

CARTA DE COMPROMISO

Servicio de Vivienda y Urbanización

Región de Arica y Parinacota

Estimado usuario, estimada usuaria:

El SERVIU Región de Arica y Parinacota tiene como Misión Institucional materializar regionalmente los planes y programas derivados de la Política Urbano Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entregando soluciones habitacionales y desarrollando proyectos de calidad, integrados, seguros y sustentables; en los ámbitos de vivienda, barrio, y ciudad, que permitan a las personas, principalmente en los sectores vulnerables, emergentes y medios, mejorar su calidad de vida, la de sus familias y su entorno.

Entre los principales productos de este SERVIU se encuentran:

- Programas y Proyectos de Vivienda.
- Programas y Proyectos de Barrios.
- Programas y Proyectos de Ciudad.

Para que conozca nuestros productos hemos implementado un SIAC:

El Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC) tiene como objetivo coordinar y proporcionar espacios de atención de consultas y opiniones ciudadanas, facilitando el acceso a información mediante una gestión moderna, de procedimientos expeditos y sistemas de registro en línea que permitan una relación comunicacional participativa y no discriminatoria entre nuestro Servicio y la ciudadanía.



Usted puede consultar, opinar, solicitar información y exigir sus derechos a través de las siguientes vías de atención del SIAC:

Atención Presencial:

En la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicada en Calle 18 de Septiembre N° 122, en horario de 08:30 a 13:00 hrs.

Atención Telefónica:

A través del 233797, de lunes a jueves, de 15:00 a 17:30 hrs. y viernes, de 15:00 a 16:30 hrs.

Atención Virtual:

A través del link Contáctenos en www.serviuxv.cl o www.minvu.cl, las 24 horas del día, de lunes a domingo.

Atención Correspondencia:

A través de la Oficina de Partes del SERVIU, en Calle 18 de Septiembre N° 122, de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 hrs.

USTED, al igual que todo usuario o usuaria que concurre a nuestro Servicio, tiene DERECHOS:

- 1 Recibir atención de forma atenta, oportuna, eficiente y expedita, sin discriminación.
- 2 Recibir orientación e información sobre el funcionamiento y productos de nuestro Servicio, en los plazos que determina la ley.
- 3 Elegir en forma libre e informada el programa o subsidio al que desee postular, sabiendo que cada uno de ellos tiene requisitos particulares.
- 4 Acceder a información sobre costos y beneficios de trámites y procedimientos, junto con indicaciones claras para realizarlos.
- 5 Acceder a información sobre el estado de su postulación a nuestros beneficios.
- 6 Conocer la identidad de la autoridad y personal que le atiende, como las responsabilidades que a ellos les corresponde.

USTED, al igual que todo usuario o usuaria que concurre a nuestro Servicio tiene DEBERES:

- 1 Informarse sobre el funcionamiento del Servicio: vías y horarios de atención; productos y tipo de información que entrega; formas de reclamar, sugerir y/o felicitar.
- 2 Dar un trato respetuoso al funcionario o funcionaria que le atiende.
- 3 Cuidar y mantener las dependencias y mobiliario disponible para su atención.
- 4 Leer y comprender los contenidos de cada documento, antes de firmarlo.
- 5 No aceptar cobros por productos o servicios que no se han contratado o comprado.
- 6 Informarse sobre todos los productos que ofrece el Ministerio de Vivienda y Urbanismo que sean de su interés como usuaria o usuario, ya sea en materia de programas habitacionales o de desarrollo urbano.



Plazos para responder a sus Consultas, Opiniones y Solicitudes de Información, ingresados a través de las vías de atención del SIAC:

Las respuestas simples que emanan de nuestros servicios de atención a usuarias y usuarios se proporcionarán en los plazos que estipulan dos Leyes. La primera de ellas es la Ley N°19.880, "BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO", en donde se establece un plazo de diez días hábiles, con prórroga de veinte días en casos más complejos y a plazos superiores (de hasta seis meses) si requieren mayor investigación.

La segunda es la Ley N°20.285, que establece normas que regulan el "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA". En este caso, las respuestas se proporcionarán en un plazo de veinte días hábiles, con prórroga de diez días en casos más complejos, según indica esta ley.

***Ley N°19.880, artículos 24, 25, 26 y 27**

***Ley N°20.285, artículo 14**

Nuestro Compromiso de Calidad

Para brindarle una mejor atención, junto con respetar los derechos indicados en esta Carta, nos comprometemos a:

Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención, proporcionando respuestas oportunas, con un trato amable, en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.

Si no queda conforme con su respuesta:

- Expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención.
- Solicitar una entrevista con el Coordinador Nacional del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC).
- Escribir al Ministro de Vivienda y Urbanismo en www.minvu.cl o a través de la Oficina de Partes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en Serrano 15, Santiago.

Evaluación de nuestro servicio:

Anualmente realizamos una medición de la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios con respecto a la calidad de la atención que se les brinda. Estas opiniones nos permiten evaluar nuestro quehacer, mejorar debilidades, potenciar fortalezas y adecuar nuestros procesos y productos a los requerimientos de la ciudadanía.

