



## **CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS** **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**

**El Instituto Nacional de la Juventud**, es un Servicio Público descentralizado con presencia en las 15 regiones, cuya misión es contribuir al empoderamiento e inclusión social, igualdad de oportunidades, asociatividad y ciudadanía de l@s jóvenes chilenos, a través de la generación de conocimiento, diseño y coordinación de políticas públicas y la ejecución de programas con perspectiva de juventud, de género y de vulnerabilidad.

### **Productos y servicios más relevantes del INJUV**

- 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. Presentar consultas, reclamos y sugerencias a través de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Virtual (Plataforma OIRS) o telefónicamente.
6. Conocer el estado de su consulta, reclamo o sugerencia y obtener respuesta completa y satisfactoria dentro del plazo establecido por la Ley 19.880.
7. **Realizar solicitudes de acceso a información pública de manera virtual o escrita o mediante el sitio web de Gobierno Transparente (Ley 20.285)**
8. **Recibir una respuesta a su solicitud 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. Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público y dar a conocer las falencias en forma fundada, verbal o escrita.
10. Utilizar las instalaciones de 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 OIRS 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 los 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/oirs](http://www.injuv.cl/oirs) 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.