



Ministerio del Interior  
INTENDENCIA REGIÓN DEL BIOBÍO

## **CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS**

### **Misión Institucional**

La Intendencia de la Región del Bío Bío es un servicio desconcentrado que depende del Ministerio del Interior. Su máxima autoridad es el Intendente Regional; señor **VÍCTOR JORGE LOBOS DEL FIERRO**.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y Administración Interior del Estado, en representación del Presidente de la República, proporcionando a la población los bienes, las prestaciones y servicios que establece la ley o por políticas establecidas por el Ministerio del Interior en beneficio de los ciudadanos.

Esta ubicada en calle Anibal Pinto N° 442, 2° Piso, Concepción.

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

- **En el Gabinete de la Intendencia**, 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 por discapacidad mental, subsidio familiar. 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 la oficina de Extranjería**, usted puede conocer Leyes y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país o de las sanciones, multas, amonestaciones y expulsiones por el no cumplimiento de la legislación que regula la materia. Asimismo, presentar recursos de reconsideración contra las medidas de expulsión o aplicación de multas, por parte de la autoridad.
- **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 Intendencia para requerir alguno de nuestros servicios, le recordamos que tiene derecho a:**

- Identificar al (la) funcionario(a) que lo atiende, como también, a las autoridades y jefaturas de nuestra institución.
- Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación o exclusión basada en razones de edad, sexo, religión, opinión pública, ideológica o económica.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa.
- Pedir y obtener información sobre nuestra misión, objetivos y servicio.
- Evaluar la calidad del servicio entregado, a través de encuestas realizadas por el servicio, las que se encuentran a su disposición en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. (O.I.R.S.)
- Que sus consultas, reclamos y sugerencias sean respondidas dentro del plazo de 10 días hábiles.
- Que sus solicitudes de acceso a la información pública (Ley 20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 20 días, ampliables a 30 días, previa información a usted en relación a que esta Intendencia requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la

- Realiza sugerencias, reclamos o comentarios, cuando lo estime pertinente, en forma presencial o vía página web [www.intendenciabiobio.gov.cl](http://www.intendenciabiobio.gov.cl), a través del enlace (link) "Oficina de información, reclamos y sugerencias".

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, sobre Acceso a la Información Pública.

**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 Intendencia Regional del Biobío.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Intendencia o Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida.
- Hacer un uso adecuado de la infraestructura y materiales facilitados por esta Intendencia Regional.

**Los espacios de atención a su disposición son los siguientes:**

ESPACIO DE ATENCIÓN	FUNCIONARIO RESPONSABLE
OIRS	Sr. Marcos Torres Soto Fono (041) 2291550
Teléfono	Sr. Marcos Torres Soto Fono (041) 2291550
Buzón Presencial	Sr. Marco Torres Soto Fono (041) 2291550
OIRS virtual	Página web <a href="http://www.intendenciabiobio.gov.cl">www.intendenciabiobio.gov.cl</a>
Departamento Social	Sra. Sandra Petit Veloz Fono (041) 2291578
Oficina Extranjería	Srta. Bárbara Navarrete Acevedo Fono (041) 2291552

**HORARIOS DE ATENCIÓN:**

Lunes a Jueves : Horario continuado de 8:30 a 17:30 hrs.  
Viernes : Horario continuado de 8:30 a 17:10 hrs.



**VÍCTOR LOBOS DEL FIERRO**  
INTENDENTE REGIÓN DEL BIOBÍO