



CARTA DE COMPROMISOS CIUDADANOS

La Gobernación es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Provincia de Cautín. Su autoridad máxima es el Gobernador, Sr. Miguel Mellado Suazo.

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 Prat 535 de la Comuna de Temuco

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 regional / provincial.
- En el Departamento Social, usted puede requerir información respecto de programas sociales y red de protección social. 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. Gestionar apadrinamiento presidencial, pensiones de gracia. solicitar Ministro de Fe, para colectas públicas. Tramitar beneficios Fondo Orasmi.
- En el Departamento Extranjería y Jurídico, usted puede efectuar prorrogas, ampliaciones permisos de turismo, solicitar visas de residente, temporaria, sujeta a contrato y estudiante. Certificado de permanencia definitiva, solicitudes de nacionalización y solicitudes duplicados, certificados de permanencia definitiva.

Solicitar autorización para marchas, actos públicos y cicletadas. Presentar reclamos Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado

- 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.
 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 Gobernación.
- 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	Dirección: Prat N° 535 Primer Piso Temuco.	Nélida Figueroa Cabrera
Teléfono	Número: 45-968110-968100-968145	Nélida Figueroa Cabrera
Buzón Virtual	www.gobernacioncautin.gov.cl	Nélida Figueroa Cabrera
Buzón Presencial	Dirección: Prat N° 535 Primer Piso. Temuco. Fono : 968112	Nélida Figueroa Cabrera
Departamento Social	Dirección: Prat N° 535 Primer Piso. Temuco. Fono : 968112	Carolina Sepúlveda Torres
Departamento de Extranjería	Dirección: Prat N° 535 Primer Piso Temuco. Fono : 968107	Ingrid Becker Soto
Buzón Presencial	Dirección: Prat N° 535 Primer Piso Temuco.	Nélida Figueroa Cabrera

Horario de Atención a Público:

- **Lunes a Viernes:** de 08:30 a 17:30 horas.

Atentamente,

MIGUEL MELLADO SUAZO
Gobernador Provincial

