

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Gobernación Provincial de Chacabuco es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia. Su autoridad máxima es la Gobernadora Sra. Angélica Antimán Palma.

La Gobernación tiene como misión asistir en el ejercicio del Gobierno y la Administración Interior del Estado, al Presidente de la República, don Sebastián Piñera Echenique, 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.

La Gobernación de la Provincia de Chacabuco está ubicada en Carretera General San Martín N°253, Colina.

Entre sus principales funciones destacan las siguientes:

- Mantener el orden público en la provincia, preservar la seguridad de sus habitantes como de sus bienes. La prevención, enfrentamiento de situaciones de emergencia y catástrofe y la aplicación de las disposiciones legales sobre extranjería.
- Coordinación el funcionamiento de los servicios públicos de la provincia.
- Gestionar la activación del trabajo en Red de los servicios públicos.
- Aplicar 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 asistencia social cuándo se encuentre en situaciones vulnerables.

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

- **Gabinete de la Gobernación:** Puede solicitar audiencia con nuestra primera Autoridad Provincial.
- **Departamento Social:** Podrá solicitar asistencia social ante una situación de emergencia a la que se vea enfrentado(a), sin embargo dicha situación está sujeta a evaluación mediante un informe social que debe venir acompañado de la documentación correspondiente al área de intervención que se esté solicitando la ayuda. Además puede solicitar información de los diferentes Programas Sociales, tales como SAP (subsidio de agua potable), Subsidio por Discapacidad Mental, SUF (subsidio familiar) y todos los beneficios que puede otorgar la Red de Protección Social.
- **Oficina de Informaciones (OIRS):** En este espacio de atención usted puede presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. 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.
- **Departamento de Extranjería:** Aquí puede encontrar orientación en temas de extranjería, tramitación de visa de residente, visa sujeta a contrato, entrega de permanencia definitiva, estampe de pasaportes, y tarjetas de trabajo.

Al ser atendido en la Gobernación, usted tiene derecho a:

- Conocer la identidad del funcionario(a) que lo está atendiendo. Quién debe presentarse con su nombre y cargo.
- Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo, ya sea al ser atendido en forma personal, telefónica o a través de correo electrónico.
- Obtener información clara, precisa, oportuna y veraz sobre trámites iniciados en el servicio.
- Recibir Atención igualitaria, sin distinción de sexo, raza, edad o condición social.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de la probidad administrativa, atención que sólo se interrumpirá por causas justificadas.

- Presentar sus consultas, reclamos y felicitaciones en el sistema integral de atención a clientes, usuario y beneficiarios (SIAC) 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.

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 esta Gobernación.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Intendencia o Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.

Los espacios de atención a su disposición son:

Espacio de Atención	Nombre Responsable
Gabinete de Gobernador	Srta. Marbel Calderón Uguedo
O.I.R.S.	Sra. Isabel Salinas Nilo
Teléfono	Sra. Isabel Salinas - Liliana Olivares
Buzón presencial	Sra. Isabel Salinas Nilo
Salidas a terreno	Srta. Karla Parada - Sra. Isabel Salinas
Departamento Social	Srta. Karla Parada Maldonado
Departamento de Extranjería	Sr. Erika Urzúa Díaz

Horarios de Atención:

Gabinete de Gobernador	
O.I.R.S.	Lunes - Viernes : 9:00 - 17:30 hrs
Teléfono	Lunes - Viernes : 9:00 - 17:30 hrs
Buzón presencial	Lunes - Viernes : 9:00 - 17:30 hrs
Salidas a terreno	Sujetas actividades y planificación
Departamento Social	Martes -Jueves : 9:00 - 14:00 hrs
Departamento de Extranjería	Martes - Miércoles y Jueves : 9:00 - 14:00 hr




 Angélica Antimán Palma
 Gobernador Provincial de Chacabuco