



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Intendencia Regional de Arica y Parinacota, es un Servicio desconcentrado que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región. Su autoridad máxima es el Intendente Regional, Don RODOLFO BARBOSA BARRIOS.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación del Presidente de la República, proporcionando a la población los bienes, las prestaciones y servicios que establece la ley o por políticas establecidas por el Ministerio del Interior en beneficio de los ciudadanos.

Esta ubicada en calle General Velásquez N° 1775 de Arica.

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Intendencia Regional de Arica y Parinacota son:

- **AUDIENCIA CON EL INTENDENTE:** En el Gabinete de la Intendencia, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional.
- **ASISTENCIALIDAD:** 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.
- **APLICACIÓN LEY EXTRANJERÍA:** En el Departamento Jurídico, usted puede legalizar los documentos para viajar al extranjero, obtener certificado de residencia para traslados, tomar razón de leyes de ámbito regional o provincial. Obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Conocer de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.
- **INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS Y SERVICIOS PÚBLICOS:** 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 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 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 de la región.
 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 regional o 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 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:

Espacio de Atención	Ubicación	Responsable
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.)	Avda. Gral. Velásquez N° 1775	PATRICIA POZO ALFARO
Teléfono	207347	PATRICIA POZO ALFARO
Buzón Virtual	www.intendenciaaricayparinacota.gov.cl	PATRICIA POZO ALFARO
Departamento Social	Avda. Gral. Velásquez N° 1775	LEDA DIAZ LEYTON
Departamento Extranjería	Avda. Gral. Velásquez N° 1775	ARTURO STEEL MIRANDA
Buzón Presencial	Avda. Gral. Velásquez N° 1775	PATRICIA POZO ALFARO

Horarios de Atención:

O.I.R.S.:

- Lunes a Jueves: de 08.30 a 13:30 14:30 a 17:30 hrs.
- Viernes: de 08.30 a 13:30 y 14:30a 16.30 hrs.

Departamento Social:

- Lunes, miércoles y viernes de 08:30 a 12:30 Hrs.

Departamento Extranjería:

- Lunes, miércoles y viernes de 08:30 a 13:00 Hrs.

Atentamente,



RODOLFO BARBOSA BARRIOS
INTENDENTE REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA