



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

¿QUIÉNES SOMOS?

El DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACION DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, es el encargado de asesorar a las autoridades del Ministerio del Interior en todo lo relacionado con la gestión migratoria, coordinando y controlando las disposiciones en materia de extranjería que deben cumplir todos los extranjeros que residen en el país.

Nuestra **MISIÓN** es otorgar permisos de residencia temporales, tramitar solicitudes de permanencia definitiva y cartas de nacionalización, que se presentan en Chile por ciudadanos extranjeros, velando por el cumplimiento de la legislación de extranjería y de las políticas e instrucciones que imparten las autoridades superiores del Ministerio del Interior.

Todo usuario del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, tiene

DERECHO a:

1. Solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado. Que las solicitudes de acceso a la información (Ley N°20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles, ampliables a 30 días previa notificación al usuario informando que la institución requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
2. Enviar al Consejo de la Transparencia los reclamos referentes a la denegación de información en que haya incurrido algún Servicio Público.
3. Obtener respuesta oportuna, a las consultas, reclamos y sugerencias por parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias o a quien ésta le haya derivado la solicitud ciudadana dentro de los plazos establecidos en la Ley N°19.880 (5 días hábiles).
4. Recibir una atención digna, amable y deferente tanto de las autoridades como del personal del departamento, sin discriminación alguna, ni por sexo, nacionalidad, religión, etc.
5. Recibir atención preferencial; personas con discapacidades, tercera edad, mujeres embarazadas y madres con lactantes.
6. Ser atendido en un espacio físico limpio, amplio, luminoso, ambiente climatizado.
7. Conocer la identidad de las autoridades del Ministerio del Interior a través de la Página Web, www.interior.gov.cl, y del personal del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior mediante la credencial que porta cada funcionario.

8. Obtener información clara, comprensible y precisa sobre el estado de su trámite a través de la atención presencial, telefónica y página Web www.extranjeria.gov.cl
9. Exigir ser atendido por el Encargado de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias o con el Encargado de la Sección correspondiente en caso de tener que resolver alguna situación imprevista que no pueda ser resuelta por los funcionarios encargados de la atención de público o para presentar un reclamo por la atención de un funcionario. El Directorio de la Institución está publicado en las dependencias del departamento.
10. Presentar sus consultas, reclamos y sugerencias en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicada en San Antonio N° 580, Segundo Piso, de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:00 o a través de la página Web, www.extranjeria.gov.cl, o al teléfono **600-626-4222 de Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 horas.**
11. Conocer las etapas y los plazos estipulados en el otorgamiento o rechazo de los permisos de residencia, de acuerdo a la Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado y su relación con los espacios de atención a usuarios.
12. Que se acoja a trámite las solicitudes relacionadas con su residencia en Chile, salvo los casos establecidos en la ley, los que serán debidamente informados al usuario.
13. Conocer los valores a pagar ya sea por concepto de derechos de permisos de residencia o pago de sanciones por infracción a la legislación de extranjería. La información está disponible en la página Web, como “Tabla de Aranceles” y “Tabla de Sanciones”, además en los espacios de atención presencial.
14. Recibir una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los funcionarios a cargo del trámite, contactándose con el usuario y citarlo a la oficina para entregar la solución.
15. Solicitar una audiencia con la Jefatura del Departamento, ya sea por escrito o través del Portal Web, si el servicio brindado no cumple con los estándares de calidad y los compromisos establecidos por el Departamento.
16. Evaluar la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción de usuarios.

DEBERES

1. Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
2. Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
3. Informarse de los procedimientos establecidos, requisitos solicitado y los plazos establecidos, difundidos en los formularios que se encuentran disponibles en nuestras dependencias y en la página Web, www.extranjeria.gov.cl
4. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorga la institución.
4. Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución, cuidando el medio ambiente y el entorno.
5. Verificar que los datos ingresados sean correctos.
6. Comunicar a la Autoridad cambio de domicilio y/o cambio de empleador.

DIRECCION: SAN ANTONIO 580

2° PISO: OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Jefa Sección: Gloria Parada Sanhueza.

Supervisor General: Nelson Vergara

Supervisor Canal de Atención Presencial: Stephanie Brownell

Supervisor Canal de Atención Telefónico: León Eskenazi

Supervisor Canal de Atención Web: Stephanie Brownell y León Eskenazi

3° PISO: Sección Residencia. Jefa Sección, Sra. María Cristina Pezoa Ramírez.

4° PISO: Sección Administración

5° PISO: Sección Visas.

5° PISO: Sección Permanencia Definitiva.

6° PISO: Sección Estudios.

6° PISO: Sección Jurídica. .

6° PISO: Jefatura Departamento.

Atención Presencial:

Lunes a Viernes de 8:30 a 14:00 Horas.

Atención Telefónica:

Lunes a Viernes 9:00 a 16:00 Horas.

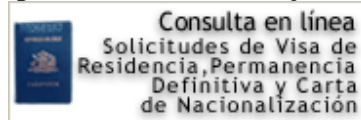
600 626 4222

Página Web

www.extranjeria.gov.cl

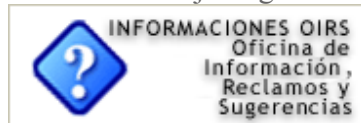
Consulta en línea

<https://consultas.extranjeria.gov.cl/>



Canal de Atención Web OIRS, para Consultas, Quejas, Sugerencias y Reclamos:

www.extranjeria.gov.cl



Canal de Atención Buzón Presencial:

Hall Atención de Público.

Página Web en Ingles

www.extranjeria.gov.cl/ingles/



Además de la oficina de atención de público en la que usted se encuentra, existen Oficinas de Extranjería y Migración a lo largo de todo Chile, que funcionan en las Gobernaciones Provinciales. La dirección de cada una de estas oficinas, así como sus horarios de atención podrá encontrarlos en la página Web www.interior.gov.cl, link **“Ministerio del Interior”**



CARMEN GLORIA DANERI HERMOSILLA
JEFA DEPTO. EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN
MINISTERIO DEL INTERIOR

Santiago, diciembre 2009