



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

¿QUIÉNES SOMOS?

SERVIU Región de Tarapacá fue creado por Decreto Ley N° 1.305, publicado en el Diario Oficial el 19 de febrero de 1976, que reestructuró y regionalizó el Ministerio de Vivienda y Urbanismo estableciendo un Servicio Regional de Vivienda y Urbanización en cada una de las regiones, denominándose SERVIU y agregando la mención de la región a que corresponde.

Por Decreto Supremo N° 355 Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, publicado en el Diario Oficial del 4 de febrero de 1977, en su Artículo 1 señala que los Servicios de Vivienda y Urbanización, son Instituciones autónoma del Estado, relacionadas con el gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), con personalidad jurídica de derecho público, con patrimonio distinto del Fisco, y de duración indefinida.

MISION

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres de la Región de Tarapacá y sus familias, respetando su diversidad y considerando sus requerimientos ciudadanos. Asegurando viviendas de mejor calidad, que favorezcan la integración social y la reducción de inequidades. Mejorando el entorno barrial fortaleciendo la participación ciudadana e impulsando ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables.

Los servicios más importantes que proporciona este SERVIU Región de Tarapacá son:

1.- Subsidios Habitacionales

- Programa de Subsidios Habitacionales
 - Subsidio Fondo Solidario de Vivienda
 - Subsidio Rural
 - Subsidio Sistema General
 - Programa de Protección al Patrimonio Familiar (Mejoramiento Entorno, Mejoramiento Vivienda y ampliación).
 - Asistencia Técnica (Para Subsidio Rural, Fondo Solidario de Vivienda y Programa Protección del Patrimonio Familiar)
- Inversión Complementaria de Vivienda
 - Saneamiento de Títulos

2.- Programas y Proyectos Urbanos

- Programas y Proyectos Urbanos
 - Proyectos Urbanos
 - Vialidad Urbana
 - Infraestructura Sanitaria
- Programas Concursables
 - Pavimentos Participativos
 - Mejoramiento Condominios Sociales
 - Programa Concursable de Espacios Públicos Patrimoniales

USTED TIENE DERECHO A:

1. Ser atendido gratuitamente.
2. Ser atendido por personal preparado en un espacio adecuado que cuente con módulos de atención.
3. Recibir un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación.
4. Recibir orientación e información sobre el funcionamiento y productos del SERVIU Región de Tarapacá donde es atendido.
5. Elegir libre e informadamente, el programa o subsidio a postular.
6. Acceder a la información sobre los costos y beneficios de trámites y procedimientos.
7. Acceder a la información y resguardo de sus antecedentes en nuestros registros, en tanto se encuentre pendiente la tramitación de una solicitud o subsidio, sin perjuicio de velar personalmente por la custodia de sus propios documentos una vez finalizado el trámite.
8. Conocer la identidad de la Autoridad y el personal que lo atiende, como también las responsabilidades que a ellos les corresponde.
9. Expresar felicitaciones, sugerencias, opiniones o reclamos, formular consultas y a solicitar información pública a las autoridades del Servicio.
10. Recibir respuesta a sus consultas, opiniones dentro de plazos razonables, esto es 10 días hábiles para sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y 20 días hábiles (en caso calificados extendibles por 10 días más) para sus solicitudes relacionadas con información pública de este Servicio conforme a la Ley 20.285.
11. Conocer y obtener información sobre los beneficios y servicios entregados por la Institución.
12. Solicitar aclaraciones a las respuestas entregadas, así como también pedir reconsideración de las respuestas cuando éstas no le satisfacen.

SUS DEBERES SON:

1. Informarse acerca del funcionamiento del Servicio: sus horarios de atención, los productos que entrega, el tipo de información que otorga, vías de atención, formas de reclamar, sugerir, opinar o felicitar, independientemente de la obligación nuestra de entregarle dicha información.
2. Dar un trato respetuoso al funcionario 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, por medio de su firma.
6. Ser responsable de informarse sobre la oferta inmobiliaria en el mercado, sus precios y condiciones de contratación.
7. Requerir y acceder responsablemente a los distintos subsidios que otorga SERVIU, no adúltere o utilice datos, documentos o nombres falsos. Recuerde que los subsidios son un beneficio del Estado, de carácter personal e intransferible, y no un derecho que pueda utilizarse en forma abusiva.

Formas de ejercer los derechos

Para ejercer sus derechos usted, tiene los siguientes canales de atención que cuenta el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC).

- Presencial: Oficina de Informaciones, ubicada en Patricio Lynch N° 50, Iquique.
- Telefónico: Fono (057) 428551
- Virtual: Sitio Web www.minvu.cl "contáctenos"
<http://tarapaca.serviu.cl> "contáctenos"

En estos espacios serán acogidas sus solicitudes, peticiones, inquietudes, sugerencias, reclamos, felicitaciones y comentarios.

También puede denunciar formalmente con los antecedentes que corresponda cualquier irregularidad, delito o falta administrativa, que diga relación con el SERVIU a través del sitio web www.minvu.cl "contáctenos" ó <http://tarapaca.serviu.cl> "contáctenos".

Modo en que se agotan los mecanismos de reclamos

En caso que el usuario/a no esté conforme con la atención recibida o no se haya dado respuesta a su consulta tendrá derecho a enviar su reclamo a través de los diferentes canales que ofrece el sistema: teléfono, sitio Web, correo electrónico y en forma presencial a través de un formulario predeterminado que se encontrará en los módulos de la OIRS, completando sus datos personales. La Jefa de la OIRS dará respuesta por escrito dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles. Y en caso de que la respuesta no fuera satisfactoria, podrá enviar carta dirigida a la autoridad superior del SERVIU Región de Tarapacá.

Mecanismo de queja y compensación

Recibido el reclamo, la institución deberá investigar las causas que originaron el mismo, para adoptar las medidas que otorgan la ley y los reglamentos; dar una respuesta satisfactoria al usuario(a), ya sea, respuesta favorable o de carácter negativa y en este último caso, siempre fundamentada.

Conjuntamente y a fin de reparar los hechos que motivaron el reclamo, se le ofrecerá ser atendido por el Jefe del Departamento responsable según sea el caso, con el objeto de expresar su queja de manera directa y en caso de no ser suficiente a su juicio solicitar ser atendido por el Jefe(a) Superior del Servicio.

Compromisos de Calidad

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

- Mantener y Mejorar la calidad (en contenido y atención) de nuestras acciones y el tiempo en que se realizan.
- Mantener y Mejorar el acceso a la información, derecho de todos los/as usuarios/as.
- Mantener y Mejorar los lugares de atención al público con que cuenta la institución.
- 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 usuarios /usuarias.

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.

Información Complementaria

Espacios de atención	Canal de acceso a la información	Horario	Responsable
Atención Presencial	Patricio Lynch N° 50 Iquique	De lunes a Viernes 8:35 a 13:00 hrs.	Encargados módulos de atención presencial
Atención Telefónica	428551	Lunes a jueves entre 8:35 a 17:30 hrs. y viernes de 8:35 a 16:30 hrs.	Jefa OIRS, y Encargados de atención telefónica
Atención Consultas Virtuales	www.minvu.cl "contáctenos" http://tarapaca.serviu.cl "contáctenos"	Las 24 horas del día, lunes a viernes	Jefa OIRS
SERSUF (Servicio de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.	Presencial	De lunes a Viernes entre 8:35 a 13:00 hrs.	Jefa OIRS