



## **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS**

### **Estimados Ciudadanos y Ciudadanas del SERVIU:**

Nuestra misión es materializar los planes y programas derivados de la Política Urbano Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, desarrollando proyectos y construyendo viviendas de calidad, barrios, y ciudades integradas, seguras y sustentables, que permitan a las personas, principalmente las más vulnerables, mejorar su calidad de vida, la de sus familias y su entorno.

### **Los objetivos apuntan a:**

- Ejecutar eficaz y eficientemente los programas y proyectos de vivienda, contribuyendo a aumentar la cantidad y calidad de soluciones habitacionales, especialmente en los sectores vulnerables de la región.
- Ejecutar eficaz y eficientemente programas y proyectos para desarrollar y recuperar barrios, con deterioro habitacional y urbano, generando inversiones que posibiliten una adecuada inserción de éstos en las ciudades.
- Ejecutar eficaz y eficientemente los programas y proyectos de Ciudad, tendientes a asegurar el desarrollo de las ciudades, pueblos y localidades, integradas, seguras y sustentables, promoviendo la conectividad y espacios públicos.
- Proveer productos y servicios de calidad en los ámbitos de vivienda, barrio y ciudad, con procesos simples, participativos y transparentes, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Asegurar una adecuada y oportuna información a los usuarios/as y fortalecer de los productos y servicios ministeriales y fortalecer las instancias de participación responsable en la gestión y uso de las inversiones en vivienda, barrio y ciudad.

**Estos objetivos se materializan en los siguientes servicios que SERVIU ofrece a la ciudadanía, son los siguientes:**

**Programas y Proyectos de Vivienda.**

- Subsidios Fondo Solidario de Vivienda (grupos vulnerables y rural individual)
- Subsidio Habitacional DS N°1 (grupos emergentes y clase media)
- Subsidio Programa de Protección del Patrimonio Familiar
- Subsidio Leasing
- Programa de Vivienda Adulto Mayor (Viviendas Tuteladas y de larga Estadía)

**Proyectos de Barrios.**

- Programa Aldeas y Campamentos
- Programa de Pavimentos Participativos
- Programa de Recuperación de Barrios

**Proyectos de Ciudad.**

- Programa de Rehabilitación de Espacios Públicos
- Programa de Vialidad

**El SERVIU ha dispuesto la conformación del Sistema Integrado a la Ciudadanía (SIAC).**

El SIAC tiene por objetivo coordinar y proporcionar espacios de recepción de solicitudes ciudadanas de distinto índole, facilitando el acceso a información y entregando recursos para que los ciudadanos(as) puedan ejercer sus derechos y se escuche sus requerimientos, junto con promover la participación e interacción de éstos con los diversos estamentos públicos. Posee cuatro vías de recepción de solicitudes ciudadanas:

- 1. Atención Presencial.** En este espacio, los ciudadanos y ciudadanas pueden requerir información/asesoría respecto de la oferta habitacional y urbana con que cuenta el SERVIU: en sus módulos de atención individualizada; a través de charlas informativas; atención profesional para dirigentes, casos de derechos humanos, casos de diversa complejidad; atención preferencial (embarazadas, discapacitados, adultos mayores y grupos étnicos).

Cuenta además con el Servicio de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (SERSUF), el cual recoge aquellas opiniones/sugerencias o reclamos de la ciudadanía, que tienen que ver con la calidad de la atención, opiniones respecto de la política gubernamental, entre otros.

- 2. Atención Telefónica.** A través de la Central Telefónica: La Serena 051-215313 - 214958 que en la actualidad cuenta una operadora.  
Fono Ovalle: 053 - 626123.  
Fono Illapel: 053- 522987.

- 3. Atención Virtual.** Para dar respuesta a aquellas solicitudes (información, opiniones, reclamos, felicitaciones, etc.) que llegan a la página Web MINVU: [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl) /a través del Sistema Contáctenos.

El ciudadano(a), tiene acceso a la información del Servicio sobre actos y documentos publicados en el diario oficial, actos con efectos sobre terceros, estructura orgánica, dotación del personal, compras y adquisiciones, transferencias, información presupuestaria, participación ciudadana, subsidios y beneficios, entre otros, la que se encuentra disponible en la página Web de SERVIU [www.serviu4.gob.cl](http://www.serviu4.gob.cl), banner Gobierno Transparente.

- 4. Cartas MINVU.** Consiste en recepcionar solicitudes que la ciudadanía realiza al Sr. Presidente, Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo y/o Jefe Superior del Servicio de la Región. Por este medio también se reciben solicitudes de información, según lo establece la Nueva Ley sobre Acceso a la Información Pública.

**En estas vías de atención, Usted tiene derecho a:**

1. Ser atendido en forma atenta, oportuna, eficiente y expedita, sin discriminación.
2. Recibir orientación e información, sobre el funcionamiento y productos del Servicio donde es atendido.
3. Elegir libre e informadamente, el programa o subsidio a postular.
4. Acceder a la información sobre los costos y beneficios de trámites y procedimientos.
5. Acceder a la información y resguardo de sus antecedentes en nuestros registros.
6. Conocer la identidad de la Autoridad y el personal que lo atiende, como también las responsabilidades que a ellos les corresponde.
7. Expresar felicitaciones, sugerencias, opiniones o reclamos y recibir respuesta por escrito.
8. Recibir indicaciones claras y por escrito sobre los trámites y alternativas de subsidios que posee el servicio.
9. Recibir respuesta de las solicitudes de información en los plazos establecidos por la Ley sobre Acceso a la Información Pública, en un plazo no superior a 20 días hábiles.
10. Recibir respuesta del trámite solicitado dentro de los plazos establecidos por la Ley N° 19.880 sobre Procedimientos Administrativos, en un plazo no superior a 10 días hábiles, 20 días hábiles y no excediendo a 6 meses, según corresponda el trámite.

**Sus Deberes son:**

1. Informarse acerca del funcionamiento del Servicio: Horarios de atención, productos que entrega, tipo de información que otorga, vías de atención, formas de reclamar, sugerir, opinar o felicitar, independientemente de nuestra obligación de entregarle dicha información.
2. Dar un trato respetuoso al funcionario(a) que le atiende.
3. Cuidar y mantener las dependencias y mobiliario que está disponible para su atención.
4. Leer y comprender los contenidos de cada documento, antes de firmar su conformidad.
5. No aceptar cobros por productos o servicios que no se han contratado o comprado.
6. Ser responsable de informarse sobre la oferta inmobiliaria en el mercado, sus precios y condiciones de contratación.
7. Informarse acerca de la Ley sobre Procedimientos Administrativos.
8. Informarse acerca de la Ley sobre Acceso a la Información Pública.

**¿Cómo exigir sus derechos?**

**Usted puede exigir estos derechos, en forma presencial o escrita, dirigiéndose al servicio ante el funcionario(a) que corresponda.**

**Si no tiene respuesta, ¿qué puede hacer para agotar los recursos?**

- Puede expresarse a través de cualquiera de nuestras vías de atención
- Puede solicitar una Entrevista con la Jefa Regional del Sistema Integrado de Información y Atención Ciudadana, al fono 051 - 214958.
- Puede escribir a Delegado Provincial de Limarí - Ovalle, en Vicuña Mackenna, Edificio de Servicio Público, oficina 10- Ovalle.
- Puede escribir a Delegado Provincial de Choapa - Illapel, en Valdivieso N°344, oficina 12 - Illapel.
- Puede escribir al Director de SERVIU Región de Coquimbo, en Almagro N° 372 La Serena.
- Puede escribir al Ministro de Vivienda y Urbanismo, en Alameda N° 924, 1er. Piso Santiago.
- De tratarse de una solicitud de información relacionada con la Ley de Transparencia, puede dirigirse al Consejo para la Transparencia, Calle Agustinas N° 1291, piso N°6, Santiago. Fono:2-4952100.

### **Compromisos de Calidad**

Esta Oficina de Atención a los Ciudadanos y Ciudadanas, se compromete a:

1. Mantener y Mejorar la calidad (en contenido y atención) de nuestras acciones y el tiempo en que se realizan.
2. Mantener y Mejorar el Acceso a la Información, derecho de todos los/as Ciudadanos/as.
3. Mantener y Mejorar los lugares de atención al público con que cuenta la institución.
4. Implementar y Mantener en el tiempo Mecanismos para EVALUAR LA CALIDAD del Servicio, a través de Encuestas que reflejen el grado de satisfacción de los y las Ciudadanos /Ciudadanas.
5. Mantener y mejorar la accesibilidad a la información vía página Web MINVU y página Web de SERVIU Región de Coquimbo ([www.serviu4.cl](http://www.serviu4.cl)).
6. Efectuar anualmente, evaluación de la calidad de atención a través de la aplicación de una encuesta.

Lo anterior, nos permitirá evaluar y medir nuestro quehacer, mejorar nuestras debilidades, potenciar nuestras fortalezas; y adecuar, nuestros procesos y productos a los requerimientos de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

### **Mecanismo de Compensación.**

Previa confirmación de que el derecho del ciudadano(a) fue vulnerado, el Director de SERVIU otorgará trato preferencial de atención y presentará disculpas por escrito.

### **Información Complementaria**

#### **Lugar y Horarios de Atención:**

##### **Atención Presencial:**

- Oficina de Informaciones de SERVIU, Provincia de Elqui.  
Calle Almagro #372, La Serena.  
Horario: 8:30 a 13:30 hrs, fono (051) 214958.
- Oficina de Informaciones SERVIU, Delegación Provincial de Limarí.  
Calle Vicuña Mackenna, oficina # 10 - Edificio Público, Ovalle.  
Horario: 8:30 a 13:30 hrs, fono (053) 626123.
- Oficina de Informaciones SERVIU, Delegación Provincial del Choapa.  
Calle Valdivieso #344, oficina #11, Illapel.  
Horario: 8:30 a 13:30 hrs, fono (053) 522987.

**Atención Telefónica:**

- La Serena, a través del (51) 215313-214958, lunes a jueves, entre 8:30 a 17:30, viernes de 8:30 a 16:30 hrs.
- Ovalle, a través del (53) 626123, lunes a jueves, entre 8:30 a 17:30, viernes de 8:30 a 16:30 hrs.
- Illapel, a través del (53) 522987, lunes a jueves, entre 8:30 a 17:30, viernes de 8:30 a 16:30 hrs.

**Atención Virtual:** Se accede a través del sitio [www.minvu.gob.cl](http://www.minvu.gob.cl) o [www.serviu4.gob.cl](http://www.serviu4.gob.cl) / "Contáctenos". Las 24 horas del día, lunes a domingo.

SERSUF (Servicio de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones), de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 hrs.

SERVIU da a conocer esta carta de derechos, con el fin de entregar un mejor servicio y calidad de atención.



**OSVALDO PACHECO PLA**  
**INGENIERO CONSTRUCTOR**  
**DIRECTOR SERVIU REGION DE COQUIMBO**

La Serena, Septiembre de 2011.