



# CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Tesorería General de la República es la institución dependiente del Ministerio de Hacienda, encargada de la provisión de los recursos financieros del Fisco mediante su recaudación y cobranza; de la administración financiera de los fondos públicos y del pago oportuno de las obligaciones que debe cumplir el Estado por mandato de las leyes. Por esto, sus principales funciones, constitutivas de la razón de ser del mismo se enmarcan en cuatro importantes áreas de negocios: Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas.

## MISIÓN INSTITUCIONAL

***“Somos el Servicio Público responsable de recaudar y cobrar los tributos y créditos del sector público; pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, contribuyendo al desarrollo de Chile.”***

## SERVICIOS QUE OFRECE A LA CIUDADANÍA:

Los servicios que nuestra Institución entrega a la ciudadanía se enmarcan dentro de sus grandes áreas de negocios: Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas. Dentro de estos podemos destacar:

- Recaudar impuestos fiscales y territoriales, como contribuciones de bienes raíces, poniendo a disposición de la ciudadanía distintos canales de pago (Tesorerías Regionales y Provinciales, sitio web de nuestra Institución, Sencillito, instituciones bancarias, etc.); y diversos medios de pago (dinero efectivo, vale vista, cuentas bancarias, tarjetas de crédito bancarias y comerciales, etc.).
- Devolución de impuestos por proceso de Operación Renta, comprometiéndonos a un pago oportuno y otorgando facilidades para su recepción por los ciudadanos, a través del depósito en cuenta bancaria, en plazos menores a la emisión de cheques.
- Cobro de impuestos fiscales y territoriales, asegurando un justo proceso de cobro que cumpla con todas las exigencias legales y reglamentarias, además de otorgar beneficios asociados al cumplimiento de obligaciones tributarias, tales como Convenios de Pago.
- Poner a la disposición de todos los ciudadanos, información consolidada del Informe del Tesoro Público, a través de nuestro Sitio Web ([www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)).

## **TODO CIUDADANO USUARIO DEL SERVICIO DE TESORERÍAS TIENE DERECHO A**

- Recibir una atención amable y cordial, basada en el respeto y la dignidad de todas las personas, así como en el deber de SERVICIO que concierne a las instituciones públicas.
- Recibir un trato igualitario, sin discriminación de ningún tipo, basado en factores tales como credo religioso, condición socio económica, apariencia física, género, lengua, nacionalidad, origen, etnia, opinión o inclinación política, entre otros.
- Formular consultas, reclamos y sugerencias en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Ser informados a través de un lenguaje claro y sencillo.
- Conocer la identidad del funcionario que le brinde atención.
- Conocer el estado de su consulta o reclamo en cualquier momento.
- Obtener una respuesta completa y satisfactoria dentro del plazo establecido por la legislación que rige los procedimientos administrativos (Ley N° 19.880).
- Gratuidad por todos y cada uno de los servicios que precisa.
- Los datos personales registrados en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) no serán utilizados en forma inconveniente, ni con fines distintos a los que persigue la institución.

## **TODO CIUDADANO USUARIO DEL SERVICIO DE TESORERÍA TIENE EL DEBER DE**

- Tratar a los funcionarios que lo atienden con cortesía, deferencia y respeto, de la misma forma que ellos lo hacen con Usted.
- Ejercer sus derechos, realizando reclamos y sugerencias en caso de considerarlo necesario.
- Respetar los procedimientos de atención establecidos por la Institución.

## **FORMAS EN QUE LA CIUDADANÍA PUEDE EXIGIR SUS DERECHOS**

Para poder ejercitar efectivamente sus derechos, los ciudadanos que necesiten presentar una consulta, reclamo, sugerencia u opinión relacionada con el Servicio de Tesorerías, tiene a su disposición los siguientes mecanismos para formalizar su petición:

- En forma presencial: a través del Libro de reclamos, disponible en todas las OIRS de las Tesorerías Regionales y Provinciales.
- En forma telefónica: indicándoselo expresamente al operador telefónico, que lo atiende.
- En internet: A través de un formulario de contacto, disponible en el link sugerencias y reclamos de nuestro sitio web: [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)

## **MECANISMOS DE QUEJA Y COMPENSACIÓN**

En caso de no resultar satisfactoria la respuesta recibida, los ciudadanos tienen derecho a oponer los recursos de reposición para ante el mismo funcionario que ha resuelto, y en forma subsidiaria el jerárquico para ante el superior jerárquico de aquel.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD Y TIEMPO**

El Servicio de Tesorerías asume como compromiso entregar a los ciudadanos la información requerida por ellos, en términos claros y precisos, garantizando el debido resguardo y privacidad, todo dentro de los plazos establecidos en la normativa legal vigente, realizando mejoras continuas a los servicios otorgados.

En virtud de lo anterior, la derivación interna de los requerimientos se realizará dentro de las 24 horas de recibido el reclamo o solicitud. Las consultas que puedan ser resueltas por el mismo funcionaria/o que las recibe, se responderán en 48 horas como plazo máximo. Aquellas consultas o reclamos que requieren gestión interna se responderán en un máximo de 8 días. Las solicitudes o reclamos que requieren de informes, dictámenes u otros procedimientos similares, deberán ser respondidos en un máximo de 10 días hábiles y las solicitudes o reclamos que impliquen realizar fiscalizaciones o supervisiones en terreno, tendrán 15 días hábiles como plazo máximo, de acuerdo a las normas legales vigentes.

## ESTA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS ESTARÁ DISPONIBLE EN

- El Portal del Servicio [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)
- De forma impresa para difusión en actividades en terreno.
- Exhibida en lugares de acceso al público.
- En un lugar visible en cada Tesorería.

## LUGARES Y FORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Atención en línea

**Sitio Web:** [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)

Horario: 24 hrs.

### Atención telefónica

Teléfono: 768 98 00

Horario: lunes a viernes, entre las 08:30 y 20:00 horas.

### Atención Presencial

Tesorerías Regionales y Provinciales, a lo largo de todo el país.

Horario: lunes a viernes, entre las 08:40 y 14:00 horas.

Oficinas de Tesorerías:

- **Tesorería Regional de Arica**  
Dirección: Arturo Prat 305  
Fono: (58) 254445  
Email: [siacarica@tesoreria.cl](mailto:siacarica@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Iquique**  
Dirección: Bolívar 335  
Fono: (57) 421005 – 422904  
Email: [siaciquique@tesoreria.cl](mailto:siaciquique@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Antofagasta**  
Dirección: San Martín 2569  
Fono: (55) 224017 – 223184  
Email: [siacantofagasta@tesoreria.cl](mailto:siacantofagasta@tesoreria.cl)



- Tesorería Provincial de Calama**  
 Dirección: Graneros 2270  
 Fono: (55) 345838  
 Email: [siaccalama@tesoreria.cl](mailto:siaccalama@tesoreria.cl)
- Tesorería Regional de Copiapó**  
 Dirección: Edificio Lautaro piso 1, Chacabuco esq. Los Carrera  
 Fono: (52) 217712 – 212233  
 Email: [siaccopiapo@tesoreria.cl](mailto:siaccopiapo@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Vallenar**  
 Dirección: Santiago 587  
 Fono: (51) 617654 – 617651  
 Email: [siacvallenar@tesoreria.cl](mailto:siacvallenar@tesoreria.cl)
- Tesorería Regional de La Serena**  
 Dirección: Arturo Prat 255, Of. 204, Piso 2.  
 Fono: (51) 211182 – 215400  
 Email: [siacaserena@tesoreria.cl](mailto:siacaserena@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Ovalle**  
 Dirección: Vicuña Mackenna 310, Of. 202  
 Fono: (53) 623173 – 622289  
 Email: [siacovalle@tesoreria.cl](mailto:siacovalle@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Illapel**  
 Dirección: Libertador Bernardo O'Higgins 240  
 Fono: (53) 523783  
 Email: [siacillapel@tesoreria.cl](mailto:siacillapel@tesoreria.cl)
- Tesorería Regional de Valparaíso**  
 Dirección: Arturo Prat 773  
 Fono: (32) 2256065 – 2257814  
 Email: [siacvalparaiso@tesoreria.cl](mailto:siacvalparaiso@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Quillota**  
 Dirección: O'Higgins 320  
 Fono: (33) 314956 - 265094  
 Email: [siacquillota@tesoreria.cl](mailto:siacquillota@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de San Antonio**  
 Dirección: Barros Luco 1832, Barrancas  
 Fono: (35) 212655 – 219947  
 Email: [siacsanantonio@tesoreria.cl](mailto:siacsanantonio@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de San Felipe**  
 Dirección: Arturo Prat 48  
 Fono: (34) 510149 – 516367  
 Email: [siacsanfelipe@tesoreria.cl](mailto:siacsanfelipe@tesoreria.cl)



- **Tesorería Provincial de La Ligua**  
Dirección: Portales 367, Piso 1  
Fono: (33) 713195  
Email: [siaclaligua@tesoreria.cl](mailto:siaclaligua@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Rancagua**  
Dirección: O'Carrol 240  
Fono: (72) 221085 – 221220  
Email: [siacrancagua@tesoreria.cl](mailto:siacrancagua@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de San Fernando**  
Dirección: Carampangue 845  
Fono: (72) 714132  
Email: [siacsanfernando@tesoreria.cl](mailto:siacsanfernando@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Talca**  
Dirección: Uno Oriente 1150  
Fono: (71) 226403 – 232812  
Email: [siactalca@tesoreria.cl](mailto:siactalca@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Curicó**  
Dirección: Carmen 506, Of. 1  
Fono: (75) 310164 – 310117  
Email: [siaccurico@tesoreria.cl](mailto:siaccurico@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Linares**  
Dirección: Edificio Bernardo O'Higgins s/n – Piso 2  
(Independencia esq. Freire)  
Fono: (73) 210092  
Email: [siaclinares@tesoreria.cl](mailto:siaclinares@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Parral**  
Dirección: Urrutia 352  
Fono: (73) 463141  
Email: [siacparral@tesoreria.cl](mailto:siacparral@tesoreria.cl)



- **Tesorería Provincial de Cauquenes**  
Dirección: Antonio Varas 410  
Fono: (73) 512438  
Email: [siaccauquenes@tesoreria.cl](mailto:siaccauquenes@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Concepción**  
Dirección: Bernardo O'Higgins 749  
Fono: (41) 2798880 – 2798888  
Email: [siacconcepcion@tesoreria.cl](mailto:siacconcepcion@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Chillán**  
Dirección: Libertad s/n, Edificios Públicos  
Fono: (42) 221053  
Email: [siacchillan@tesoreria.cl](mailto:siacchillan@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Los Ángeles**  
Dirección: Valdivia 498  
Fono: (43) 321023 – 312294  
Email: [siaclosangeles@tesoreria.cl](mailto:siaclosangeles@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Lebu**  
Dirección: Freire 530  
Fono: (41) 2511954  
Email: [siaclebu@tesoreria.cl](mailto:siaclebu@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Temuco**  
Dirección: Claro Solar 885  
Fono: (45) 299600  
Email: [siactemuco@tesoreria.cl](mailto:siactemuco@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Angol**  
Dirección: Lautaro s/n  
Fono: (45) 711234  
Email: [siacangol@tesoreria.cl](mailto:siacangol@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional de Valdivia**  
Dirección: San Carlos 50  
Fono: (63) 213874 – 212274  
Email: [siacvaldivia@tesoreria.cl](mailto:siacvaldivia@tesoreria.cl)



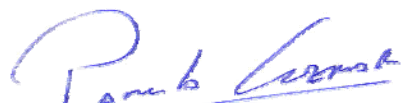
- Tesorería Regional de Puerto Montt**  
 Dirección: Antonio Varas 420  
 Fono: (65) 253346 – 253866  
 Email: [siacpuertomontt@tesoreria.cl](mailto:siacpuertomontt@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Osorno**  
 Dirección: Bernardo O'Higgins 645, Piso 2  
 Fono: (64) 233613 – 233480  
 Email: [siacosorno@tesoreria.cl](mailto:siacosorno@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Castro**  
 Dirección: Edificio Gobernación Provincial, Piso 1  
 Fono: (65) 632220 – 636245  
 Email: [siaccastro@tesoreria.cl](mailto:siaccastro@tesoreria.cl)
- Tesorería Regional de Coyhaique**  
 Dirección: Cochrane 314  
 Fono: (67) 231909 – 231309  
 Email: [siaccoyhaique@tesoreria.cl](mailto:siaccoyhaique@tesoreria.cl)
- Tesorería Regional de Punta Arenas**  
 Dirección: Croacia 722  
 Fono: (61) 714501 – 714500  
 Email: [siacpuntaarenas@tesoreria.cl](mailto:siacpuntaarenas@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial de Puerto Natales**  
 Dirección: Edificio Gobernación Provincial – Eberhard 417  
 Fono: (61) 413327  
 Email: [siacpuertonatales@tesoreria.cl](mailto:siacpuertonatales@tesoreria.cl)
- Tesorería Regional Metropolitana**  
 Dirección: Teatinos 28, Piso 1 y 2, Santiago  
 Fono: (2) 6930509 – 6930510  
 Email: [siacmetropolitana@tesoreria.cl](mailto:siacmetropolitana@tesoreria.cl)
- Tesorería Provincial del Maipo**  
 Dirección: Edificio Gobernación Provincial – Freire 473, Piso 2,  
 San Bernardo  
 Fono: (2) 8792215  
 Email: [siacdelmaipo@tesoreria.cl](mailto:siacdelmaipo@tesoreria.cl)



- **Tesorería Regional Santiago Oriente**  
Dirección: Bucarest 128 – 158, Providencia  
Fono: (2) 2345131  
Email: [siacorient@tesoreria.cl](mailto:siacorient@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Ñuñoa**  
Dirección: Edificio Servicios Públicos – Av. Irarrázaval 2434, Ñuñoa  
Fono: (2) 2252290  
Email: [siacnuñoa@tesoreria.cl](mailto:siacnuñoa@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de La Florida**  
Dirección: Avenida Vicuña Mackenna Oriente 6965, La Florida  
Fono: (2) 2210050  
Email: [siacflorida@tesoreria.cl](mailto:siacflorida@tesoreria.cl)
- **Tesorería Regional Santiago Poniente**  
Dirección: Alameda Bernardo O'Higgins 2632, Santiago  
Fono: (2) 6891522  
Email: [siacponiente@tesoreria.cl](mailto:siacponiente@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Maipú**  
Dirección: Alberto Llona 1899, Maipú  
Fono: (2) 5311215  
Email: [siacmaipu@tesoreria.cl](mailto:siacmaipu@tesoreria.cl)
- **Tesorería Provincial de Melipilla**  
Dirección: Pasaje Emilio Berger Blanc, Casa N°7, Melipilla  
Fono: (2) 8317372 – 8318379  
Email: [siacmelipilla@tesoreria.cl](mailto:siacmelipilla@tesoreria.cl)

## EVALUACIÓN DE CALIDAD

A la Tesorería General le interesa conocer la opinión de los ciudadanos, por esto realizamos encuestas de satisfacción en todas las Tesorerías del país, para poder seguir mejorando como Servicio.

  
**PAMELA CUZMAR POBLETE**  
Tesorera General de la República



Santiago, 30 de junio de 2008