



CARTA DE COMPROMISOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo está conformado por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura y la Subsecretaría de Turismo, además de sus servicios relacionados y/o dependientes.

La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño tiene como misión impulsar un desarrollo productivo sostenible en el país, que fomente la innovación, el emprendimiento y la transformación digital de las MiPymes y cooperativas y que aborde las fallas de coordinación interinstitucional, impulsando la eficiencia regulatoria, y logrando un mayor dinamismo, productividad, competitividad y sustentabilidad en el sistema productivo. Lo anterior, a través de una estrategia integral descentralizada y con perspectiva de género, con el fin de hacerse cargo de los desafíos asociados a la crisis climática y aumentar el bienestar de nuestro país.

La actual política de fomento a las MiPymes y cooperativas tiene su foco en aumentar la productividad de las empresas de menor tamaño del país, para que puedan innovar, crecer, e internacionalizarse, generando mayores ingresos, mejores empleos y más oportunidades para el país.

¿Cuál es el compromiso del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)?

Nos comprometemos a satisfacer las solicitudes ciudadanas: consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, trámites y solicitudes de acceso a la información pública, mediante una atención de calidad.

Asimismo, responderemos en un plazo máximo de 10 días hábiles, y eventualmente, en un plazo máximo de 15 días hábiles, resguardando los plazos establecidos en la ley N° 19.880, que establece la base de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Respecto a las solicitudes de acceso a la información pública, nos comprometemos a responderlas en un plazo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles en casos justificados, conforme a lo estipulado en la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Si usted considera que no recibió una atención amable o que no se le ha otorgado la información requerida, podrá manifestar su disconformidad a través de la Oficina del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) o en <https://siacciudadano.economia.cl/>, especificando claramente el hecho acontecido.

¿Cuáles son los derechos de la ciudadanía?

- Recibir un trato amable y facilitador en la atención.
- Identificar a la persona responsable de la tramitación.
- Recibir una atención respetuosa, sin discriminación o exclusiones basadas en razones de edad, sexo, religión, opinión política o ideológica.
- Acceder a la información sobre el estado del trámite.
- Exigir confidencialidad y presentar sólo la documentación necesaria.
- Exigir el cumplimiento de los plazos establecidos en la ley.
- Expresar sugerencias o reclamos.

¿Cuáles son los deberes de la ciudadanía?

- Acudir y agotar todas las instancias ante la Oficina del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
- Aportar la documentación necesaria para la gestión de su solicitud.
- Informarse sobre el ámbito de acción y atribuciones del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Respetar a la persona que atiende y los procedimientos establecidos para la gestión de su solicitud.
- Respetar horarios de atención y plazos de tramitación.
- Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.

Espacios del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

- **Atención presencial y telefónica:** En la oficina del SIAC correspondiente a su región o en nuestras líneas telefónicas de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas y los viernes de 9:00 a 16:00 horas. Puede revisar las direcciones y números de contactos correspondientes en <https://www.economia.gob.cl/contacto>
- **Escrito:** Enviando una carta remitida a la Oficina de Partes ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, piso 1, local 7, torre 2, Santiago, Chile.
- **Virtual:** En el enlace <https://siacciudadano.economia.cl/> que está disponible las 24 horas del día.

Javiera Petersen Muga

Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Acceda al SIAC virtual con su celular escaneando el código QR:

