

## 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. 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 Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), portal web 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 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 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 Nacional del INJUV a calle Agustinas N° 1564, Santiago. 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.