

90-9626-10-5

REPÚBLICA DE CHILE  
PRESIDENCIA

GAB. PRES. (O) Nº 2.800/117 /

ANT. : Of. Nº 599 Min. Interior.

MAT. : Remite documento.

SANTIAGO, **20 SEP 1990**

DEL : JEFE DE GABINETE PRESIDENCIAL  
AL : JEFE DE LA DIVISION EJECUTIVA  
SR. ISIDRO SOLIS PALMA

- 1.- Por expresas instrucciones del Presidente de la República, remito a Ud. Of. Nº 599 del Ministerio del Interior, en donde plantea proposición de Decreto Supremo para establecer Oficinas de Información para el público usuario de la Administración del Estado.
- 2.- Ruego a Ud., dar respuesta al Oficio y mantenerme informado.

Saluda atentamente a Ud.



*[Handwritten signature]*  
CARLOS BASCUNAN EDWARDS  
Jefe de Gabinete Presidencial

DISTRIBUCION:

- 1.- Jefe de División Ejecutiva
- 2.- Gabinete Presidencial (Arch.)
- 3.- Arch. Correlativo  
(90083042)

MAT. Decreto Supremo que aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario de la Administración del Estado.

SANTIAGO, 31 AGO 1990

A : SR. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

DE: MINISTRO DEL INTERIOR.

A comienzos del presente mes el Diputado Don Eugenio Ortega Riquelme propuso a este Ministerio dictar una normativa destinada a crear Oficinas de Información al Público, en los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás Servicios Públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la Ley N° 18.575.

Dicha proposición se fundaba en antecedentes históricos de positivas consecuencias, y especialmente en la necesidad que toda persona que recurra a la Administración del Estado pueda encontrar información orientadora, oportuna y ágil.

Tal proposición fué estudiada por Asesores tanto de este Ministerio como de Hacienda, concluyéndose en la propuesta de Decreto Supremo que nos permitimos acompañar para su eventual aprobación definitiva.

Estima el suscrito que el establecimiento de estas Oficinas de Información constituirá un importante aporte en el intento permanente del Señor Presidente en el sentido de crear las condiciones necesarias para que la ciudadanía se sienta escuchada en sus requerimientos. Creándose se por otra parte una nueva y precisa responsabilidad a los funcionarios públicos para con la comunidad.

Me permito señalar, que en el evento de que la propuesta contara con la definitiva aprobación del Señor Presidente, su dictación debiera revestirse de alguna solemnidades especiales, las que en su oportunidad me agradecería señalárselas personalmente.

Quedando a la espera de su informada opinión al respecto le saluda atentamente a US.



ENRIQUE KRAUSS BUSQUE  
Ministro del Interior

EKR/JBV/mve  
Distribución:

1. Sr. Presidente de la República.
2. Archivo GMI.-

JBV/bcz.

DECRETO N° \_\_\_\_\_/

SANTIAGO,

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 32, N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile y en los artículos 1°, 3°, 5°, 8°, 10, 19 y 25 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, y

CONSIDERANDO:

Que toda persona que recurra a la Administración del Estado debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o la sugerencia.

Que para lograr dicho objetivo es necesario establecer oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado.

DECRETO:

Los órganos y servicios que se señalan deberán dar cumplimiento en el desempeño de sus funciones propias, a las instrucciones que se indican a continuación:

MINISTERIO DE INTERIOR OFICINA DE PARTES  RECIBIDO
---

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON  RECEPCION
---

DEPART. JURIDICO		
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CDNTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P., U. Y T.		
SUB. DEP. MUNICIPAL		

REFRENDACION
REF. POR \$ ..... IMPUTAC. .... ANOT. POR \$ ..... IMPUTAC. .... ..... DEDUC. DTO. ....

ARTICULO 1°.- Los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la Ley N° 18.575 y las empresas públicas creadas por ley establecerán oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

ARTICULO 2°.- A dichas Oficinas les corresponderá:

a) Informar al administrado sobre la organización, competencia y funcionamiento del órgano, servicio o empresa en el que se adscribe esa repartición; los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes a ellos dirigidas; la documentación y antecedentes que deben acompañarse a éstas; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas prestaciones.

Asimismo, deberán informar sobre la ubicación, competencia y horarios de las unidades de la Administración del Estado perteneciente a otros órganos, servicios o empresas relacionadas con las prestaciones que se requieran;

b) Asistir al administrado cuando encontrare dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha Oficina;

c) Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha Oficina, y

d) Recibir los reclamos que los administrados presenten en relación al órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina o respecto de alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.

ARTICULO 3°.- Dichas oficinas, atendidas la dotación de personal que posean, su ubicación geográfica y el volumen de las solicitudes que reciban, podrán también recibir las presentaciones dirigidas a otras reparticiones del órgano, servicio o empresa a que pertenezcan.

ARTICULO 4°.- Los órganos, servicios y empresas indicados en el artículo 1° deberán elaborar, y mantener actualizados manuales, boletines, cartillas u otros medios útiles a fin de proporcionar a los administrados una información completa, simple y clara de las materias especificadas en la letra a) del artículo 2°.

ARTICULO 5°.- Las sugerencias y reclamos deberán presentarse, preferentemente, en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado.

En caso de incapacidad de éste, el funcionario correspondiente le tomará directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso.

Habrán formularios especiales para dichas presentaciones, en duplicado, debiendo entregarse una copia al peticionario.

ARTICULO 6°.- La Oficina de Información remitirá mensualmente al superior de la unidad afectada o aludida una nómina con las sugerencias más relevantes o frecuentes en el período, las que serán informadas por un comité de mejoramiento del servicio, con participación de los funcionarios.

El Superior de la unidad afectada o aludida deberá comunicárselas a la autoridad superior del respectivo órgano o servicio, mencionados en el artículo 1° de este decreto, proponiendo las medidas conducentes a la superación de los problemas o a mejorar la eficiencia de la entidad correspondiente.

Tratándose de las Gobernaciones e Intendencias, serán comunicadas al Intendente Regional respectivo.

ARTICULO 7°.- La Oficina de Información remitirá oportunamente o a lo menos mensualmente los reclamos presentados ante ella al superior de la unidad afectada, quien deberá remitir su respuesta a dicha oficina en el plazo de diez días hábiles.

Si el reclamo afectare precisamente al superior de la unidad afectada, dicha remisión se hará además a su superior jerárquico.

El interesado será informado de la respuesta a su reclamo oportunamente y por escrito.

ARTICULO 8°.- El local en que funcionen las oficinas de información deberá ser de fácil acceso y estar dotado de los recursos necesarios para una digna atención a los administrados.

La autoridad competente adoptará las medidas adecuadas a tal fin.

ARTICULO 9°.- El personal que se desempeñe en las Oficinas de Información estará constituido por funcionarios de jerarquía debidamente entrenados e interiorizados en detalle de las materias especificadas en el artículo 2°.

ARTICULO 10.- Los órganos, servicios y empresas señaladas en el artículo 1° deberán, de sus recursos para capacitación, destinar parte de ellos para la de los funcionarios que se desempeñen en las oficinas de información para el público usuario.

ARTICULO 11.- Las Oficinas de Información servirán al usuario, a lo menos, en el mismo horario de atención de público de la respectiva unidad de la Administración del Estado donde funciona dicha Oficina.

ARTICULO 12.- Las Oficinas de Información deberán entrar en funciones aplicando la presente normativa en el plazo de 60 días corridos, contado desde la fecha de publicación de este decreto. Este plazo podrá ser alterado por el Ministro del Interior, sea indicando su creación inmediata, la reestructuración o el aumento de ellas o, en casos excepcionales, eximir de su creación a órganos, servicios o empresas que por la naturaleza de sus funciones no están destinadas al público usuario o deban estar sujetos a normas especiales de seguridad.

ARTICULO 13.- Corresponderá a los Ministros, Intendentes, Gobernadores, Directores y otros jefes superiores de servicio, además, de los Gerentes de las empresas públicas, velar por la debida difusión del establecimiento y funcionamiento de dichas oficinas, a cuyo efecto impartirán las instrucciones necesarias.

ARTICULO 14.- Derógase el Decreto N° 821, de 4 de Mayo de 1965, y el Decreto N° 1.071, de 22 de Junio de 1965, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para un mejor funcionamiento de los servicios públicos, en todo aquello que sea incompatible con esta normativa.

ARTICULO 15.- Las diversas oficinas de información establecidas en virtud de este decreto, serán apoyadas funcionalmente por el Ministerio del Interior, el que velará por la constitución efectiva de ellas les prestará asesoría técnica y procurará los medios necesarios para su mejor funcionamiento, sin perjuicio de las facultades propias de la Contraloría General de la República.

TOMESE RAZON, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE

PATRICIO AYLWIN AZOCAR  
Presidente de la República



ENRIQUE KRAUSS RUSQUE  
Ministro del Interior