

CONOCIENDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PREGUNTAS Y RESPUESTAS
SOBRE COMO REALIZAR UN
REQUERIMIENTO

LEY N° 19.880

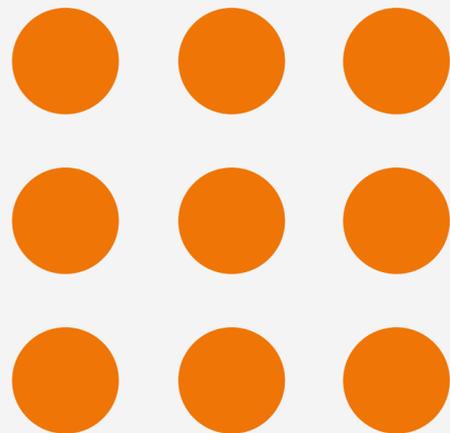


TOMO II

MATERIAL DIGITAL
TRANSPARENCIA MUNICIPAL

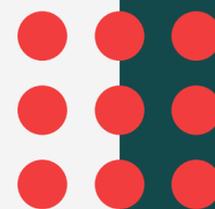
2020

Prefacio



Las disposiciones de la presente ley serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones y los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. También se aplicarán a la Contraloría General de la República, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los gobiernos regionales y a las municipalidades. Las referencias que esta ley haga a la Administración o a la Administración del Estado, se entenderán efectuadas a los órganos y organismos señalados en el inciso precedente.

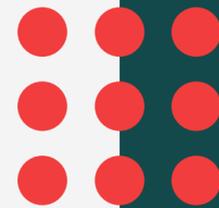
Conociendo el Procedimiento Administrativo



La Ley N° 19.880 establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado, entendiéndose como acto administrativo a las decisiones formales que emiten los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

¡Los actos administrativos toman la forma de decretos supremos y resoluciones!

¿Qué derechos tienen las personas frente a la Ley N° 19.880?



De acuerdo al artículo 17 de la Ley N° 19.880, las personas al relacionarse con los organismos de la administración del Estado, tienen derecho a:

a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la Ley N° 19.880 tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;

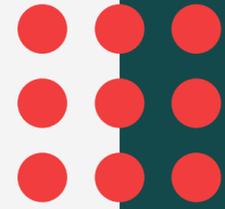
b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;

c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;

d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;

e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;

¿Qué derechos tienen las personas frente a la Ley N° 19.880?



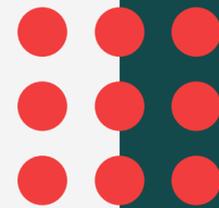
f) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución;

g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;

h) Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, e

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

¿Cómo puedo respaldar mi trámite y que documentación puedo solicitar a un organismo del estado?



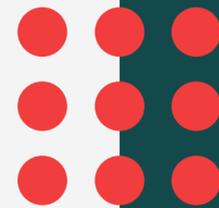
De acuerdo a la Ley N° 19.880 todas las personas que sean partes interesadas de un acto administrativo, y de acuerdo a los artículos 17 letra a y artículo 5, podrán solicitar copia autorizada u originales de los documentos presentados y que rolan en el expediente de su trámite.

Asimismo, todas las personas tienen derecho a solicitar y recibir cualquier información que obre en poder de un órgano de la Administración del Estado, salvo aquellos casos en que existe información reservada por ley. Al ejercer este derecho no se requiere expresar causa alguna para solicitar la información, por lo que, será posible solicitar otros documentos, aunque estos no estén directamente relacionados con un procedimiento administrativo.

La Ley 20.285 en su artículo 5 establece que, en virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Por lo tanto, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas en la Ley 20.285.

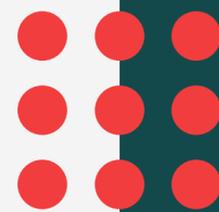
¿Cómo puedo respaldar mi trámite y que documentación puedo solicitar a un organismo del estado?



También, La ley 20.285, en su artículo 7, señala que los órganos de la Administración del Estado, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, variados antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes, para ello usted podrá visitar en cada página institucional de los Organismos de la Administración del Estado la sección de Transparencia Activa para obtener dichos documentos.

Es importante destacar y tener presente que toda información está sujeta a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, la cual establece que se han de proteger los datos personales de los titulares, por lo que, y en base al artículo 11 letra e) de la Ley 20.285 sobre el Principio de la divisibilidad, se establece que si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda.

¿Cómo puedo realizar un requerimiento ante un organismo del estado mediante esta ley?



Primeramente, al momento de iniciar un requerimiento ante un organismo del estado se considerará como partes interesadas a:

- 1.** Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos.
- 2.** Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- 3.** Aquéllos cuyos intereses, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se apersonen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Además, los interesados podrán actuar por medio de apoderados, entendiéndose que éstos tienen todas las facultades necesarias para la consecución del acto administrativo, salvo manifestación expresa en contrario.

El poder deberá constar en escritura pública documento privado suscrito ante notario. Se requerirá siempre de escritura pública cuando el acto administrativo de que se trate produzca efectos que exijan esa solemnidad. (Artículo 21 y 22 Ley N° 19.880).

Pasos del procedimiento administrativo



El procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

El proceso administrativo consta de tres etapas:

La iniciación, La instrucción y La finalización.

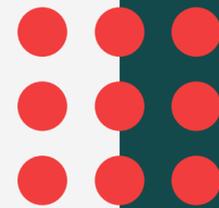
La **etapa de iniciación**, los procedimientos podrán iniciarse de oficio o a solicitud de persona interesada, el interesado al momento de efectuar su solicitud debe cumplir con ciertos requisitos y sobre los antecedentes que deberá proporcionar para poder iniciar el proceso.

El artículo 30 de la Ley 19.880 define los contenidos que deben contener las solicitudes de los interesados, a saber:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su apoderado, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones.
- b) Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud.
- c) Lugar y fecha.
- d) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado.
- e) Órgano administrativo al que se dirige.

Las solicitudes de varias personas cuando tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única solicitud, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

Pasos del procedimiento administrativo



Los solicitantes podrán acompañar los documentos que estimen convenientes, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan. Cabe destacar que, si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos, se requerirá al interesado para que, en un plazo de cinco días, subsane falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

La **etapa de Instrucción** tiene por objeto la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto.

Se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención, o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.

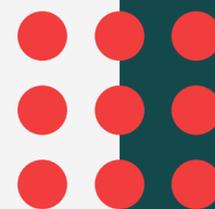
Así es relevante destacar que en esta etapa se cumplen varias formalidades:

La Prueba

Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento, podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, los más recurrentes son, documentos públicos y privados, informes de peritos, declaraciones de testigos, etc.

Cuando a la Administración no le consten los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, se ordenará la apertura de un período de prueba, por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez.

Pasos del procedimiento administrativo



El Momento de la prueba

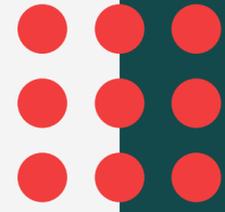
La Administración comunicará a los interesados, con la suficiente antelación, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas.

En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar peritos para que le asistan.

Los Informes

Para los efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes (jurídicos, económicos, financieros, presupuestarios, contables, técnicos, etc.) que señalen las disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver.

Pasos del procedimiento administrativo



La Información pública

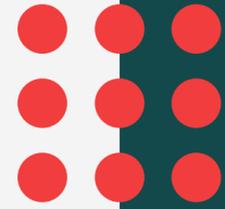
El organismo público puede, cuando la naturaleza del procedimiento lo requiera, ordenar un período de información pública, con el fin de permitir que cualquier persona pueda examinar los antecedentes respectivos, anunciándolo en el Diario Oficial o en un diario de circulación nacional, el anuncio señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular observaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a diez días.

La falta de actuación en este trámite, no impedirá a los interesados interponer los recursos procedentes contra la resolución definitiva del procedimiento.

La actuación en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado.

En todo caso, la Administración otorgará una respuesta razonada, en lo pertinente, que podrá ser común para todas aquellas observaciones que planteen cuestiones sustancialmente iguales.

Pasos del procedimiento administrativo



La **etapa de finalización** pone término al procedimiento, a través de una decisión del Órgano de la Administración del Estado, este procedimiento puede terminar de varias formas, las cuales son: **La resolución final, el desistimiento, la declaración de abandono y la renuncia al derecho** en que se funde la solicitud, pudiendo terminar de igual forma por causas sobrevinientes o circunstancias imprevistas que cambian las condiciones bajo las cuales se efectuó la solicitud.

Resolución final

La resolución que ponga fin al procedimiento contendrá la decisión que decidirá las cuestiones planteadas por los interesados, la cual en todo momento deberá ajustarse a las peticiones formuladas por estos y deberá ser fundada.

Cabe destacar que en ningún caso podrá el Órgano de la Administración del Estado abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisibilidad de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carentes de fundamento.

Pasos del procedimiento administrativo



Renuncia y Desistimiento

Todo interesado podrá desistirse de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.

Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más interesados, el desistimiento o la renuncia sólo afectará a aquéllos que la hubiesen formulado. Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia.

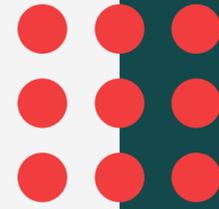
Abandono

Cuando por la inactividad de un interesado se produzca por más de treinta días la paralización del procedimiento iniciado por él, la Administración le advertirá que, si no efectúa las diligencias de su cargo en el plazo de siete días, declarará el abandono de ese procedimiento.

Transcurrido el plazo señalado precedentemente, sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, la Administración declarará abandonado el procedimiento y ordenará su archivo, notificándosele al interesado. El abandono no producirá por sí solo la prescripción de las acciones del particular o de la Administración. En todo caso, los procedimientos abandonados no interrumpirán el plazo de prescripción.

Excepción del abandono, la Administración podrá no declarar el abandono, cuando la cuestión suscitada afecte al interés general o fuera conveniente continuarla para su definición y esclarecimiento.

¿Cuáles son los plazos que establece esta Ley?

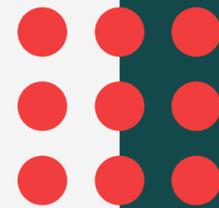


Los términos y plazos establecidos en ésta Ley obligan a las autoridades y personal al servicio de la Administración en la tramitación de los asuntos, así como los interesados en los mismos.

Los plazos establecidos son:

- El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.
- Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.
- Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.
- Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

¿Cuáles son los plazos que establece esta Ley?



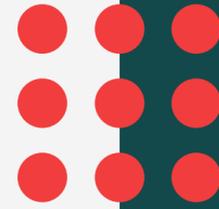
Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

La Ampliación de los plazos, la Administración, salvo disposición en contrario, podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero. En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido.

Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final.

Excepción, el Artículo 63 establece un Procedimiento de urgencia, el cual sucede cuando razones de interés público lo aconsejen, se podrá ordenar, de oficio o a petición del interesado, que al procedimiento se le aplique la tramitación de urgencia. En tales circunstancias, los plazos establecidos para el procedimiento ordinario se reducirán a la mitad, salvo los relativos a la presentación de solicitudes y recursos. No cabrá recurso alguno en contra de la decisión que ordene la aplicación de la tramitación de urgencia al procedimiento.

¿Qué pasa si mi solicitud no se responde dentro de los plazos legales?



Artículo 64

Silencio Positivo

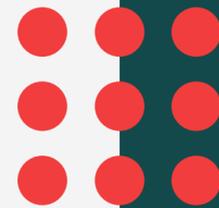
Establece que, transcurrido el plazo legal para resolver acerca de una solicitud que haya originado un procedimiento, sin que la Administración se pronuncie sobre ella, el interesado podrá denunciar el incumplimiento de dicho plazo ante la autoridad que debía resolver el asunto, requiriéndole una decisión acerca de su solicitud. Dicha autoridad deberá otorgar recibo de la denuncia, con expresión de su fecha, y elevar copia de ella a su superior jerárquico dentro del plazo de 24 horas. Si la autoridad que debía resolver el asunto no se pronuncia en el plazo de cinco días contados desde la recepción de la denuncia, la solicitud del interesado se entenderá aceptada, el interesado podrá pedir que se certifique que su solicitud no ha sido resuelta dentro del plazo legal. Dicho certificado será expedido sin más trámite.

Artículo 65

Silencio Negativo

Se entenderá rechazada una solicitud que no sea resuelta dentro del plazo legal cuando ella afecte el patrimonio fiscal. Lo mismo se aplicará en los casos en que la Administración actúe de oficio, cuando deba pronunciarse sobre impugnaciones o revisiones de actos administrativos o cuando se ejercite por parte de alguna persona el derecho de petición consagrado en el numeral 14 del artículo 19 de la Constitución Política.

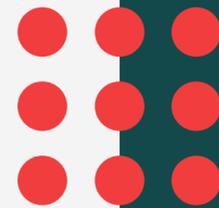
¿Qué pasa si mi solicitud no se responde dentro de los plazos legales?



El interesado podrá pedir que se certifique que su solicitud no ha sido resuelta dentro de plazo legal, este certificado se otorgará sin más trámite, entendiéndose que desde la fecha en que ha sido expedido empiezan a correr los plazos para interponer los recursos que procedan.

Por último, en la eventualidad que el Órgano de la Administración del Estado no resuelva o no se pronuncie con respecto a la solicitud, ya pasado los plazos legales, considerando los artículos 64 y 65, será posible interponer una denuncia ante la Contraloría General de la República, tomando en cuenta que, se deberá interponer una declaración en la cual la persona pone en conocimiento a la Contraloría General de la República sobre una situación irregular cometida por un funcionario o servicio sometido a fiscalización de esta entidad, con el fin de determinar las responsabilidades del caso.

¿Qué pasa si mi solicitud no se responde dentro de los plazos legales?



La Contraloría General de la República supervisa a:

- Servicios públicos descentralizados (de Salud, de Vivienda y Urbanismo, Universidades Estatales, Impuestos Internos, Previsión Social, FONASA, SENCE, JUNAEB, JUNJI, entre otros).
- Todas las municipalidades del país.
- Empresas públicas creadas por ley (ENAP, ENAMI, FAMA, ENAER, ASMAR, Empresas Portuarias, entre otras).
- Empresas, sociedades o entidades públicas y privadas en que el Estado o sus empresas, sociedades o instituciones centralizadas o descentralizadas tengan aportes de capital (Metro, SERCOTEC, CONAF, entre otras).

La Contraloría General de la República NO supervisa a:

- Poder Legislativo.
- Poder Judicial.
- Banco Central.
- Ministerio Público.
- Entidades comerciales como multitiendas, bancos, empresas de telefonía, empresas eléctricas, clínicas privadas, isapres, AFP, entre otras.

¿Qué rol cumple la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias en el ámbito de la Ley N° 19.880?



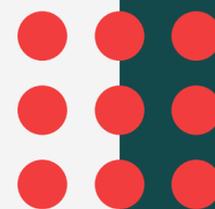
El artículo 98° de la ley 18.695, establece que, cada municipalidad deberá habilitar y mantener en funcionamiento una oficina de informaciones, reclamos y sugerencias abierta a la comunidad. La ordenanza de participación establecerá un procedimiento público para el tratamiento de las presentaciones o reclamos, como asimismo los plazos en que el municipio deberá dar respuesta a ellos, los que, en ningún caso, serán superiores a treinta días, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la ley N° 19.880.

La información y documentos municipales son públicos. En dicha oficina deberán estar disponibles, para quien los solicite, a lo menos los siguientes antecedentes:

- El plan comunal de desarrollo, el presupuesto municipal, el plan de inversiones en infraestructura de Art. 3, N° 8 movilidad y espacio público, en su caso, y el plan regulador comunal con sus correspondientes seccionales, incluyendo sus respectivos planos de detalle ,y las políticas específicas.
- El reglamento interno, el reglamento de contrataciones y adquisiciones, la ordenanza de participación y todas las ordenanzas y resoluciones municipales.
- Los convenios, contratos y concesiones.
- d) Las cuentas públicas de los alcaldes en los últimos 3años
- Los registros mensuales degastos efectuados al menos en los últimos dos años.

Inherente en la misión de cada O.I.R.S, se debe tomar en cuenta 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.

¿Qué rol cumple la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias en el ámbito de la Ley N° 19.880?

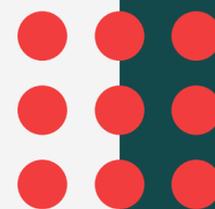


Las funciones especiales de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, surgen de las leyes N° 18.695, Ley N° 19.880 y Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628 (transversal a las funciones de todo el Municipio).

Dentro de las principales funciones se destacan:

- Realizar las operaciones necesarias para mantener un constante flujo, control, archivo y conservación de toda la documentación oficial que ingresa y egresa de la Municipalidad, promocionando en forma rápida y expedita la información que se requiera para la actividad municipal.
- Tener a su cargo el trámite de ingresos, clasificación y distribución de la correspondencia oficial.
- Mantener un archivo actualizado de la documentación oficial recibida y despachada por la Municipalidad.
- Cumplir con funciones que el Alcalde le asigne, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que están dentro del marco legal.
- Dar fiel cumplimiento a las leyes 20.285 y 19.628.

¿Qué solicitudes puedo realizar ante una O.I.R.S?



Las atenciones ciudadanas se clasifican en:

- **Consultas**

Necesidades de los usuarios/as con respecto a la orientación sobre diversas funciones del Municipio, como pueden ser: programas, beneficios, subsidios, talleres, procedimientos, entre otros.

- **Reclamos**

El reclamo es aquella solicitud en donde un usuario/a, demanda una solución, de forma colectiva o personal, por la disconformidad ante una mala atención de los funcionarios públicos, un servicio ineficaz, solicitudes fuera de plazo, irregularidades varias, entre otras.

- **Sugerencias**

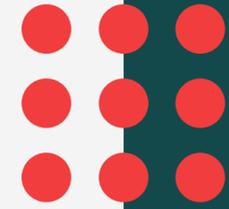
Son propuestas de los usuarios en cuanto a la mejora de los servicios públicos del Municipio, en las cuales manifiestan su pensar e ideas de mejora que consideran que el Municipio debería adoptar en sus procedimientos.

- **Denuncias**

Se dan cuando el usuario/a manifiesta el acontecer de una situación irregular por parte del Municipio o un Tercero que afecta su persona.

- **Felicitaciones**

Declaración expresa de satisfacción por parte del usuario/a por el servicio recibido, ya sea por un funcionario público o por un servicio eficaz y/o eficiente.



¿Qué solicitudes puedo realizar ante una O.I.R.S?

Tratamiento de las atenciones ciudadanas:

- **Reclamos:**

Inicio admisibilidad,

ingreso a sistema OIRS

Derivación a Direcciones y/o Departamentos y determinación plazo

Respuesta de las Direcciones y/o Departamentos

Respuesta a usuario por parte de OIRS

Cierre Plazo final 30 días hábiles

Formulario

Seguimiento Solicitud y Sanciones por Incumplimiento

- **Solicitudes varias:**

inicio admisibilidad,

Ingreso sistema OIRS

Derivación a Direcciones y/o Departamentos y determinación plazo

Respuesta de las Direcciones y/o Departamentos

Respuesta a usuario por parte de OIRS

Plazo final 30 días hábiles

Formulario

Seguimiento Solicitud y Sanciones por Incumplimiento

- **Solicitud de Información Pública:**

Ingreso a sistema transparencia u otro medio

Admisibilidad

Derivación

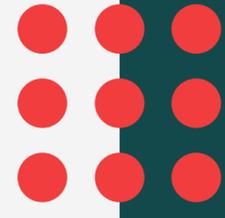
Preparación

Entrega

Cierre Plazo 20 días hábiles y/o prórroga de 10 días hábiles adicionales si lo requiere

Seguimiento Solicitud y Sanciones por Incumplimiento

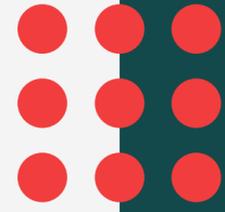
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la ilustre Municipalidad de Puerto Montt



Actualmente la O.I.R.S del Municipio de Puerto Montt consta de tres secciones claramente definidas:

- O.I.R.S, amparada artículo 98 de la ley 18.695 y cuya principal Ley es la **Ley 19.880 del procedimiento administrativo**, asimismo proceden otras leyes que son parte fundamental para la entrega de un servicio de calidad, oportuno y sobre todo enfocado en las personas, como lo son: La **Ley 20.500** sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública y la **Ley 20.609** que establece medidas en contra de la discriminación.
- Sección de Transparencia Pasiva, cuya principal función es velar por el estricto cumplimiento de la **Ley 20.285** y del instructivo general N° 10 del consejo para la transparencia sobre el procedimiento administrativo de acceso a la información.
- Sección de Datos Personales, cuya principal función es cumplir con lo establecido en la **Ley 19.628** sobre protección de la vida privada, generando instancias de capacitación y material educativo para los funcionarios y usuarios del Municipio de Puerto Montt.

¿Cuáles son los medios para realizar un requerimiento ante la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt?



Los requerimientos o solicitudes pueden ser realizadas de forma presencial y/o digital (De acuerdo al artículo 5 de la Ley 19.880), dependiendo de las circunstancias será más idóneo cualquiera de las opciones.

De este modo, se destaca los procedimientos:

- **Atenciones mediante Ley 19.880**

Será posible realizar las atenciones mediante vía presencial, vía web institucional y/o vía correo institucional de la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt, a través de un formulario. Además esta oficina es quien canaliza todas las atenciones ciudadanas y las deriva a la Dirección competente, dando un seguimiento a la solicitud y que está se encuentre dentro de los plazos legales.

Para ello visitar vía web: **www.puertomontt.cl**.

Banner OIRS (Ley 19.880)

Correo institucional: **oirs@puertomontt.cl**.

- **Acceso a Solicitudes de Información Pública Ley 20.285**

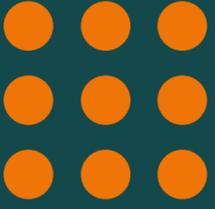
Para solicitar información pública que obra en poder de la Ilustre Municipalidad de Puerto Montt, se podrá acceder mediante vía presencial o vía web institucional, a través de un formulario, el cual estará disponible en todo momento para los interesados, presencialmente se realizará en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.

Para ello visitar vía web: **www.puertomontt.cl**.

Banner Solicitar Información (Ley 20.285)

Correo institucional: **transparencia@puertomontt.cl**.

2020



WEB INSTITUCIONAL

WWW.PUERTOMONTT.CL

FACEBOOK INSTITUCIONAL

[@MUNIPUERTOMONTT](https://www.facebook.com/MUNIPUERTOMONTT)

MATERIAL ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO
DE TRANSPARENCIA PASIVA DE LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT

