

CARTA DE COMPROMISOS CIUDADANOS **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**

El Instituto Nacional de la Juventud, es un Servicio Público descentralizado con presencia en las 15 regiones. Su misión es colaborar en el diseño, planificación y coordinación de políticas públicas en materia de juventud, con el objeto de dar solución a las problemáticas juveniles, enfocado a los grupos más vulnerables; crear un marco de igualdad de oportunidades e inclusión social; y a su vez, promover la participación de este segmento en el desarrollo del país, mediante el fortalecimiento del emprendimiento social, público, académico y político.

Productos y servicios más relevantes del INJUV

- Programa P.A.I.S Joven
- Red de Infocentros y Casas Integrales de Juventud.
- Estudios y encuestas generadas por el Servicio.
- CEDOC (Centro de Documentación en temática Juvenil)

Derechos Ciudadanos

1. Recibir un trato igualitario, sin preferencias o discriminación de ningún tipo.
2. Recibir asistencia por parte de los funcionarios, de manera concreta, pertinente y calificada.
3. Conocer y obtener información del INJUV como servicio público.
4. Conocer la identidad de las autoridades y personal del INJUV, como también sus responsabilidades.
5. Realizar consultas, reclamos y sugerencias a través de las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), Plataforma virtual o telefónicamente.
6. Obtener respuesta completa y satisfactoria a la solicitud dentro de un plazo de 4 días hábiles.
7. **Realizar solicitudes de acceso a información pública de manera presencial o mediante el sitio web de Gobierno Transparente (Ley 20.285)**
8. **Recibir una respuesta a su solicitud de información pública por parte del Jefe de Servicio en un plazo de 20 días hábiles, con la posibilidad de extenderlo a 10 días hábiles en caso de dificultad para reunir la información solicitada, previa comunicación al requeriente. Los reclamos sobre solicitudes de información pública se realizarán ante el Consejo de Transparencia.**
9. Manifestar su grado de satisfacción con la atención y el servicio brindado a través de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

10. Utilizar la Red de Infocentros de manera gratuita para buscar información o realizar trámites en otras instituciones públicas.
11. Que los datos personales registrados en las OAC no sean utilizados con fines distintos a los que persigue la institución.
12. Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad en caso de errores cometidos por la Institución, como forma de compensación.

Deberes Ciudadanos

1. Tratar a los funcionarios que lo atienden con educación, respeto y deferencia.
2. Respetar los procedimientos de atención establecidos por la Institución.
3. Cuidar, conservar y no alterar los documentos y bienes de la Institución.
4. Respetar y cuidar el espacio físico que el INJUV pone al servicio del público.

En caso de vulneración de los derechos ciudadanos:

Cualquier reclamo por la violación de alguno de los derechos ciudadanos señalados, podrá interponerlo por escrito en www.injuv.cl/oac o en carta dirigida al Director(a) Nacional del INJUV a calle Agustinas N° 1564, Santiago, o al teléfono: (2) 620 47 000. Este deberá cumplir con el siguiente contenido y plazos:

1. Nombre, rut y domicilio del denunciante.
2. Nombre y lugar de trabajo y cargo del funcionario denunciado según sea el caso.
3. Relatar los hechos que producen la vulneración de sus derechos, con especificación del espacio donde ocurrieron.
4. Firma del denunciante en caso de presentarse el reclamo vía carta.
5. El reclamo deberá formularse, dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir del día en que se produjo el hecho constitutivo del mismo.
6. El Departamento de Asesoría Jurídica, dentro del plazo de 10 días hábiles, deberá realizar una investigación de los hechos denunciados a efecto de dar pronta solución. Lo anterior, sin perjuicio de hacer efectiva la responsabilidad administrativa que recayera en los funcionarios del INJUV.
7. La respuesta será dirigida al domicilio señalado y/o correo electrónico de quien efectuó el reclamo.



OFICINAS DE ATENCIÓN INJUV

Dirección Nacional

Dirección: Agustinas 1564, Santiago

Horario de Atención:

Lunes a jueves: 9:00 a 13:00 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.

Viernes: 9:00 a 17:00 hrs.

Encargado OAC: Alvaro Cisternas

Teléfono: (2) 6204700

CEDOC

Dirección: Agustinas 1564, Santiago

Horario de Atención:

Lunes a Jueves: 9:00 a 13:30 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.

Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargado OAC: Pablo Ortiz

Teléfono: (2) 6204728

Región de Arica-Parinacota

Dirección: 18 de Septiembre #485. Arica

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a 18:00 hrs. Horario continuado.

Encargada OAC: Bélgica Arce

Teléfono: (58) 233231

Región de Tarapacá

Dirección: Av. Arturo Prat #940. Iquique

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 09:30 a 19:00 hrs.

Encargado OAC: Francisca Barros

Teléfono: (57) 422173

Región de Antofagasta

Dirección: Latorre #2149-A, Antofagasta

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 09:00 a 13:30 hrs.

Encargado OAC: Jocelyn Godoy

Teléfono: (55) 487439

Región de Atacama

Dirección: Salas #346, Copiapó





Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 09:00 a 14:00 hrs. y 15:30 a 18:30 hrs.

Encargada OAC: Karen Ruiz

Teléfono: (52) 212433

Región de Coquimbo

Dirección: Av. Francisco de Aguirre N° 414, La Serena

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 09:00 a 13:30 hrs. y 15:00 a 19:00 hrs.

Encargada OAC: Bernarda Lamas

Teléfono: (51) 212387

Región de Valparaíso

Dirección: Errázuriz #1236. Local 13. Valparaíso

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Claudia Salazar

Teléfono: (32) 2239171

Región Metropolitana

Dirección: Vergara #222. Santiago

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Gianine Velásquez

Teléfono: (2) 6883614

Región del Libertador Bernardo O´Higgins

Dirección: Cuevas #118. Rancagua

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Elizabeth Muñoz

Teléfono: (72) 245790

Región del Maule

Dirección: 1 oriente, entre 1 y 2 sur (Galería Plaza)

Horario de Atención:

Lunes a Jueves: 09:00 a 14:00 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.

Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargada OAC: Nicole González

Teléfono: (71) 236583





Región del Bio - Bío

Dirección: Cochrane #790. Concepción

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 09:00 a 14:00 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Alejandra Valencia

Teléfono: (41) 2229849

Región de la Araucanía

Dirección: General Mackenna #825

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a 18:00 hrs.

Encargado OAC: Juan Miranda

Teléfono: (45) 218035

Región de Los Ríos

Dirección: Carlos Anwandter #441. Valdivia.

Horario de Atención:

Lunes a Jueves: 9:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.

Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargada OAC: Mónica Soto

Teléfono: (63) 258139

Región de Los Lagos

Dirección: Cristobal Colón Sur #451

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 09:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.

Encargado OAC: Luis Cataldo

Teléfono: (65) 317644

Región de Aysén

Dirección: Colón #311. Coyhaique.

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a 13:30 hrs. y 14:30 a 18:00 hrs.

Encargado OAC: Margarita Albornoz

Teléfono: (67) 214760

Región de Magallanes

Dirección: Lautaro Navarro #631. Punta Arenas.

Horarios de Atención:

Lunes a Jueves: 9:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.





Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargada OAC: Katherine Vera
Teléfono: (61) 226705

