



# CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Gobernación Provincial de Llanquihue es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Llanquihue. Su autoridad máxima es el Gobernador don **Francisco Muñoz Le-Bretón**.

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 calle **San Martín N° 80, 2° piso**, Puerto Montt.

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

- **En el Gabinete de la Gobernación**, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad provincial. Además podrá postular al Fondo Social Presidente de la República.
- **En el Departamento Social**, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como el subsidio de agua potable. 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. También podrá obtener información del Sistema de Protección Social.
- **En el Departamento Jurídico**, usted puede recibir orientación jurídica en general. Obtener autorización para las rifas, colectas y actividades en lugares de uso público de la provincia.
- **En la Unidad de Extranjería**, usted puede recibir información y realizar trámites atinentes a regularizar la situación migratoria de residencia en el país de personas extranjeras, en las siguientes solicitudes: Visas, prórrogas de turismo, 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.

**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 (Ley 19.880).
  2. Que sus reclamos sean respondidos dentro de 15 días hábiles (Ley 19.880).
  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 Gobernación Provincial de Llanquihue.
- 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:	Responsable
Oficina de Informaciones OIRS	Calle San Martín, N° 80, 2° piso, Puerto Montt	Alejandra Jaramillo Retamal
Teléfono	Número: (65) 299090	Alejandra Jaramillo Retamal
Página Web Buzón Virtual	<a href="http://www.gobernacionllanquihue.gov.cl">www.gobernacionllanquihue.gov.cl</a>	Alejandra Jaramillo Retamal
Departamento Social	Calle San Martín, N° 80, 2° piso, Puerto Montt	Marta Brahm Barril y Marina Pizarro Aravena
Unidad de Extranjería	Calle San Martín, N° 80, 2° piso, Puerto Montt	Gladys Barría S. y Miguel Rosas G.
Buzón Presencial	Calle San Martín, N° 80, 2° piso, Puerto Montt	Alejandra Jaramillo Retamal
<b>Usted podrá encontrar en cada uno de los espacios de atención, una Encuesta de Calidad de Atención al Usuario, donde nos puede entregar su aporte respondiendo las consultas, ya que así podremos mejorar la calidad de nuestras prestaciones y proporcionarle un mejor servicio a quienes acuden a nuestra institución.</b>		

**Horario de Atención de Público:**

- Lunes a Viernes: de 08:30 a 13:00 y 14:30 a 16:00 hrs.

**Teléfonos:**

(65) 299090 – (65) 256656 Fax: (65) 257530

Atentamente,



**FRANCISCO MUÑOZ LE-BRETÓN**  
Gobernador Provincial de Llanquihue