

Carta de

Compromisos y Derechos Ciudadanos



El Ministerio de Bienes Nacionales tiene como misión reconocer, administrar y gestionar el patrimonio fiscal, regularizar la pequeña propiedad raíz particular, mantener el catastro gráfico de la propiedad fiscal actualizado, y crear un sistema de administración de áreas protegidas para la protección y valoración del patrimonio fiscal, así como apoyar el desarrollo económico, social, cultural y territorial del país en forma sustentable, favoreciendo la igualdad de oportunidades, especialmente a las personas de mayor vulnerabilidad, con servicios eficientes, transparentes, oportunos y en continuo mejoramiento para los ciudadanos y ciudadanas que lo requieran.

En este Ministerio encontrará los siguientes servicios:

Regularización de la Pequeña Propiedad Raíz, Ventas, Concesiones Gratuitas y Onerosas de Inmuebles Fiscales, Transferencias, Arriendos, Servidumbres, Destinación de Inmuebles Fiscales, Derechos de Aprovechamiento de Aguas, Herencias Vacantes, Donación de Bienes al Fisco, Fijación de Deslindes de Cauces, Ríos y Esteros.

La ciudadanía, mujeres, hombres, familias y en particular Usted, son el centro de nuestro quehacer y por ello debe saber que tiene **DERECHO** a exigir una atención rápida, eficiente, ágil y transparente por parte de los funcionarios y funcionarias del Ministerio de Bienes Nacionales.

Para que conozca los servicios y se comunique con nosotros, se han implementado Oficinas del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), ubicadas a lo largo de todo el país, en las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), Oficinas Provinciales y Nivel Central de este Ministerio.

¿Qué significa SIAC?

Significa Sistema de Información y Atención Ciudadana y es un **SISTEMA** que contempla todos los espacios de atención ciudadana que ha instalado el Ministerio de Bienes Nacionales para que las personas puedan acceder y solicitar la información de los servicios o trámites y reciban una respuesta a sus solicitudes, consultas, reclamos o sugerencias, sin discriminación de género, etnia ni edad.

**Usted puede acercarse al Ministerio de Bienes Nacionales a través de los siguientes espacios de atención gratuita:**

- **Oficinas de Información Presencial**  
A través de la atención presencial en cada una de las oficinas con que el Ministerio cuenta a nivel nacional, regional y provincial.
- **Atención Virtual**  
Contáctenos en la página web [www.bienes.cl](http://www.bienes.cl) en el banner de Atención Ciudadana.  
  
Además, se cuenta con correos electrónicos de consultas. Estos son [consultas@mbienes.cl](mailto:consultas@mbienes.cl) para el Nivel Central o por los Correos Electrónicos correspondientes a cada región del país que van desde [consulta1@mbienes.cl](mailto:consulta1@mbienes.cl) a [consulta15@mbienes.cl](mailto:consulta15@mbienes.cl), según la región.
- **Línea Telefónica Gratuita 800 104 559**  
Atención gratuita de Lunes a Jueves de 08:30 a 18:00 horas y Viernes de 08:30 a 17:00 horas, desde cualquier lugar del país. Pueden hacerse llamadas desde teléfonos fijos y celulares.
- **Buzones de Reclamos y Sugerencias**  
Buzón habilitado especialmente en cada una de las oficinas con que el Ministerio cuenta a nivel nacional, regional y provincial para que usted exprese su opinión sobre nuestra atención u otro tema que le interese.

- **Solicitudes de Acceso a Información Pública**  
Las consultas sobre transparencia de la información pública, de acuerdo a la Ley 20.285, pueden ser formuladas por escrito en el formulario establecido, por sitios electrónicos o carta. Por sitios electrónicos se entiende el banner de Gobierno Transparente ubicado en la página web [www.bienes.cl](http://www.bienes.cl). Los formularios impresos se encuentran a disposición de la ciudadanía en cada una de las oficinas con que el Ministerio cuenta a nivel nacional, regional y provincial.

¿Cómo responde el Ministerio de Bienes Nacionales a sus consultas?

Las solicitudes de información que ingresan en cualquiera de nuestros Espacios de Atención, se responderán en un plazo de 10 días hábiles, de acuerdo a lo estipulado por la Ley N° 19.880.

Si las consultas se enmarcan en la Ley N° 20.285, las respuestas se entregarán en un plazo de 20 días hábiles, con prórroga de 10 días hábiles en casos más complejos, según indica esta ley.

- Si no queda Conforme con la respuesta recibida:**  
Usted puede expresar su opinión o reclamo a través de cualquiera de los espacios de atención que se han dispuesto para este fin o escribir directamente al correo electrónico [consultas@mbienes.cl](mailto:consultas@mbienes.cl).

Siempre recibirá una respuesta desde el Ministerio de Bienes Nacionales en los plazos establecidos.

Encuestas de Satisfacción de Usuarios/as

Todos los años se realizan encuestas a través de los diferentes espacios de atención, lo que nos permite conocer la percepción y medir la satisfacción que tienen los/as usuarios/as en relación al Servicio de Información y Atención Ciudadana que presta el Ministerio de Bienes Nacionales. Esta información nos permite mejorar la calidad de la atención y adecuar el servicio a los requerimientos de la ciudadanía.

Nuestros compromisos con usted son:

1. Respetar los derechos y garantías que le corresponden como miembro de la comunidad nacional.
2. Entregar toda la información acerca de los servicios ministeriales y sobre el estado de avance de su trámite. Para ello usted encontrará en todas las oficinas ministeriales del país una Oficina de Información y Atención Ciudadana.
3. Cumplir con los plazos que se informan en esta Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos.
4. Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención ciudadana.

Para facilitar su atención y respuesta dentro del plazo señalado, asegúrese de identificar claramente su requerimiento en el formulario que corresponda, llenando todos los datos solicitados y acompañando la documentación básica exigida.

Para reclamos de no cumplimiento de estos compromisos, escriba al correo electrónico [consultas@mbienes.cl](mailto:consultas@mbienes.cl)

Usted como usuario/a tiene derechos y deberes señalados en la ley 19.880 de procedimientos administrativos y la ley 20.285 de acceso a la información pública.

Derechos:

1. Derecho a un trato respetuoso, oportuno y no discriminatorio por parte de autoridades y funcionarios/as del MBN.
2. Derecho a presentar y obtener respuestas oportunas a consultas, reclamos y sugerencias, utilizando los Espacios de Atención que contempla este servicio.
3. Derecho a solicitar y acceder a Información Pública de este Ministerio de acuerdo a la Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública.
4. Exigir el cumplimiento de los plazos consignados en el presente documento para todos los servicios ministeriales.
5. Formular alegaciones y aportar documentos.
6. Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su expediente y solicitar copia de esta información a través de los espacios de atención mencionados anteriormente.
7. Conocer los costos y requisitos del trámite que solicita al momento de su postulación. Además, conocer montos y requisitos de financiamiento estatal a los que es posible postular.
8. Conocer los plazos de entrega de resultados de las distintas etapas del trámite.
9. Conocer oportunamente el resultado de su postulación, sea éste favorable o no.
10. Identificar autoridades y funcionarios/as bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
11. Conocer fechas, períodos y requisitos de postulación de los diferentes trámites del Ministerio de Bienes Nacionales.
12. Exigir responsabilidad de la Administración Pública.
13. Eximirse de presentar documentos que no correspondan o que estén en poder de la Administración Pública.

Deberes:

1. Respetar al funcionario o funcionaria que lo/a atiende.
2. Presentar todos los documentos solicitados de acuerdo a los requisitos para iniciar su trámite.
3. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorga esta institución.
4. Informarse bien sobre los trámites que quiera iniciar, antes de la presentación de su postulación.
5. Respetar los procedimientos de atención establecidos por esta institución para cada trámite.
6. Verificar los documentos entregados a Ud. por esta institución.
7. Comunicar oportunamente a este Ministerio o a cualquiera de sus Oficinas Regionales y Provinciales, el cambio de domicilio y teléfono en caso de tener gestiones o trámites pendientes en este servicio.
8. Informarse y conocer sobre los plazos establecidos para cada una de las etapas del servicio.

“Conociendo los Derechos y Deberes que tenemos como ciudadanos o ciudadanas en los Servicios Públicos, podemos exigir y comprometernos a mejorar la Calidad de Atención Ciudadana.”