

## Productos y Servicios:

Lo invitamos a conocer nuestros productos estadísticos y servicios a usuarios: publicaciones coyunturales y estructurales, información estadística en Web y/o en espacio de atención OIRS; adquisición de cruces especiales en variables estadísticas y certificado IPC.

## Compromiso de Calidad:

El INE ha creado procedimientos que permiten cumplir con los plazos legales y medir la efectividad de nuestra respuesta, los que son:

- Instructivo de tratamiento de Sugerencia, Felicitación y Reclamo.
- Procedimientos de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Procedimiento de Acceso a la Información Pública.

De esta manera, el INE se compromete con la ciudadanía a entregar respuesta a sus requerimientos de acuerdo a los plazos establecidos por ley.



### Ley N° 19.880

Requerimiento	Plazo de respuesta
Consulta de Mero Trámite	30 horas hábiles
Consulta de No Mero Trámite	10 días hábiles
Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos	10 días hábiles

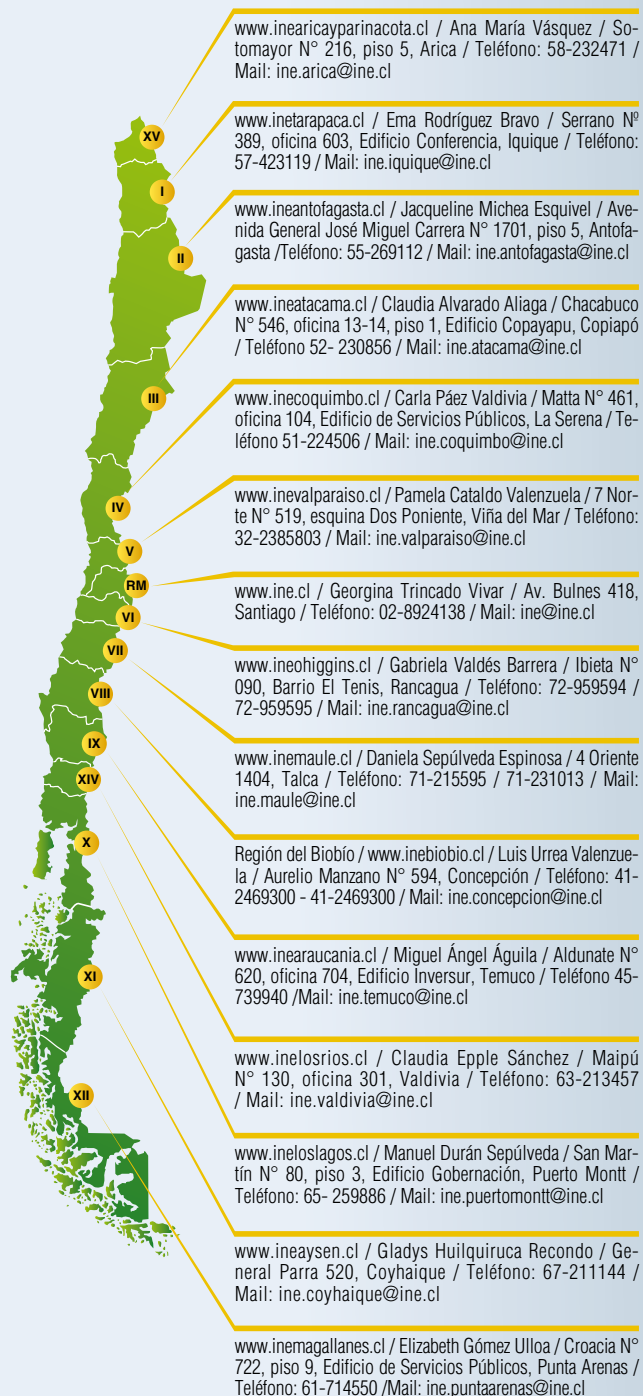
### Ley N° 20.285

Acceso a la Información Pública	20 días hábiles
Derivación solicitud a otra institución	24 horas



## Espacios de Atención:

Horario: Lun. a Jue. de 9:00 a 17:00 hrs. y Vie. hasta las 16:00 hrs.



## CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS



# SIAC

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

### Nuestra misión

El INE es un organismo técnico e independiente que produce, analiza y difunde las estadísticas oficiales y públicas de Chile.

(Esta información es un extracto de la carta de los Derechos ciudadanos, la versión original se encuentra en [www.ine.cl](http://www.ine.cl))

## ¿Qué hacer si sus derechos son vulnerados?

Debe realizar su reclamo en cualquiera de los espacios de atención ciudadana:

1. En los SIAC de cada Dirección Regional
2. Sección de reclamos en la página Web
3. Teléfonos de contacto en cada una de las regiones.
4. Correo electrónico dirigido a la Coordinación del SIAC: [ine@ine.cl](mailto:ine@ine.cl)
5. Solicitud de Acceso a la Información Pública en el Consejo de Transparencia: [www.consejotransparencia.cl](http://www.consejotransparencia.cl)

En el INE nos comprometemos a respetar plenamente sus derechos como ciudadano, entregar siempre una atención y un producto de calidad y evaluar constantemente su nivel de satisfacción a través de nuestra Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

### Derechos:

1. Conocer y ejercer sus derechos y deberes ciudadanos.
2. No ser sujeto de discriminación de cualquier tipo.
3. Conocer los espacios de atención disponibles por el INE a nivel nacional para la recepción de sus solicitudes ciudadanas.
4. Recibir información detallada y clara acerca de todos los productos y publicaciones del INE.
5. Conocer en todo momento el nombre y el cargo del funcionario INE responsable de tramitar su solicitud.
6. Saber exactamente en qué estado de tramitación se encuentra su solicitud.
7. Recibir respuesta a sus solicitudes de trámite fácil (es decir, aquellas que no requieren de la colaboración de un experto del INE para la elaboración de la respuesta), realizadas a través de la página Web en un plazo máximo de 30 horas hábiles.
8. Recibir por parte de nuestros funcionarios, en cada uno de los espacios de atención disponibles a nivel nacional, un trato cordial y amable.
9. Poder realizar reclamos frente a cualquier situación que vulnere sus derechos.
10. Exigir respuesta a sus reclamos en un plazo máximo de 10 días hábiles.
11. Que sus datos personales registrados en la OIRS; no serán usados en forma inconveniente ni con fines distintos a los que persigue la Institución.
12. Acceso a la Información Pública a través del sistema de gestión de solicitudes <http://www.ine.cl/solicitudes> (transparencia Pasiva) o acceder a la información pública a través del link Gobierno Transparente de la página [www.ine.cl](http://www.ine.cl). (transparencia activa).

### Mecanismos de Compensación:

- En caso que Ud. se sienta afectado por la vulneración de sus derechos, podrá exponer su situación al responsable del SIAC, quien responderá su requerimiento.
- De igual forma, si se siente insatisfecho con la respuesta entregada, puede informar de esta situación por carta a nuestras autoridades responsables de la gestión institucional.
- Deberes:
  1. Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
  2. Respetar al(a) funcionario(a) que lo atiende.
  3. Ejercer sus derechos, realizando reclamos y sugerencias en caso de considerarlo necesario.
  4. Cuidar y conservar los libros y documentos que le facilita esta institución.
  5. Informarse debidamente sobre los productos y servicios que ofrece la institución.
  6. Informarse sobre los plazos para retirar los documentos solicitados.
  7. Verificar el documento o producto que se le entrega.
  8. Respetar las normas establecidas dentro las dependencias de la institución.

#### CARTA DE NOTIFICACIÓN

"Esta también le informo si su participación es voluntaria o voluntaria  
"A que sus derechos son vulnerados y estar protegidos"  
"Cuando sea necesario una encuesta del INE"  
"Subsección de Operaciones, que"  
"a que el usuario "Sistema"."