

**DECRETO SUPREMO N°680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, QUE  
APRUEBA INSTRUCCIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OFICINAS DE  
INFORMACION PARA EL PUBLICO USUARIO EN LA ADMINISTRACION DEL  
ESTADO.**

Santiago, 21 de Septiembre de 1990 - Hoy se decretó lo que sigue:

Núm. 680.-**Vistos:** Lo dispuesto en el artículo 32, N°8 de la Constitución Política de la República de Chile, y en los artículos 1°, 3°, 5°, 8°,10,19 y 25 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, y

**CONSIDERANDO:**

Que toda persona que recurra a la Administración del Estado debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o la sugerencia.

Que para lograr dicho objetivo es necesario establecer Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado.

**DECRETO:**

Los órganos y servicios que se señalan deberán dar cumplimiento en el desempeño de sus funciones propias, a las instrucciones que se indican a continuación:

Artículo 1°.- Los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso 1° del artículo 18 de la Ley N°18.575 y las empresas públicas creadas por ley establecerán Oficinas de Información para el público usuario en aquéllas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

Artículo 2°.- A dichas Oficinas les corresponderá:

a. Informar al administrado sobre la organización, competencia y funcionamiento del órgano, servicio o empresa en el que se adscribe esa repartición: los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes a ellos dirigidas; la documentación y antecedentes, que deben acompañarse a ésta; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas presentaciones.

Asimismo, deberán informar sobre la ubicación, competencia y horario de las unidades de la Administración del Estado pertenecientes a estos órganos, servicios o empresas relacionadas con las prestaciones que se requieran;

b. Asistir al administrado cuando encontrarse dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenezca dicha oficina;

c. Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ella, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina, y

d. Recibir los reclamos que los administrados presenten el relación al órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina o respecto de algunos de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.

Artículo 3º.- Dichas oficinas, atendida la dotación de personal que posean, su ubicación geográfica y el volumen de las solicitudes que reciban, podrán también recibir las presentaciones dirigidas a otras reparticiones del órgano, servicio o empresa a que pertenezca.

Artículo 4º.- Los órganos, servicios y empresas indicados en el artículo 1º deberán elaborar, y mantener actualizados manuales, boletines, cartillas u otros medios útiles a fin de proporcionar a los administrados una información completa, simple y clara de las materias indicadas en la letra a) del artículo 2º.

Artículo 5º.- Las sugerencias y reclamos deberán presentarse, preferentemente en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado.

En caso de incapacidad de éste el funcionario correspondiente le tomará directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso.

Habrá formularios especiales para dichas presentaciones, en duplicado, debiendo entregarse una copia al peticionario.

Artículo 6º.- La Oficina de Información remitirá mensualmente al superior de la unidad afectada o aludida una nómina con las sugerencias más relevantes o frecuentes en el período, las que serán informadas por un comité de mejoramiento del servicio, con participación de los funcionarios.

El Superior de la Unidad afectada o aludida deberá comunicarlas a la autoridad superior del respectivo órgano o servicio, mencionados en el artículo 1º de este decreto, proponiendo las medidas conducentes a la superación de los problemas o a mejorar la eficiencia de la entidad correspondiente.

Tratándose de las Gobernaciones e Intendencias, serán comunicadas al Intendente Regional respectivo.

Artículo 7º.- La Oficina de Información remitirá oportunamente o a lo menos mensualmente los reclamos presentados ante ella al superior de la unidad afectada, quien deberá remitir su respuesta a dicha oficina en el plazo de diez días hábiles.

Si el reclamo afectare precisamente al superior de la unidad afectada, dicha remisión se hará además a su superior jerárquico.

El interesado será informado de la respuesta a su reclamo oportunamente y por escrito.

Artículo 8º.- El local en que funcionen las oficinas de información deberá ser de fácil acceso y estar dotado de los recursos necesarios para una digna atención a los administrados. La autoridad competente adoptará las medidas adecuadas a tal fin.

Artículo 9º.- El personal que se desempeñe en las Oficinas de Información estará constituido por funcionarios de jerarquía debidamente entrenados e interiorizados en detalle de las materias especificadas en el artículo 2º.

Artículo 10º.- El personal que se desempeña en las Oficinas de Información será capacitado en conformidad a lo dispuesto en el Párrafo 2º "De la Capacitación" del Título II de la Ley N°18.834.

Artículo 11º.- Las Oficinas de Información servirán al usuario, a lo menos, en el mismo horario de atención de público de la respectiva unidad de la Administración del Estado donde funciona dicha Oficina.

Artículo 12º.- Las Oficinas de Información deberán entrar en funciones aplicando la presente normativa en el plazo de 60 días corridos, contado desde la fecha de publicación de este decreto. Este plazo podrá ser alterado por el Ministro del Interior, sea indicado su creación inmediata, la reestructuración o el aumento de ellas o, en casos excepcionales, eximir de su creación a órganos, servicios o empresas que por la naturaleza de sus funciones no están destinadas al público usuario o deban estar sujetos a normas especiales de seguridad.

Artículo 13º.- Corresponderá a los Ministros, Intendentes, Gobernadores, Directores y otros jefes superiores de servicio, además, de los Gerentes de las empresas públicas, velar por la debida difusión del establecimiento y funcionamiento de dichas oficinas, a cuyo efecto impartirán las instrucciones necesarias.

Artículo 14º.- Derógase el Decreto N°821, de 4 de mayo de 1965, y el Decreto N°1.071, de 22 de junio de 1965, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para un mejor funcionamiento de los servicios público, en todo aquello que sea compatible con esta normativa.

Artículo 15º.- Las diversas Oficinas de Información establecidas en virtud de este decreto, se vincularán con el Ministerio del Interior, de acuerdo con las atribuciones y modalidades dispuestas por el artículo 12 de la Ley N°18.201.

Tómese razón, comuníquese y publíquese.- PATRICIO AYLWIN AZOCAR, Presidente de la República.- Enrique Krauss Rusque, Ministro del Interior.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda a Ud.- Jorge Burgos Varela, Subsecretario del Interior subrogante.