



GOBIERNO DE

CHILE

2010

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

DE LA SUBSECRETARIA PARA LAS FUERZAS ARMADAS/ EX - DIRECCION ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) EN LA SUBSECRETARIA PARA LAS FUERZAS ARMADAS / EX - DIRECCION ADMINISTRATIVA, FUNCIONA A TRAVES DE LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

El objetivo de este Sistema (SIAC) es contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones, y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

La Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional organismo dependiente del Ministro de Defensa, nace como Institución el año 1990, con la promulgación de la ley 18.952, que dispuso la creación de este organismo, cuya misión institucional es brindar al Ministerio de Defensa Nacional y organismos dependientes, el apoyo logístico en las áreas de mantenimiento, reparación y transporte de personas, con la finalidad de facilitar el desarrollo de sus actividades, en adecuadas condiciones de seguridad para sus usuarios.

“En virtud de lo dispuesto en el artículo 6º transitorio de la Ley Nº 20.424, mediante el decreto con fuerza de ley (G) Nº 1, del 25 de febrero de 2010, se estableció el día 11 de marzo de 2010, como fecha de supresión de las Subsecretarías de Guerra, de Marina, de Aviación y de la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, estableciendo igualmente como fecha de inicio de funcionamiento de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas el día 11 de marzo de 2010.

“Asimismo, para el adecuado y oportuno desarrollo de las funciones de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, se requiere que se mantenga transitoriamente la estructura orgánica y de funcionamiento de las Subsecretarías y de la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, mientras no se dicten los reglamentos de funcionamiento administrativo de las Subsecretarías de Defensa y para las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa Nacional.

La Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, posee una Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que cuenta con canales presenciales, telefónicos, buzones presenciales, correo electrónico y Sitio Web, para la atención a la ciudadanía, la que permite tramitar las solicitudes ciudadanas y solicitudes públicas ingresadas por los ciudadanos/as a nuestra Institución y derivar correcta y oportunamente las relacionadas con algunos de los Organismos dependientes del Ministerio de Defensa Nacional, cuando no sean de la competencia de la Dirección, dentro del plazo señalado en la ley 19.880 y ley 20.285.

La Ex - Dirección Administrativa dispone de su propia Página Web, www.damdn.cl, a través de la cual es posible acceder al Link Gobierno Transparente, correspondiente Transparencia activa y acceder a la publicación de la información de nuestro servicio de acuerdo a la ley 20.285, que dispone que todos los órganos de la Administración del Estado, deben mantener a disposición del público la información actualizada.

Asimismo, en el mismo Link de Gobierno Transparente de la referida Página, en la opción Gestión de Solicitudes pueden registrarse los ciudadanos/as, para efectuar las solicitudes de acceso a la información pública que permite la referida Ley.

Además, en el Link SIAC, Link OIRS de la misma Página se ofrece un Formulario Contacto OIRS, por el cual los ciudadanos/as pueden registrarse e ingresar solicitudes ciudadanas, tales como consultas, reclamos, sugerencias, peticiones, felicitaciones y anexar documentación a presentaciones efectuadas y consultar por el estado de sus trámites.



GOBIERNO DE

CHILE

2010

TODO USUARIO(A) QUE CONTACTA LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DE LA EX - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- 1. Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios de la Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, según la Metodología de Atención a usuarios establecida en la Institución.**
- 2. Conocer la identidad del funcionario al momento de la atención, quien se deberá identificar por su nombre.**
- 3. Solicitar y en especial tener acceso acerca de los procedimientos de atención establecidos por la Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional.**
- 4. Solicitar, a través de la OIRS, información relativa a los trámites que realizan otras Instituciones dependientes del Ministerio de Defensa Nacional tales como orientación general respecto a la ubicación y antecedentes generales, la que se puede realizar de manera presencial, teléfonos de atención, correo electrónico, sitio Web y/o buzón presencial.**
- 5. Presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones a través de los espacios de atención (teléfonos de atención, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, sitio Web, correo electrónico, buzón presencial) indicados en el detalle de los Espacios de Atención OIRS.**
- 6. Acceder a la información pública de acuerdo a los formularios establecidos por la ley 20.285 que se encuentran permanentemente a disposición de los ciudadanos/as, vía sitio Web y vía presencial.**
- 7. Obtener orientación, tramitación y respuesta de todas las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo señalado por la normativa vigente, contados desde la recepción de la solicitud, a través de los Espacios de Atención, y derivar oportuna y correctamente las solicitudes públicas que no sean de competencia de la Ex - Dirección Administrativa.**
- 8. Obtener orientación, tramitación y respuesta de todas las solicitudes ciudadanas, tales como consultas, reclamos, sugerencias, opiniones y/o felicitaciones de los ciudadanos/as que sean de competencia de la Dirección Administrativa en el plazo señalado por la normativa vigente, contados desde la recepción de la solicitud, a través de los Espacios de Atención, y derivar oportuna y correctamente las solicitudes que no sean de competencia de la Ex - Dirección Administrativa.**
- 9. Exigir reserva y confidencialidad de sus datos personales registrados en los formularios disponibles en la OIRS, sitio Web y buzón presencial, los que serán utilizados para el cumplimiento de los fines indicados en los respectivos formularios y siempre dentro de la competencia y atribuciones de la Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional.**
- 10. Exigir que se cumplan los horarios establecidos para la atención ciudadana, que están exhibidos en la OIRS y Página Web de la Ex - Dirección Administrativa.**

Todo usuario puede exigir el cumplimiento de sus derechos cada vez que haga uso de los espacios de atención destinados para estos efectos por la Ex - Dirección Administrativa tales como Teléfonos de atención, Sitio web, Correo electrónico, Buzón presencial y Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS.



GOBIERNO DE

CHILE

2010

TODO USUARIO(A) QUE CONTACTA LOS ESPACIOS DE ATENCION DE LA EX - DIRECCION ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL TIENE LOS SIGUIENTES DEBERES:

- 1. Tratar a los funcionarios que le atiendan con cortesía y respeto.**
- 2. Una vez iniciada la consulta, reclamo, sugerencia o felicitación, según la vía de comunicación, el usuario deberá identificarse con los siguientes datos: Nombre, Apellido, ocupación, edad, nivel de estudios, correo electrónico y dirección en el caso que indique responder por esa vía, consignando la comuna en donde vive.**

NUESTRO COMPROMISO

La Ex – Dirección Administrativa mantiene el siguiente compromiso:

- 1. Tramitar todas las solicitudes de acceso a la información pública de los ciudadanos/as ingresadas a la institución, que sean de competencia de la Ex - Dirección Administrativa en un plazo máximo de 19 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud y derivar de inmediato al organismo que corresponda, las solicitudes que no sean de su competencia**
- 2. Tramitar todas las solicitudes ciudadanas tales como reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones, opiniones ingresadas a la institución, que sean de competencia de la Ex - Dirección Administrativa en un plazo máximo de 9 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud y derivar de inmediato al organismo que corresponda, las solicitudes que no sean de su competencia**
- 3. Contar con una Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), sitio Web, teléfonos de atención y buzón presencial para recepcionar solicitudes ciudadanas y/o públicas.**
- 4. Acusar recibo mediante carta o correo electrónico de la recepción de la solicitud ciudadana o solicitud pública de su tramitación y/o derivación en el caso que correspondiere.**
- 5. Aplicar encuestas de satisfacción de usuarios, una vez finalizada la atención presencial para obtener la retroalimentación de nuestro servicio, en relación al trato, la orientación, información y calidad de la respuesta entregada,**
- 6. Aplicar anualmente encuestas de satisfacción a usuarios vía Web y correo electrónico, con la finalidad de obtener retroalimentación acerca del nivel de satisfacción de la respuesta entregada.**



GOBIERNO DE

CHILE

2010

MODOS EN QUE SE AGOTAN LOS MECANISMOS DE RECLAMO

En caso que el usuario vea vulnerado en sus derechos por incumplimiento de los compromisos asumidos por la Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, podrá manifestar su reclamo o molestia en la OIRS, vía presencial, vía Web, correo electrónico o buzón presencial, dirigido al Director Administrativo del Ministerio de Defensa Nacional, quien dará la respuesta oportuna a la dirección postal o electrónica, de acuerdo a lo señalado por el ciudadano no pudiendo exceder a un plazo máximo de 9 días hábiles.

Ante la eventualidad de un incumplimiento de las obligaciones y compromisos y si la vulneración se produjese por un acto de gravedad realizado por un funcionario de la Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, el Director Administrativo podrá instruir una investigación sumaria de los hechos, con el objeto de entregarle una respuesta en un plazo no mayor de 9 días hábiles, respecto al trámite interno.

La Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, regula las siguientes materias: El Principio de Transparencia de la Función Pública; El Derecho de Acceso a la información de los Órganos del Estado; Procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información y el amparo del derecho y, las Excepciones a la publicidad de la información. El no cumplimiento de esta normativa será fiscalizado por el Consejo de Transparencia quién se pronunciará al respecto, autorizando o denegando la entrega de información.

En caso, que ordene el acceso a la información en el mismo acto, podrá también señalar la necesidad de iniciar procedimientos disciplinarios contra quienes hubieren infringido las normas de la Ley.

Si el Consejo de Transparencia rechazaré la entrega de información, la resolución es reclamable ante la Corte de Apelaciones del domicilio del reclamante.



GOBIERNO DE
CHILE
2010

Encargada del Sistema SIAC en la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas/Ex - Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, Victoria Retamal Osorio, Jefa de la Oficina OIRS.

AREA CALIDAD DE ATENCION DE USUARIOS

Horarios de atención 😊	Espacios de Atención	Ubicación	Responsable
Lunes – Jueves 09:00 a 12:00 hrs 14:00 a 17:00 hrs.	Oficina de atención Presencial OIRS	Villavicencio # 364, 1° piso – Santiago – Región Metropolitana	Victoria Retamal Osorio Jefa OIRS y Encargada del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC)
	Teléfonos de Atención 6325845 y 2221202 anexos 500 y 501	Oficina OIRS	
Viernes 09:00 a 12:00 hrs 14:00 a 16:30 hrs.	Buzones presenciales	Villavicencio # 364	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hall del 5° piso del Edificio Torre ▪ 2° Hall del 1° piso Edificio Torre 	
Diariamente	Sitio Web	www.damdn.cl	Pedro Farias Miranda Atención al ciudadano/a
Diariamente	Sitio Web	www.damdn.cl Link Gobierno Transparente opción /Sistema Gestión de Solicitudes (para solicitudes de acceso a la información pública)	Wilson Jamett Collao Atención al Ciudadano/a
Diariamente	Correo electrónico	Oirs@defensa.cl	

Saluda muy atentamente,



CHRISTIAN SHERRINGTON RODRIGUEZ
 Coronel
 Director Administrativo