

TRAMITE MUNICIPAL

NOMBRE DEL TRAMITE	Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
UNIDAD RESPONSABLE	Secretaría Municipal
DONDE SE REALIZA	Primer piso, Edificio Consistorial
VALOR	Gratuito
DIRECCION	Bernardo O'Higgins N° 500, PENCO
HORARIO ATENCION PUBLICO	Lunes a Viernes de 8:30 hrs. a 13:30 hrs.

DESCRIPCION DEL TRAMITE	La Municipalidad habilitará y mantendrá en funcionamiento una oficina de informaciones, reclamos y sugerencias abierta a la comunidad en general.
EN QUE CONSISTE	Esta oficina tiene por objeto recoger las inquietudes de la ciudadanía, además ingresar los formularios con las sugerencias y reclamos pertinentes.
A QUIEN ESTA DIRIGIDO	Ciudadanía en general
REQUISITOS	<p>Las presentaciones deberán efectuarse por escrito en los formularios que para tal efecto tendrá a disposición la Municipalidad, deberá ser suscrita por el petionario o por quien lo represente, en cuyo caso deberá acreditarse la representatividad con documento simple, con la identificación, el domicilio completo, y el número telefónico, si procediere, de aquél y del representante, en su caso.</p> <p>Asimismo, deberá adjuntarse los antecedentes en que se fundamenta, siempre que fuere procedente.</p> <p>Debe hacerse en duplicado, a fin de que el que la presente conserve una copia con timbre de ingresado en el Municipio.</p> <p>El funcionario que la recibe deberá informar el curso que seguirá, indicando el plazo en que se responderá.</p>
DOCUMENTOS REQUERIDOS	Formularios que la Municipalidad entrega para estos efectos.
ETAPAS DEL TRAMITE	La primera etapa es la de ingreso del reclamo o solicitud de información, posteriormente viene la etapa de derivación a la unidad pertinente la que deberá evacuarlo dentro del plazo de 10 días, indicando fundadamente las diversas alternativas de solución con sus costos y número de beneficiarios

	<p>cuando corresponda, recomendando aquella que estime más conveniente.</p> <p>Si la naturaleza del tema lo justifica el Alcalde podrá prorrogar el plazo para emitir el informe, el que en todo caso no podrá exceder de 25 días, lo que deberá ser comunicado al recurrente por la Oficina de Reclamos.</p> <p>El Secretario Municipal documentará la solución que será enviada a la reclamante previa firma del Alcalde, para lo cual tiene un plazo máximo de dos días.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>El Alcalde, o el funcionario que éste designe, responderán todas las presentaciones, aun cuando la solución de los temas planteados no sea de su competencia.</p> <p>La oficina también tendrá por objeto entregar información respecto a los diversos proyectos que estén en ejecución o en miras a realizar.</p> <p>El plazo en que la Municipalidad evacuará su respuesta será:</p> <p>Dentro de 30 días, si la presentación incidiera en un reclamo.</p> <p>Dentro de 30 días si la presentación recayera en materias de otra naturaleza.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>Con la finalidad de dar el tratamiento que corresponde a los reclamos de la comunidad, éstos deberán ser caratulados y numerados correlativamente cuando son ingresados al Municipio. Se llevará un control de las fechas en que la carpeta del reclamo es enviada de un departamento a otro, debiéndose firmar tanto el envío como la recepción.</p> <p>Se tendrá un control de los cumplimientos de las fechas (recepción, envío a la unidad involucrada, análisis y alternativas de solución y envío de respuesta a reclamante) para cada uno de los reclamos, actualizado y a disposición del Alcalde, del Administrador Municipal, del Secretario Municipal y del Concejo.</p>

