



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS INTENDENCIA DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

La Intendencia es un Servicio que depende del Ministerio del Interior y que ejecuta su acción en la Región de Magallanes y Antártica Chilena. Su autoridad máxima es Eugenia Mancilla Macías.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación de la Presidenta 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 Plaza Muñoz Gamero N° 1028

Entre sus principales funciones destacan:

- Mantener el orden público de cada Provincia de la Región, preservando, de esta manera, la seguridad de todos sus habitantes y de sus bienes. Previniendo y enfrentando situaciones de emergencia y catástrofe.
- Atender y coordinar las relaciones con las organizaciones gremiales, funcionales y territoriales, representativas de la comunidad.
- Debe supervigilar y coordinar el funcionamiento de todos los servicios públicos en cada una de las provincias.
- Debe aplicar las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de personas extranjeras.
- Promover las condiciones institucionales que necesita el sector privado para participar en el desarrollo del territorio provincial.
- Proveer a los habitantes de las distintas provincias de la asistencia social que necesitan en situaciones de apremio.

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

- *En el Gabinete de la Intendenta*, usted puede solicitar audiencia con nuestra primera autoridad regional.
- *En el Departamento Social* , usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable y alcantarillado, subsidio de gas natural, 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.
- *En el Departamento Jurídico*, usted puede legalizar los documentos para viajar al extranjero, obtener certificado de residencia para traslados, tomar razón de la Ley Navarino y la Ley Tierra del Fuego. Obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Conocer de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería.
- *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. 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. 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,
 4. En caso de errores cometidos por la institución usted deberá recibir oficialmente las disculpas de la Intendenta, además de una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los funcionarios a cargo del trámite.

Los espacios de atención a su disposición son :

OFICINA DE INFORMACIONES OIRS	PLAZA MUÑOZ GAMERO 1028
TELEFONO	FONO : 61- 203771
BUZON PRESENCIAL	PLAZA MUÑOZ GAMERO 1028
BUZON VIRTUAL	www.intendenciamagallanes.gov.cl

Contamos con un equipo de trabajo comprometido y orientado a resolver sus inquietudes y necesidades, es por esto que lo ponemos a su servicio para que usted realice consultas, reclamos, sugerencias, etc.

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, ya sea en la atención personal, telefónica, o vía correo electrónico. En la vía de acceso que elija para contactarnos recibirá igual tratamiento.
- Obtener información clara, oportuna y veraz respecto de los trámites iniciados en este servicio, para ello contamos con procedimientos ajustados a la normativa que protege sus derechos.
- Recibir una atención igual, es decir, sin distinción de sexo, de raza, de edad, condición física o social. Para ello contamos con implementación para discapacitados y hemos incorporado a la gestión los principios de igualdad y no discriminación.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa

Como usuario 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
- Participar en los procesos de medición de calidad de la atención.

Horarios de Atención:

- Lunes a Jueves : de 08.30 a 17:30 hrs. en horario continuo
- Viernes: de 08.30 a 16.30 hrs. en horario continuo.

**Eugenia Mancilla Macias
Intendenta Regional
Magallanes y Antártica Chilena**

