

OFICIO N° 32595

ANT.: Solicitud N° **AB001W0012302**

MAT.: Solicitud de información Ley N° 20.285.

SANTIAGO, 31 DIC 2020

**DE : JEFE DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN  
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**

**A :** [REDACTED]  
[REDACTED]

Con fecha 27 de noviembre de 2020, se ha recibido la solicitud de acceso a la información N° **AB001W0012302** en la que se expone lo siguiente:

*"Estimados Les escribo en virtud de que han pasado varios días y no he tenido respuesta en el portal de <https://extranjeriachile.freshdesk.com/support/tickets> para subsanar el problema con el pago de mi multa. Este se realizó el día 04.11.2020 por tesorería en línea, el pago fue hecho atrás vez de la cuenta bancaria de mi hija, adjuntare fotos referenciales, ya que el sistema no me arrojó un comprobante de pago, solo el de advertencia, decía el de una espera de 48 horas para proceder el pago, volví a intentar pagar y me salió un mensaje que ya tenía un pago pendiente por lo cual, no hice más nada esperando ese tiempo estipulado; y al revisar nuevamente a los días observé que la multa sigue sumando y que el pago no fue procesado. Adjunto cartola bancaria donde fue debitado el dinero y no fue reembolsado. Mis datos personales [REDACTED] [REDACTED] Le agradezco la ayuda en el caso, para que siga en curso el proceso de mi solicitud de visa definitiva en el país. Muchas gracias por los inconvenientes causados."*

Al respecto, cabe advertir que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso segundo, del artículo 10, de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, éste último comprende el derecho a acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea su formato o soporte. En este sentido, debe destacarse que la Ley N° 20.285, permite acceder a información que, al momento de la solicitud, obre en poder del órgano de la Administración Pública requerido, y esté contenida en algún soporte, sin importar cuál sea éste; siendo dable agregar que,

en todo caso, el citado texto legal no obliga a los organismos públicos a generar, elaborar o producir información, sino a entregar la actualmente disponible.

Aclarado lo anterior, y en lo que concierne al requerimiento formulado en la especie, esta autoridad no podrá acceder a su solicitud en atención a que, según nuestros registros, el estado del trámite consultado, forma parte de antecedentes que están siendo analizados por esta autoridad, para finalmente resolver su requerimiento, en virtud de su solicitud presentada a este Departamento y teniendo en consideración que, por tanto, estos aún se encuentran en trámite, es que debemos denegar su requerimiento de conformidad al artículo 21 número 1 letra b), de la citada Ley N° 20.285, puesto que su documentación es parte de un proceso continuo e indivisible.

Además, en cumplimiento de la Instrucción General N° 10 del Consejo para la Transparencia, cumpla con informar que usted puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el citado Consejo para la Transparencia, dentro de un plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación del presente oficio.

**INCORPÓRESE** el presente Oficio al Índice del artículo 23, de la Ley N° 20.285, una vez que se encuentre firme.

Finalmente, para que usted pueda informarse sobre el Estado de su Solicitud, hemos habilitado especialmente canales destinados al esclarecimiento de procesos y a la consulta de su situación migratoria personal, de esta forma podrá acceder ingresando a través de nuestra página web [<https://www.extranjeria.gob.cl>], seleccionando "Estado de trámites" o directamente en la dirección [<https://consultas.extranjeria.gob.cl>] con su Clave Única.

Saluda atentamente a Ud.

**Por orden del Sr. Subsecretario del Interior**

  
**ÁLVARO BELLOLIO AVARÍA**  
**JEFE DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN**  
**MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**

ABA/ MMG [22]

Distribución:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- Gabinete Subsecretario del Interior
- Oficina de Partes DEM
- Archivo

**Detalle de Solicitud: AB001W0012302****Estado Solicitud** Solicitud en Trámite**Fecha Ingreso** 27/11/2020**Detalle Formulario****Tipo Solicitud** Acceso a Información (Ley20285)**Vía de Ingreso** Web**Materia****Temática****Programa****Estado****Detalle Solicitud**

Estimados Les escribo en virtud de que han pasado varios días y no he tenido respuesta en el portal de <https://extranjeriachile.freshdesk.com/support/tickets> para subsanar el problema con el pago de mi multa. Este se realizó el día 04.11.2020 por tesorería en línea, el pago fue hecho atrás vez de la cuenta bancaria de mi hija, adjuntare fotos referenciales, ya que el sistema no me arrojó un comprobante de pago, solo el de advertencia, decía el de una espera de 48 horas para proceder el pago, volví a intentar pagar y me salió un mensaje que ya tenía un pago pendiente por lo cual, no hice más nada esperando ese tiempo estipulado; y al revisar nuevamente a los días observé que la multa sigue sumando y que el pago no fue procesado. Adjunto cartola bancaria donde fue debitado el dinero y no fue reembolsado. Mis datos

Le agradezco la ayuda en el caso, para que siga en curso el proceso de mi solicitud de visa definitiva en el país. Muchas gracias por los inconvenientes causados.

**Observaciones**

No puedo anexar imágenes del proceso del pago que realice para dejar constancia de que realice todo como se me indico

**Usuario desea respuesta mediante:**

Email

**Datos Solicitante**