

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

MISION 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, al servicio de la ciudadanía contribuyendo al desarrollo de Chile"

PRINCIPALES SERVICIOS DE TESORERÍA

- Recaudación y cobro de impuestos fiscales y territoriales.
- Devolución de impuestos por proceso de Operación Renta.
- Entrega de información consolidada del Tesoro Público.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir una atención amable y cordial.
- Recibir un trato igualitario, sin discriminación de ningún tipo.
- Ser informados a través de un lenguaje claro y sencillo.
- Conocer el estado de sus requerimientos y persona(s) responsable(s) de ellos.
- Obtener la documentación que requiere de forma gratuita (Excepto costos directos de reproducción, de solicitudes acogidas a la ley de acceso a la información pública).
- Confidencialidad de los datos personales entregados al Servicio.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Exigir el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las solicitudes.

¿COMO EXIGIR SUS DERECHOS?

Utilizando los espacios de atención disponibles de la institución:

- OIRS - Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, ubicadas en todas las Tesorerías Regionales y Provinciales. Horario de atención: 8:40 a 14:00 hrs.
- Web: www.tesoreria.cl
- Teléfono de información: (02)768 98 00. Horario de atención: 8:30 a 20:00 hrs.

Donde Ud. puede generar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. De forma escrita, para la atención en OIRS y Sitio Web, a través de los formularios dispuestos para tales efectos y verbalmente en la atención telefónica, en donde el agente ingresará su reclamo al formulario respectivo.

PLAZOS DE RESPUESTAS A SOLICITUDES

Dependiendo del tipo de solicitud, los plazos serán los siguientes:

Información general y orientación: Respuesta inmediata

Respuestas a Consultas y Reclamos: 48 horas (mero trámite) a 10 días hábiles

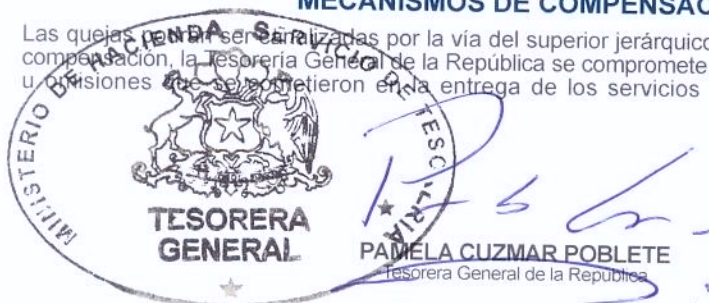
Solicitudes referidas a la ley de Acceso a la Información Pública: 20 días hábiles (con 10 días hábiles adicionales dependiendo de la complejidad de la respuesta, previo aviso al ciudadano, antes del primer vencimiento).

MODOS EN QUE SE AGOTAN LOS MECANISMOS DE RECLAMOS

En el caso de no recibir una respuesta satisfactoria, podrá reiterar su reclamo al Director Regional Tesorero o al Jefe de División/Departamento según corresponda. De persistir esta situación podrá dirigirse a la Tesorera General de la República.

MECANISMOS DE COMPENSACION

Las quejas ciudadanas serán atendidas por la vía del superior jerárquico regional o nacional. A modo de compensación, la Tesorería General de la República se compromete a rectificar y/o aclarar los errores u omisiones que se cometieron en la entrega de los servicios que entregan a la ciudadanía.



Santiago, 14 de diciembre de 2009



NUESTRO TESORO SON LOS CHILENOS