

# CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Recibir un servicio y una atención esmerada, un trato digno, igualitario y respetuoso
- ✓ Conocer y Recibir información clara y correcta sobre los asuntos que le afectan
- ✓ Conocer el estado de sus consultas y persona(s) responsable(s) de ellas
- ✓ Obtener la documentación que requiere de forma gratuita (salvo casos específicos)
- ✓ Confidencialidad de los datos personales entregados al Servicio
- ✓ Recibir una respuesta pronta a su consulta en los tiempos dispuestos por el Servicio

## COMO PUEDE EXIGIR SUS DERECHOS

- ✓ A través de la OIRS: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, ubicadas en todas las oficinas del país, de lunes a viernes, en horario de atención de 8:40 a 14:00 horas
- ✓ Ingresando a la Página Web de la Tesorería: [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)
- ✓ Llamando a la Mesa de Ayuda Telefónica: (02) 768 98 00, de lunes a viernes, en horario de atención de 8:30 a 20:00 horas

Por medio de estos mecanismos de atención, usted puede realizar sus consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

## PLAZOS DE RESPUESTAS A SUS SOLICITUDES

Dependiendo del tipo de solicitud, los plazos son:

- ✓ Para todo tipo de información general, y de orientación: Respuesta inmediata
- ✓ Para respuestas a Consultas y Reclamos: 48 horas (trámite simple), a 10 días hábiles

**ALCANCE:** Para aquellas solicitudes referidas a la Ley de Acceso a la Información Pública, los plazos son de 20 días hábiles (con 10 días hábiles adicionales dependiendo de la complejidad de la respuesta previo aviso al ciudadano, antes del primer vencimiento). Si se incumplen los plazos descritos, o bien se rechaza la entrega de información, los ciudadanos pueden recurrir al Consejo para la Transparencia (CPLT), presentando un reclamo o amparo al derecho de información.

## MODOS EN QUE SE AGOTAN LOS MECANISMOS DE RECLAMOS

Cuando el ciudadano no recibe una respuesta satisfactoria a sus requerimientos, podrá reiterar su reclamo al Director Regional Tesorero, o al Jefe de División/Departamento, según corresponda. De persistir esta situación podrá dirigir su solicitud de reclamo a la Tesorera General de la República

## OTROS MECANISMOS

- ✓ **Quejas:** Estas podrán ser canalizadas a través de la máxima autoridad en todas las oficinas del país
- ✓ **Compensación:** Ante cualquier error u omisión que se cometiere en la entrega de los servicios que se otorgan a los ciudadanos y ciudadanas del país, la Tesorería General de la República se compromete a rectificar y/o aclarar estas situaciones

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Formular sus consultas, sugerencias o reclamos con respeto a las personas y a la Institución
- ✓ Respetar los procedimientos y horarios establecidos para la atención
- ✓ Estar informados de sus obligaciones tributarias como ciudadanos y contribuyentes
- ✓ Pagar impuestos, créditos u obligaciones con el Fisco de manera oportuna y en integridad
- ✓ Respetar la propiedad intelectual de la información entregada y citarla como fuente, en caso de ser usada en alguna publicación, memoria u otro documento



Santiago, octubre 2010

Nuestro Tesoro son los Chilenos