

**ACTUALIZA CARTA DE DERECHOS Y
DEBERES CIUDADANOS DEL GOBIERNO DE
SANTIAGO**

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 440

SANTIAGO, 26-03-2026

VISTOS:

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones, de fecha 13 de diciembre de 2024; las facultades que conceden las letras h) y ñ) del artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno Administración Regional y sus modificaciones; lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; 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, las Resoluciones Exentas N°3770 de 2024 y N°1544 de 2025, ambas de este Gobierno Regional; y la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.575, se reconoce como deber de la Administración Estado estar al servicio de la persona humana y promover al bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente; de lo cual se desprende el derecho a una atención oportuna y de calidad.

2. Que, conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N° 18.575, el Jefe Superior del Servicio debe velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

3. Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 31 del mencionado cuerpo normativo corresponde al Jefe Superior del Servicio dirigir, organizar y administrar el correspondiente Servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos.

4. Que, es función del Departamento de Ética, Integridad y Transparencia: "Velar por el cumplimiento de los criterios de atención a personas presentes en las Leyes N°19.880 y N°20.285, como base del derecho a una atención oportuna y de calidad, así como el desarrollo de buenas prácticas en la materia, estableciendo los procedimientos para su óptimo funcionamiento y difusión".

5. Que, la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de este Gobierno de Santiago, plantea: “Definir estándares de eficiencia de servicio, mediante estrategias de atención usuaria con foco en la persona; identificando las distintas necesidades de las personas usuarias, promoviendo el uso del lenguaje claro para fortalecer la gestión y garantizando que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada”.

RESUELVO:

1. APRUÉBESE la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de este Gobierno de Santiago, cuyo texto íntegro se encuentra en los anexos del presente acto administrativo y se considera parte integrante de esta resolución exenta para todos los efectos legales.

2. DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N°364 del 02 de marzo del 2023.

Anótese, Regístrese y Comuníquese.

Firmado
Claudio Orrego Larraín
Cargo : GOBERNADOR REGIONAL
Serie : 3699321985172542760



MGS/ICJ/ACP

Distribución:

- Gabinete
- Administración Regional
- Departamento Jurídico
- Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Oficina de Partes

ID DOC 275449

Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos en el Gobierno de Santiago

El Gobierno de Santiago es un servicio administrativo autónomo y descentralizado, cuya autoridad máxima es el Gobernador Regional, Don Claudio Orrego Larraín. Su misión es ser el organismo encargado de la administración superior de la región. Se preocupa por el desarrollo armónico y equitativo del territorio, impulsando el desarrollo económico, social y cultural de la región, considerando la preservación y mejoramiento del medio ambiente, así como la participación de la comunidad.

Las personas que acuden al Gobierno de Santiago tendrán derecho a:

1. Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo.
2. Conocer la identidad de los funcionarios(as) que le está otorgando la atención, quien al recibirle se presentará con su nombre y cargo.
3. Ser atendidas en condiciones de igualdad, no discriminación y con enfoque de género.
4. Acceder a la atención en condiciones de accesibilidad universal.
5. Ser atendidas en forma digna e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa y cumpliendo con el Código de Ética y Conducta.
6. Recibir orientación sobre los procedimientos, requisitos, plazos y estados de sus trámites de forma clara, comprensible y oportuna.
7. Acceder a información pública gratuita y transparencia en los procedimientos.
8. Contar con un canal de atención para ser escuchados(as) y formular Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones.
9. Que sus datos sean tratados de manera confidencial, responsable y conforme a lo que dicta la Ley.
10. Formular reclamos, denuncias y sugerencias sin temor a represalias.

Las personas que acuden al Gobierno de Santiago tendrán el deber de:

1. Tratar con respeto y cortesía a los funcionarios(as) que le atienden.
2. Respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos.
3. Registrar su entrada en la recepción y cumplir con los protocolos de seguridad establecidos.
4. Presentar sus requerimientos con claridad, entregar información fidedigna y dentro de los plazos establecidos.

5. Colaborar de manera responsable con los procesos administrativos, proporcionando la información que le sea requerida, para la gestión de sus solicitudes.
6. Cuidar las instalaciones públicas.

Compromisos del Gobierno de Santiago:

1. Las Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones ingresadas en la Oficina de Atención Ciudadana, serán respondidas dentro de un plazo de 15 días hábiles, pudiendo ser prorrogadas a 05 días hábiles.
2. Las Solicitudes de Acceso a Información Pública, según la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, serán respondidas dentro de un plazo de 20 días hábiles desde su recepción. Podrá accederse a una prórroga excepcional de diez días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.
3. Los reclamos, consultas o solicitudes de acceso a la información que no correspondan a labores del Gobierno de Santiago serán derivadas oportunamente al organismo público pertinente.
4. Desempeñar las funciones institucionales con apego a los principios de legalidad, probidad, integridad y responsabilidad pública.

Espacios de Atención del Gobierno de Santiago:

Espacio de Atención	Ubicación
Oficina de Atención Ciudadana	Bandera #46, Piso 1, Santiago
Correo electrónico	atencionciudadana@gobiernosantiago.cl
Oficina de Partes	Bandera #46, Piso 1, Santiago
Correo electrónico	documental@gobiernosantiago.cl
Teléfono Institucional	+56 2 2250 9000

Horarios de Atención:

La Oficina de Atención Ciudadana y la Oficina de Partes atienden de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas (horario continuo), salvo excepciones por motivos institucionales o fuerza mayor. Otras áreas del Gobierno de Santiago pueden contar con días y horarios de atención diferentes, de acuerdo con sus funciones.