



## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS DEL MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN

El Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), tiene como una de sus tareas principales promover el desarrollo del país a través de la integración y protección social de chilenas y chilenos, sobre todo de los más pobres y vulnerables.

En ese marco, es responsabilidad de MIDEPLAN diseñar, coordinar, ejecutar y evaluar políticas, planes y programas sociales; evaluar los proyectos de inversión financiados por el Estado y coordinar las diferentes iniciativas del sector público destinados a erradicar la pobreza.

En la actualidad, entre las políticas sociales que se encuentra coordinando MIDEPLAN está el programa Chile Solidario destinado a personas y familias que viven en condiciones de extrema pobreza y vulnerabilidad y el programa Chile Crece Contigo dirigido a la protección de los niños y niñas en su primera infancia y a las mujeres embarazadas desde su primer control de embarazo.

Nuestro propósito es dar a conocer, a través de esta Carta de Derechos Ciudadanos, la información que está disponible para las personas y las organizaciones y la manera de tener acceso a ella, en forma oportuna.

*Este es nuestro compromiso*

## **Cada Ciudadano y Ciudadana tiene Derecho a**

1. Recibir una atención y respuesta oportuna.
2. Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.
3. Obtener información pública gratuita. Se exceptúa costos de medios de reproducción.
4. Conocer el estado de sus requerimientos y persona responsable de ellos.
5. Contar con espacios para formular sus consultas, reclamos y sugerencias de los servicios y atención recibida de parte del Ministerio.
6. Exigir confidencialidad en el uso de la información proporcionada.
7. Exigir transparencia en los procedimientos.
8. Facilitar el acceso a sus servicios a través de diferentes medios (atención personal, virtual, telefónica).
9. Recibir las explicaciones pertinentes y compensación como se indica más adelante en esta carta, en caso de que se vulneren sus derechos.

## **Cada Ciudadano y Ciudadana tiene el Deber de**

- Tratar respetuosamente al funcionario que lo o la atiende.
- Presentar con claridad su requerimiento.
- Entregar información fidedigna y actualizada.
- Respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.
- Conservar y no alterar los documentos que le otorga la Institución.

### **SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

#### **Sistema de Protección Social – Programa Chile Solidario**

Chile Solidario está dirigido a familias y personas en situación de extrema pobreza. Contempla tres programas: el **Programa Puente**, dirigido a las familias en extrema pobreza, que ejecutan las Municipalidades con el apoyo del FOSIS; el **Programa Vínculos**, dirigido a adultos mayores que viven solos, y en situación de extrema pobreza, que ejecutan las municipalidades con el apoyo del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA); y el **Programa Calle**, que está dirigido a personas que viven en la calle, que ejecutan organismos no gubernamentales y/o municipalidades con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario del Ministerio de Planificación y el **Programa Abriendo Caminos**, iniciativa piloto dirigida a niños y niñas que forman parte de familias donde hay miembros privados de libertad, que ejecuta organismos no gubernamentales con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario del Ministerio de Planificación.

#### **Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia - Chile Crece Contigo**

El Programa de Protección Integral a la Primera Infancia- Chile Crece Contigo tiene como objetivo acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas, las mujeres embarazadas y sus familias, a través de acciones y servicios, que se ejecutan por distintas instituciones del Estado y que son coordinadas por el Ministerio de Planificación.

En MIDEPLAN se podrá obtener información general de los programas, respecto de los requisitos para participar en programas debe acudir a la institución responsable de su ejecución, que son las municipalidades correspondientes a su domicilio y los organismos no gubernamentales, que trabajan con personas que viven en la calle.

Desde ya lo invitamos a visitar la página [www.crececontigo.cl](http://www.crececontigo.cl), que proporciona información relevante para la familia.

#### **Ficha de Protección Social**

La Ficha de Protección Social es un instrumento técnico, que permite determinar las características de un grupo familiar y que es utilizado por distintas instituciones públicas para seleccionar a los beneficiarios de sus programas.

La responsabilidad de implementación de la Ficha de Protección Social y la entrega de información sobre la misma es de cada municipalidad en cualquier parte del país. Por tanto, si usted requiere que se le aplique y/o obtener la certificación de su resultado debe acudir a la municipalidad correspondiente a su domicilio.

## Compromiso de Calidad y Tiempo

Nuestro compromiso permanente es el mejoramiento continuo de nuestros procesos y productos para cumplir con los requerimientos Ciudadanos, lo que implica entre otras cosas:

- Mantener y mejorar el acceso a la información.
- Implementar y mantener en el tiempo mecanismos para evaluar la calidad del servicio, a través de la aplicación de encuestas que reflejen el grado de satisfacción de nuestros usuarios/as.
- Establecer control permanente sobre los **plazos de respuestas a las solicitudes de información**, a través del monitoreo de nuestros Sistemas de Registro de Atención Ciudadana, y Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública.

### Tiempos de respuesta de las solicitudes:

- Para las **Consultas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**, la ley 19.880, establece que se debe responder este tipo de requerimientos en un plazo de 10 días hábiles (el plazo de respuesta se inicia a partir del día hábil siguiente que considere el calendario), no obstante a lo anterior, nuestro compromiso institucional es brindarle respuesta a nuestros ciudadanos **dentro de un plazo de 6 días hábiles**.
- En relación a las consultas por correo tradicional (carta), estas serán contestadas **dentro de un plazo de 20 días hábiles** (desde la fecha de recepción hasta la fecha de envío de por parte del Ministerio)
- Respecto a las **Solicitudes de Acceso a Información Pública ley 20.285, llamada también ley de transparencia**. Estas serán respondidas (siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la ley) **dentro de un plazo de 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. En estos casos comunicaremos al solicitante la prórroga y sus fundamentos.
- La ciudadanía podrá acceder a información pública disponible y actualizada permanentemente del Ministerio, publicada en su página Web Ministerial, link Gobierno Transparente (<http://www.mideplan.cl/nuevaley/index.html>)

## Formas en que la Ciudadanía puede exigir sus Derechos

### Vulneración de Derechos Ciudadanos

En caso que se vulneren los derechos del ciudadano, por incumplimiento de los compromisos asumidos en la presente Carta, podrá manifestar su reclamo o molestia en forma escrita, a través de los medios disponibles:

**Página Web del Ministerio** en la sección –Atención Ciudadana- “Contáctenos”  
<http://oirs.mideplan.cl/virtual/uindex.php>,

**Vía carta postal** dirigida a la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias respectiva.

**Buzones presenciales** dispuestos en las Oficinas de Informaciones respectivas, donde deberá depositar el Formulario de Reclamos para este efecto.

**Todo reclamo deberá contener como mínimo:**

- Nombre Completo y RUT
- Dirección, o, correo electrónico
- Relatar específicamente y claramente el hecho acontecido que vulneran sus derechos ciudadanos.
- Describir el espacio donde se produjo la vulneración
- Nombre del funcionario contra el cual se realiza el reclamo según sea el caso.
- Firma del ciudadano en caso de presentar un reclamo vía carta.

El reclamo debe efectuarse a más tardar, dentro de los 5 días hábiles siguientes al ocurrido el hecho.

La respuesta se entregará por la misma vía que el ciudadano expuso su reclamo y los plazos según vía de ingreso serán:

**Virtual:** dentro de 6 días hábiles, desde la fecha de ingreso.

**Carta Tradicional:** dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de ingreso.

**Buzón Presencial:** dentro de 6 días hábiles a contar de la fecha de ingreso. En los casos que la solicitud requiera una investigación o datos adicionales, el plazo podrá extenderse a 20 días hábiles desde el registro del reclamo.

**Modos en que se agotan los Mecanismos de Reclamo:**

- La institución se compromete a investigar los hechos que ocasionaron el reclamo, a entregar una respuesta clara, y aquellos en que lo amerite por su gravedad, una disculpa por escrito de la autoridad

- Respecto a los reclamos relacionados con la ley sobre Acceso a Información Pública frente al no cumplimiento de esta normativa, podrá establecer su reclamación ante el Consejo de Transparencia quien se pronunciará, sea autorizando o denegando la entrega de información.