



CARTA DE COMPROMISO INTENDENCIA REGIONAL MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

La Intendencia, es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región de Magallanes y Antártica Chilena. Su autoridad máxima es Don. Arturo Storaker Molina.

La Intendencia tiene 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.

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, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio de gas natural, 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 legalizar los documentos para viajar al extranjero, obtener certificado de residencia para traslados, gestionar Resolución de solicitud de leyes de excepción (Ley Navarino y la Ley Tierra del Fuego). Obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Conocer de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.
- *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.

Quando usted acude a nuestra Intendencia 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 comunicación 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 nuestro Servicio.
 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.
 6. Además, Ud. tendrá derecho a responder una encuesta de satisfacción de usuarios/as, donde podrá evaluar la pertinencia, oportunidad, calidad de la atención recibida.

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

En el marco de orientar nuestra gestión hacia el mejoramiento continuo en el nivel de atención, nos comprometemos a que todas las consultas recibidas en forma presencial y que correspondan a nuestro Servicio, serán respondidas el mismo día.

Como usuario/a de nuestro Servicio, le solicitamos:

- Tratar a los funcionarios que le 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:

Espacio de Atención	Ubicación:	Responsable
Oficina de Informaciones OIRS	Plaza Muñoz Gamero 1028	Pedro Arismendis Márquez
Teléfono	Fono: 61- 203771	Pedro Arismendis Márquez
Buzón Virtual	www.intendenciamagallanes.gov.cl	Pedro Arismendis Márquez
Buzón Presencial	Plaza Muñoz Gamero 1028	Pedro Arismendis Márquez
Departamento Social	Plaza Muñoz Gamero 1028	María Isabel Piucol Corina Concha González

Horarios de Atención:

- Lunes a Jueves: de 08.30 a 12:30 hrs. y 14:30 a 17:30
- Viernes: de 08.30 a 12.30 hrs. y 14:30 a 16:30.

Atentamente,


ARTURO STORAKER MOLINA
Intendente Regional
Magallanes y Antártica Chilena

