



## Ministerio del Interior y Seguridad Pública

### INTENDENCIA REGIÓN DEL BIOBÍO

## **CARTA DE COMPROMISOS CIUDADANOS**

### Misión Institucional

La Intendencia de la Región del Biobío es un servicio desconcentrado que depende del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Su máxima autoridad es el Intendente Regional, señor **RODRIGO DÍAZ WORNER**.

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 y Seguridad Pública en beneficio de los ciudadanos.

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

- **Audiencia con el Intendente**, de acuerdo a la Ley N°20.730 la modalidad para las solicitudes de audiencia a las Autoridades es a través de la Plataforma de la Ley del Lobby de Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Para solicitar audiencia con el Intendente o Jefe de Gabinete, acceder a la Plataforma, ingresando al siguiente link: <https://www.leylobby.gob.cl/solicitud/audiencia/53> ó <https://www.leylobby.gob.cl/>. En este link además se podrá obtener más información de la Ley N°20.730. (Consultas al Teléfono 41-2291550).
- **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 el Departamento Jurídico - Extranjería:**
  - **En el ámbito Jurídico:** Asesorar al Intendente Regional y reparticiones sobre la aplicación normativa. Obtener autorización para las rifas y colectas regionales. Representar al Intendente Regional ante los Tribunales de Justicia en los casos señalados en la ley.
  - **En extranjería:** 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.
- **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.
- **Gestión de Solicitudes Ciudadanas Ley 20.285**, usted puede realizar sus requerimientos en forma presencial, por carta o a través de nuestra página web: [www.intendenciabiobio.gov.cl](http://www.intendenciabiobio.gov.cl)
- **Transparencia Activa:** Toda la información que establece la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, se encuentra disponible en nuestro sitio Web.

### Quando 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, prorrogable por diez días, previa información a usted en relación a que esta Intendencia requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
- Realizar 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 para 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.
- 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	Srta. Maribel Fonseca Arias Fono (041) 2291550
Teléfono	Srta. Maribel Fonseca Arias Fono (041) 2291550
Buzón Presencial	Srta. Maribel Fonseca Arias
OIRS virtual	Página web <a href="http://www.intendenciabiobio.gov.cl">www.intendenciabiobio.gov.cl</a>
Departamento Social	Sra. Sandra Petit Veloz Fono (041) 2291581
Oficina Extranjería	Srta. Bárbara Navarrete Acevedo Fono (041) 2291551

**HORARIOS DE ATENCIÓN:**

Lunes a Jueves : 8:30 a 13:00 de 15:00 a 17:00 hrs.  
Viernes : 8:30 a 13:00 hrs.

Avenida Prat N° 525, cuarto piso, Concepción.



**RODRIGO DÍAZ WORNÉ**  
**INTENDENTE REGIÓN DEL BIOBÍO**