

**DECRETO SUPREMO N°680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR,
QUE APRUEBA INSTRUCCIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE
OFICINAS DE INFORMACION PARA EL PUBLICO USUARIO EN LA
ADMINISTRACION DEL ESTADO.**

Santiago, 21 de Septiembre de 1990 – Hoy se decretó lo que sigue:

Núm.680.-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 recurre 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:

Artículo 1°.- Los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso 1° 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.

Artículo 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 ésta; 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 presentaciones.

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

b. Asistir al administrado cuando encontrase dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenezca dicha oficina;

c. Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ella, 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 el relación al órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina o respecto de algunos de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.

Artículo 3°.- Dichas oficinas, atendida 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 pertenezca.

Artículo 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 indicadas en la letra a) del artículo 2°.

Artículo 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.

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

Artículo 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 comunicarlas 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.

Artículo 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.

