

CARTA

DERECHOS Y DEBERES

de las personas usuarias de la Subsecretaría de Transportes

Las personas que interactúen con la Subsecretaría de Transportes, sus Programas dependientes y/o las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes, ya sea de forma presencial, virtual o telefónica, tienen los siguientes derechos y deberes.



DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- 1 Recibir atención gratuita, objetiva e imparcial, en condición de igualdad y sin discriminación de ningún tipo, respetando los principios de probidad y transparencia de los actos públicos.
- 2 Conocer la identidad de las personas funcionarias que reciben y/o responden sus requerimientos, así como también el procedimiento que se aplicará para gestionarlos.
- 3 Recibir un trato en donde prime la dignidad, el respeto, la cordialidad y la deferencia, tanto por parte de las autoridades, como por las personas funcionarias del Servicio.
- 4 Formular consultas, sugerencias o comentarios sobre la atención recibida, a través de los canales oficiales establecidos.
- 5 Obtener información clara, completa, veraz y en un lenguaje sencillo y comprensible, dentro de los plazos establecidos por la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- 6 Solicitar fiscalizaciones al transporte público, plantas de revisión técnica, transportes escolares y privados remunerados, cuando existan deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecte sus derechos como persona usuaria.
- 7 Presentar reclamos en caso de no estar conforme con la atención recibida, a través de las oficinas de Transportescucha – OIRS u otros canales oficiales.
- 8 Formar parte de espacios de participación ciudadana organizados por el Servicio conforme a la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y la normativa vinculada a esta.
- 9 Acceder a documentación pública y/o normativa del Servicio, de acuerdo a los plazos y condiciones establecidos en la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
- 10 El resguardo de sus datos personales, conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.



REVISA

Todos los trámites disponibles de la Subsecretaría de Transportes en el siguiente enlace:
<https://www.mtt.gob.cl/portaldetramites>

O a través de este código QR:



DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- 1 Expresarse con respeto, de forma clara y adecuada con las personas funcionarias del Servicio y con otras personas presentes en los espacios de atención, contribuyendo a un ambiente de respeto mutuo.
- 2 Respetar los tiempos y procedimientos establecidos para la atención, gestión y resolución de trámites, solicitudes o requerimientos.
- 3 Estar informado de manera responsable y oportuna sobre los servicios, trámites y procedimientos que ofrece la Subsecretaría de Transportes, junto con sus alcances y requisitos.
- 4 Presentar antecedentes y documentación auténtica, vigente y completa, que permita la adecuada tramitación de sus solicitudes o requerimientos.
- 5 Cuidar y respetar los espacios e instalaciones de atención ciudadana del Servicio, así como los recursos públicos dispuestos para su funcionamiento.
- 6 Respetar la diversidad y no discriminar a otras personas funcionarias o usuarias del Servicio.



CANALES DE ATENCIÓN

Para el ejercicio de los derechos y deberes antes descritos, los usuarios y usuarias de la Subsecretaría de Transportes y sus Secretarías Regionales Ministeriales, pueden contactarnos en los siguientes canales:



Portal Web:
www.transportescucha.cl



Fono atención ciudadana:
2 2236 2222



Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, ubicadas a lo largo de todo el país, cuyas direcciones puede consultar en www.transportescucha.cl



LEYES VINCULADAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

La atención ciudadana y los tiempos de respuesta de la Subsecretaría de Transportes están regidos por las siguientes leyes y normativas:

- Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
- Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Ley N°20.609, que Establece Medidas contra la Discriminación.
- Ley N°20.730, que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.
- Decreto 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado.