

PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

El Instituto Nacional de Hidráulica tiene por misión “Desarrollar Estudios e Investigación Aplicada de proyectos de Infraestructura Hidráulica, con un enfoque integral y criterios sustentables, contribuyendo con ello a dar respuestas a los desafíos del país”.

NOS COMPROMETEMOS A:

- Entregar respuesta a solicitudes de información de acuerdo a la normativa vigente. Las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles y las solicitudes de información pública en un plazo de 20 días hábiles, prorrogables sólo por una vez, en 10 días hábiles adicionales a través de sus oficinas de información, o de manera virtual en <http://inh.cl/wp/solicitudes/>.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página web www.inhl y en el sitio de Transparencia Activa. <http://www.inh.cl/Tactiva/>
- Brindar una atención de calidad, amable, sin discriminación, oportuna, clara y ajustada a los plazos establecidos por la normativa vigente.

NUESTROS ESPACIOS DE ATENCIÓN:

WEB

<http://inh.cl/wp/solicitudes/>

Se puede acceder a la Plataforma de Información y Atención Ciudadana a ingresar sus solicitudes, con lo que se generará un número para seguimiento de su caso. Además, en el Sitio de Gobierno Transparente del Servicio (<http://www.inh.cl/Tactiva/>) encontrará información actualizada del Instituto Nacional de Hidráulica, su estructura orgánica, marco normativo y dotación de personal, entre otros.

PRESENCIAL

Dirección Ejecutiva ubicada en Nataniel Cox 31, Oficina 36, Santiago.
Laboratorio de Hidráulica, ubicado en Avda. Concordia 0620, Peñaflor.

TELEFÓNICO

02-27824100, que atiende de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 14:00 horas.

USTED TIENE DERECHO A:

- Acceder a la información relevante del Instituto Nacional de Hidráulica
- Solicitar y recibir información del Instituto Nacional de Hidráulica en los plazos que establecen las leyes.
- Conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- Recibir orientación y atención oportuna y de calidad.
- Recibir un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación.

USTED TIENE EL DEBER DE:

- Relacionarse en términos respetuosos con quienes lo atienden en cualquier forma de atención, ya sea telefónica, presencial o web.
- Informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar del Instituto Nacional de Hidráulica.
- No alterar los documentos que le otorga la institución.
- Solicitar los documentos y servicios en forma oportuna e informarse de los plazos de entrega y disponibilidad.

INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN:

- Podrá expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención.
- Solicitar entrevista con la Jefatura de Atención Ciudadana del servicio.
- Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, www.cdc.gob.cl cuando no se haya dado respuesta oportuna a una solicitud del tipo consulta, reclamo, sugerencia o felicitación.
- Recurrir al Consejo para la Transparencia www.consejotransparencia.cl solicitando amparo a su Derecho de Acceso a la Información, cuando su solicitud por Ley 20.285 no es respondida en los plazos legales, cuando se deniegue la entrega de información infundadamente, o cuando la respuesta no le sea satisfactoria.

Director(a) Instituto
Nacional de Hidráulica

CARTA DE COMPROMISOS

