

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

Ilustre Municipalidad de El Bosque

La "Carta de Derechos Ciudadanos" de la Ilustre Municipalidad de El Bosque tiene como objeto formalizar los canales de atención a los usuarios en el ámbito de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

En la Municipalidad de El Bosque, usted tiene derecho a acceder y/o solicitar información pública, según lo establece la Ley de Transparencia N°20.285, a través de los siguientes canales:

❖ Acceso Internet

1. Puede solicitar información a través de la página Web www.municipalidaddelbosque.cl, ingresando al banner "Solicitar información Ley de Transparencia", donde encontrará un formulario on line y/o descargable de "solicitud de información".
2. Conozca toda la información de Transparencia Activa a la que por Ley, la Municipalidad de El Bosque debe mantener a disposición de la ciudadanía, actualizada mensualmente, ingresando directamente al sitio Web <http://www.municipalidaddelbosque.cl>, banner "Transparencia Municipal".

❖ Correo postal

Si usted solicita información en el marco de la Ley de transparencia via correo postal, dirígala a:

Oficina de Partes
(Atención: Unidad de Transparencia Municipal)
Ilustre Municipalidad de El Bosque
Alejandro Guzmán #735
Código postal 8030497
Santiago – Chile

❖ Correo electrónico

Se garantiza un canal de contacto electrónico, al correo transparencia@municipalidaddelbosque.cl, para realizar solicitudes de acceso a la información.

❖ Acceso presencial

Dirección : Alejandro Guzmán N°735
Horarios de Atención : Jornada Mañana (08.30 a 14.00 horas, de lunes a viernes)
Jornada Tarde (15.00 a 17.30 horas, de lunes a jueves, y viernes hasta las 16.30 horas)
Unidad Responsable : Secretaría Municipal (Unidad de Transparencia)
Funcionaria Responsable : Paula Sepúlveda Castillo

Sus dudas y/o consultas serán respondidas en forma inmediata, entregando toda la información y orientación necesaria para sus consultas, en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.

❖ Acceso telefónico

Puede realizar consultas respecto del estado de su solicitud vía telefónica, en la jornada de mañana (08.30 a 14.00 horas, de lunes a viernes), y jornada de tarde (15.00 a 17.30 horas, de lunes a jueves, y viernes hasta las 16.30 horas), al teléfono (+56 – 2) 2540 17 35.

❖ Su opinión nos interesa

Contamos con un mecanismo para que usted evalúe la calidad de nuestra gestión, consistente en una "Encuesta de Satisfacción Usuaría", voluntaria y confidencial, la cual le será entregada cuando realice alguna solicitud de información, y/o remitida a su correo electrónico, una vez que haya terminado el proceso de tramitación de la solicitud de información.

Importante: Según la Ley de Transparencia, se entiende como acceso a la información, el derecho de acceder a toda información contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos (documentos), así como toda información elaborada con presupuesto público (municipal), cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales que usted puede verificar revisando la Ley 20.285.

Cualquier otra solicitud y/o requerimiento cuyas características no estén contempladas dentro de la Ley de Transparencia (consultas sobre servicios, horarios de atención, trámites, reclamos, sugerencias, etc., podrá hacerlo a través del sitio Web www.municipalidaddelbosque.cl, banner "Contacto – envíenos su mensaje", o bien enviando un correo electrónico a la dirección email oirs@municipalidaddelbosque.cl, y, en última instancia, acudiendo personalmente a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicada en Alejandro Guzmán #735.



ANTECEDENTES ADICIONALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA SOLICITUD DE INFORMACION PÚBLICA

1. **Etapas del Proceso:** El procedimiento para dar respuesta a su solicitud, consta de las siguientes etapas:
 - 1.1. **Presentación y recepción de la solicitud:** Conformada por el ingreso o presentación de la solicitud de acceso a la información, y su recepción por parte de la Municipalidad de El Bosque.
 - 1.2. **Análisis formal de la solicitud:** Conformada por la verificación de competencial del órgano; revisión de los aspectos formales de la solicitud, y eventual subsanación; búsqueda de la información; y, cuando corresponda, determinación, notificación y eventual oposición de los terceros cuyos derechos pudiesen verse afectados. Si se determina la incompetencia de nuestra entidad para dar respuesta, y es posible individualizar al órgano competente, se procederá al inmediato traslado según corresponda, informando al peticionario mediante notificación efectuada de acuerdo a lo indicado en su solicitud. De esta forma, éste organismo dará por terminado el procedimiento administrativo de acceso iniciado ante él, debiendo incluir en la notificación al solicitante una copia del acto administrativo en virtud del cual se efectuó la derivación, y la indicación de su fecha de envío al órgano competente.
 - 1.3. **Resolución de la solicitud:** Conformada por la resolución de fondo de la solicitud, la preparación y firma del acto administrativo de respuesta por parte del Órgano de la Administración del Estado y su notificación al peticionario. **El plazo para dar respuesta a su solicitud es de 20 días hábiles, y excepcionalmente puede ser prorrogado por otros 10 días hábiles**, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que la Institución requerida comunicará al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.
 - 1.4. **Cumplimiento de lo resuelto:** Conformada por el eventual cobro de los costos directos de reproducción y la entrega efectiva de la información, y,
 - 1.5. **Certificación:** Respecto de la respuesta otorgada.
2. **Subsanación:** Si su solicitud no cumple con los requisitos señalados en el artículo 12° de la Ley de Transparencia, se le podrá pedir que la subsane o corrija, para lo cual tendrá un plazo de 5 días contados desde la notificación del requerimiento de subsanación. Si usted no responde dentro de este plazo, se tendrá por desistido de su petición.
3. **Amparo ante el Consejo para la Transparencia:** Basado en la normativa vigente, **la entidad dispone de 20 días hábiles para dar respuesta a lo requerido**. Atendiendo la complejidad o dificultad del mismo, éste plazo puede ser extendido en 10 días hábiles si así lo amerita, previa comunicación con el requirente. En caso de no recibir respuesta, según el medio señalado por usted en su ingreso, deberá realizar el reclamo correspondiente en el Consejo para la Transparencia (www.consejotransparencia.cl) dentro del plazo de 15 días contados desde que haya expirado el plazo señalado o desde la notificación de la denegación, o bien en calle Agustinas #1291 piso 6, Santiago. Si usted desea ingresar una nueva solicitud, o comentario al respecto, lo puede hacer a través del formulario diseñado para tal efecto en nuestro sitio Web www.municipalidadelbosque.cl

Atte,
Unidad de Transparencia Municipal El Bosque



UN BOSQUE PARA TODOS Y TODAS...