Más de 80 funcionarios públicos encargados de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), participaron de una reunión con el secretario de Gobierno, Miguel Schweitzer, ocasión en la cual se les orientó respecto de las directrices de la actual administración sobre la atención de público.

Cambiar el rostro del servicio público, con el énfasis en que el ciudadano es primero, otorgándose una atención informada, oportuna, agradable y con buena disposición, fue el mensaje entregado por la autoridad.

Dijo además, que el concepto de "servicio de excelencia" a los usuarios debe primar en todos los funcionarios públicos, tendiendo como base que las personas, en sus relaciones con la administración, tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;

Así también, el derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos; eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en el poder de la administración.

Asimismo, las personas de acuerdo a la legislación vigente, tiene derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;

Finalmente, recordó que los ciudadanos tiene derecho a exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente; y obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.