 09:00 a 13:30 horas

Dirección Plaza de Los Héroes s/n. Rancagua

Teléfonos (72) 954278

Correo Electrónico jlopezr@interior.gov.cl

Página Web www.gobernacioncachapoal.gov.cl

AUTORIDAD RESPONSABLE
MARIE JEANNE LYON AMAND DE MENDIETA
GOBERNADORA PROVINCIA DE CACHAPOAL



GOBIERNO DE
CHILE

MINISTERIO DEL INTERIOR
GOBERNACIÓN PROVINCIAL
DE CACHAPOAL

CARTA DERECHOS CIUDADANOS

Misión Institucional

La Gobernación Provincial de Cachapoal, en su calidad de servicio 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 al Presidente de la República. Su máxima autoridad es el Gobernador (a), quien asume la representación del Presidente (a) de la República en el territorio de la provincia.

Principales funciones de la Gobernación Provincial

- Mantener el orden público en la Provincia de Cachapoal, 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.
- Supervigilancia y coordinación del funcionamiento de los servicios públicos de la provincia de Cachapoal.
- Aplicación de las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros.
- Promover las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar en el desarrollo del territorio provincial.
- Proveer a la población provincial, de la asistencia social que requiere en situación de apremio.
- Ejercer, además, todas aquellas funciones delegadas expresamente por el Intendente Regional.

Espacios de atención y responsables

Espacio de Atención	Nombre Responsable
O.I.R.S.	Jacqueline López Rubio
Teléfono	Jacqueline López Rubio
Web	Jacqueline López Rubio
Terreno	Ingrid Krug Monsalve

Sí requiere la atención de la Gobernación, usted tiene derecho a

- Recibir un trato cordial y deferente, mediante un lenguaje claro y sencillo, sea en atención personales, telefónicas o a través de correo electrónico.
- Conocer la identidad del funcionario (a) que le está otorgando la atención.

- Obtener información clara, precisa, oportuna y veraz sobre trámites indicados en el servicio (audiencias a la autoridad, extranjería, ayudas sociales, información sobre programas sociales, asesorías en proyectos, situaciones de emergencia, orden público y otros).
- Recibir atención igualitaria, sin distinción alguna.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa, atención que sólo se interrumpirá por causas justificadas.
- Presentar sus consultas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones en la oficina de OIRS (Oficina de Información Reclamo y Sugerencias). Correspondiendo iniciar su atención directa si el trámite es pertinente al servicio o, en su defecto, la derivación a la entidad pública o privada que corresponda.
- Que las solicitudes de mero trámite y que sean de simple resolución deberá responderse dentro de las 48 horas siguientes a su recepción. En caso de informes o resoluciones que requieran mayor estudio, el plazo será de 10 días hábiles según los establece la Ley 19.880.
- Realizar reclamos por escrito, en forma presencial o por vía fax ante posibles errores u omisiones de algún funcionario /a en la entrega de servicios.
- Exigir transparencia en la gestión del Servicio, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo Presidencial N°008 de 2006, donde se indica que las personas pueden tener acceso permanentemente a información relativa a las actividades de la Administración del Estado.
- Recibir oficialmente las disculpas del Señor Gobernador/a en caso de errores cometidos por la institución.

Procedimiento de reclamo o queja

- Los usuarios tienen derecho a plantear reclamos o quejas por la atención, entendiéndose por éstos aquellas solicitudes en donde el usuario/a exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la falta de atención oportuna de una solicitud; o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno o varios funcionarios/as públicos, calidad de la información o demora en tiempos de respuesta en los espacios de atención de usuarios(as), (por ejemplo: reclamo por mala atención en algún departamento).
- Los reclamos o quejas podrán ser presentados presencialmente, mediante el uso de formularios en las oficinas; por vía fax; a través de formulario electrónico en la página web, o a mediante un correo electrónico.
- Los reclamos deben ser respondidos, a más tardar en 10 días hábiles, según instruye la Ley 19.880.
- Una vez investigado el reclamo, el(la) usuario(a) debe ser informado(a) de la resolución tomada, y en el caso que el Servicio haya cometido un error o haya demorado una respuesta, más allá de los plazos legales, se tomarán las medidas para subsanar el error o evacuar la respuesta lo más rápidamente posible. En este proceso se designará un funcionario(a) determinado(a), para que realice un acompañamiento directo del ciudadano (a) en la solución del problema, correspondiéndole al jefe de la unidad involucrada emitir una resolución definitiva entrega de forma escrita al Usuario(a).
- En caso de errores cometidos por la institución deberá recibir oficialmente las disculpas del Gobernador/a entendiéndose allí finalizado el proceso de reclamo.