



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS SERVIU REGION DE AYSÉN

El Serviu Región de Aysén fue creado el 26/12/1975, por el Decreto Ley N° 1.305, es una Institución autónoma del Estado, con personalidad Jurídica, patrimonio propio, de duración indefinida y de Derecho público, que ejecuta políticas y planes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo en la región de Aysén:

MISION INSTITUCIONAL:

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan de la Región de Aysén, especialmente de los sectores más vulnerables, respetando su diversidad, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana a través de políticas, programas e iniciativas destinadas a asegurar viviendas de mejor calidad, barrios equipados y ciudades localidades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables.”

Compromiso Institucional:

“Mejorar la calidad de la vivienda y la generación de barrios amables y seguros, con una buena calidad de vida para las personas, donde no solo las ciudades más importantes serán sujeto de esta trascendental transformación, sino que, particularmente aquellas localidades más apartadas, donde el desarrollo ha estado ausente en su total dimensión.”

PRINCIPIOS QUE RIGEN AL SERVICIO:

- A) Igualdad de los usuarios cualquiera sea su situación, condición sin discriminación de ningún tipo.
- B) Imparcialidad de las acciones del Servicio.
- C) Continuidad de las prestaciones.
- D) Participación de los habitantes de la Región
- E) Eficiencia.

F) Transparencia.

G) Información oportuna.

LOS USUARIOS DEL SERVIU REGION DE AYSEN TIENEN DERECHO A:

- 1.- Acceso a información oportuna y a exigir respuesta dentro de los plazos que corresponda a cada tipo de solicitud.
- 2.- Un trato amable, cortés y deferente.
- 3.- Una atención eficiente, utilizando todos los recursos tecnológicos de la Institución.
- 4.- Ser escuchados y atendidos con respeto, fundado en la dignidad de todas las personas y el deber de servicio del sector público.
- 5.- Recibir un trato digno y cordial, sin distinción de edad, sexo, condición física o social, evitando todo tipo de discriminación e instrumentalización.
- 6.- Ser informado y orientado, de manera cortés, correcta y oportuna, respecto a sus inquietudes, con lenguaje claro, sencillo y preciso.
- 7.- Formular, opiniones, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de la Oficina de Informaciones del Servicio.
- 8.- Que las solicitudes ciudadanas sean respondidas dentro del plazo que estipula la Ley 19.880 (10 días hábiles) o Ley 20.285 (20 días hábiles)
- 09.- A conocer el estado del procedimiento de su reclamo, como del estado de su tramitación y/o petición.

NUESTRO COMPROMISO:

- 1.- Para una Atención más adecuada y expedita se ha dispuesto en el hall de acceso principal letreros de identificación y distribución de las distintas oficinas del edificio del Serviu Regional, donde podrá dirigirse a realizar sus trámites.
- 2.- Acoger a todas y todos los usuario/as, en igualdad de condiciones.
- 3.- Recibir, estudiar y dar respuesta a peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en un plazo de 10 días hábiles, según lo indica la Ley N° 19.880.
- 4.- Entrega gratuita de afiches, dípticos y folletería en general, de todos nuestros programas de subsidio habitacionales, pavimentos participativos y otros documentos para su mejor comprensión y de ayuda para su trámite.
- 5.- Disponer de una oficina exclusiva de atención de público, donde podrá canalizar peticiones, realizar consultas, recibir orientación, información y estampar sus reclamos y sugerencias, esta será la Oficina de Informaciones OIRS.
- 6.- Disponer de mecanismos para Evaluar la calidad del Servicio, para ello se aplicará Encuestas de Satisfacción al público usuario, para conocer su opinión sobre los servicios prestados y los productos otorgados. Lo anterior permitirá evaluar y medir nuestro quehacer, mejorar debilidades como Servicio e incorporar la participación ciudadana a través de la consulta a grupos organizados.

COMO EXIGIR SUS DERECHOS:

- Utilizando el Servicio de Reclamos Sugerencias y felicitaciones SERSUF, disponible en todos los espacios de atención (OIRS, teléfono, Virtual, terreno) con los que cuenta el SERVIU Región de Aysén en sus oficinas de Coyhaique y Puerto Aysén. A través de este sistema podrá dar a conocer su opinión, la que será respondida en un plazo no superior a 10 días hábiles
- Solicitando Entrevista con el Director Regional de Serviu al teléfono 210131.

MECANISMOS DE COMPENSACIÓN:

Si los usuarios o usuarias encontraran que sus derechos han sido vulnerados en tramitación de exclusiva competencia de este Servicio de Vivienda y Urbanización región de Aysén; el Servicio deberá responder por escrito a nombre del Directivo superior las disculpas pertinentes.

LUGARES DE ATENCIÓN DE PUBLICO.

COYHAIQUE: Dirección Regional. Freire N° 5.
HORARIO : Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Hrs.
TELEFONO : 210116 -210119
CORREO ELECTRONICO: contactenosrvaysen@minvu.cl

PUERTO AYSEN: Delegación Provincial: Yuseff Laibe Villarroel N° 190
Ribera Sur.
HORARIO : Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 Hrs.
TELEFONO : 332591
CORREO ELECTRONICO: contactenosrvaysen@minvu.cl

RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN CIUDADANA :

NOMBRE: GEOCONDA NAVARRETE ARRATIA
CARGO: ENCARGADA SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
TELEFONO: 067-210117 contactenosrvaysen@minvu.cl