

#### Capítulo IV

##### RECLAMOS, PRESENTACIONES U OPINIÓN CIUDADANA, SUGERENCIAS E INFORMACIÓN OFICINA DE PARTES Y DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

**ARTÍCULO 47:** La Municipalidad habilitará y mantendrá en funcionamiento una Oficina de Partes y el Departamento de Experiencia del Servicio para la comunidad en general, los que tendrán por objeto atender y procurar dar solución a las presentaciones, consultas o reclamos efectuados por la comunidad.

**ARTÍCULO 48:** Para efectos de esta Ordenanza se entenderá por:

- a) **PRESENTACIÓN:** el instrumento a través del cual se pone en conocimiento y se somete a consideración de la autoridad municipal una situación de interés para la comunidad local.
- b) **RECLAMO:** la solicitud dirigida a la autoridad municipal, para que ésta intervenga y solucione, de ser posible, una situación que le afecta y que considera Injusta o le causa daño
- c) **INFORMACIÓN:** La solicitud dirigida a la autoridad municipal para que ésta facilite documentos, resoluciones o antecedentes sobre temas de su competencia, o para que ponga en conocimiento de quien lo solicita, actuaciones y decisiones de la Institución.

**ARTÍCULO 49:** Las presentaciones y reclamos se someterán al siguiente procedimiento:

1. Deberán efectuarse por escrito en los formularios que la Municipalidad tendrá a disposición, para tal efecto, o a través de cualquier otro medio escrito. Además, se podrán efectuar, por medio de la página Web de la Municipalidad, o al correo electrónico que para tal efecto se disponga.
2. Deberán ser suscritos por el peticionario e indicar, a lo menos, su nombre completo, cedula de identidad, domicilio, e-mail o teléfono si lo tuviere. Tratándose de personas jurídicas deberá individualizarse en igual forma al representante legal
3. Deberán adjuntarse los antecedentes en que se fundamenta, cuando fuere procedente.
4. La presentación deberá ingresarse en la Oficina de Partes dependiente de la Secretaria Municipal, unidad que la fechará y asignará un número de ingreso que servirá para el seguimiento y consulta de la presentación o reclamo. El número de ingreso será único y deberá ser mantenido por todas las Unidades Municipales. La fecha de ingreso indicará el día de inicio del plazo que tiene la Municipalidad para dar respuesta.
5. Esta oficina distribuirá el documento a la Unidad Técnica correspondiente y al mismo tiempo, despachará una copia al Departamento de Experiencia del Servicio en 24 horas, desde la recepción, la cual deberá registrar, para llevar un archivo propio de las presentaciones y reclamos ingresados a la Municipalidad
6. El Director de la Unidad Técnica deberá evacuar un informe escrito al Departamento de Experiencia del Servicio, indicando, fundadamente, las alternativas de solución o respuesta. En el caso de providencias de mero trámite, la respuesta deberá ser evacuada dentro de 48 horas, desde la recepción por la Unidad que corresponda.

Para emitir informes y actuaciones similares, 10 días hábiles desde el ingreso de la petición a la Unidad correspondiente.

Para emitir la decisión definitiva, 20 días hábiles desde la certificación de estar en estado de resolverse.

Si la naturaleza del tema lo justifica, el Alcalde podrá prorrogar el plazo para emitir el informe que, en todo caso, no podrá exceder de 20 días hábiles, lo que deberá ser comunicado al recurrente por el Departamento de Experiencia del Servicio.

7. Todos los Oficios respuesta a los reclamos o presentaciones serán firmados por el Alcalde o por quien éste designe, los que serán enviados a través de la Oficina de Partes, al reclamante o interesado, con copia a las Unidades Municipales que participaron en la solución o análisis del problema.
8. La respuesta a las presentaciones deberá ser remitida a todos los interesados, entendiéndose por tales, quienes hayan planteado la presentación como titulares de derechos individuales o colectivos; los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que se adopte: y aquellos cuyos intereses, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y que se apersonen en el procedimiento, en tanto no haya recibido resolución definitiva.

**ARTÍCULO 50:** La Municipalidad evacuará su respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la fecha de ingreso en la Oficina de Partes de la presentación o reclamo, salvo que se trate de decisiones definitivas, en cuyo caso se aplicará el plazo dispuesto en el número seis del artículo anterior. La respuesta se entenderá dada desde la fecha de despacho de ésta por Correos.

**ARTÍCULO 51:** Con todo, aquellas solicitudes que se presenten en virtud de la Ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, se deberán adecuar a los plazos establecidos por la citada disposición legal.

**ARTÍCULO 52:** Si la presentación se refiere a alguna materia que el Municipio considerará en su planificación y gestión futura, ello será informado al requirente.

**ARTÍCULO 53:** Corresponderá al Departamento de Experiencia del Servicio procurar la oportuna y eficaz solución y respuesta de las presentaciones o reclamos, por parte de las Unidades Municipales dentro de los plazos antes establecidos. Corresponderá exclusivamente de este Departamento informar a los interesados respecto del estado de tramitación de su presentación o reclamo, para lo cual las Unidades Municipales deberán darle oportunamente la información que les sea requerida.