

CARTA DE COMPROMISO

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS



Estimado(a) Usuario(a):

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) es el organismo técnico encargado de producir y difundir las estadísticas oficiales de Chile, proporcionando información confiable y accesible para la toma de decisiones y aportando en el conocimiento de la realidad del país.

Del mismo modo, le corresponde articular el Sistema Estadístico Nacional, que permite entregar a la ciudadanía información pertinente, relevante y comparable a nivel nacional e internacional.

Nuestro Compromiso es:

- Las respuestas de las consultas ciudadanas se entregarán en un plazo inferior a lo establecido por la Ley 19.880.
- El usuario podrá conocer el estado de su solicitud a través de nuestro sistema de registro de usuario, formulario de contacto SIAC, ubicado www.ine.cl
- Contar con personal altamente capacitado para la atención de nuestros usuarios(as) de información.
- Aumentar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios(as) con los servicios prestados.

Como usuario(a) del INE usted tiene derecho a:

- Ser atendido con respeto y cordialidad por parte de nuestros(as) funcionarios(as) y recibir un trato igualitario sin ser discriminado bajo ninguna circunstancia.
- Acceder a una orientación eficaz y oportuna sobre temáticas de nuestros productos y servicios estadísticos.
- Conocer el estado de su solicitud de manera oportuna y obtener una respuesta clara y pertinente, dentro de los plazos legales establecidos.
- Exigir respuesta oportuna a sus consultas, sugerencia, felicitación o reclamo ingresado a través de los espacios atención habilitados por el INE.

Del mismo modo, usted como usuario(a) tiene el deber de:

- Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- Informarse debidamente sobre los productos y servicios que ofrece la institución.
- Informarse sobre los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento o producto que se le entrega.
- Respetar las normas establecidas dentro de las dependencias de la institución.

Sistema integral de información y atención ciudadana (SIAC).

El Instituto Nacional de Estadísticas invita a sus usuarios (as) a contactarse a través de sus distintos espacios de atención:

1. Oficinas de información, reclamos y sugerencias, en todas las regiones del país.
2. Página Web www.ine.cl, en donde se acogerán sus solicitudes a través del formulario de contacto SIAC.
3. Atención Telefónica a través del teléfono: 800-262777
4. Correo electrónico ine@ine.cl

Francisco Labbé Opazo
Director Instituto Nacional de Estadísticas