



GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO ALCALDÍA MUNICIPALIDAD DE BUIN

I. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de la Ilustre Municipalidad de Buin, es una oficina de servicio y atención directa a la comunidad, ya sea a personas naturales, personas jurídicas, empresas, instituciones y direcciones municipales.

Es el servicio de atención directa del Alcalde de la comuna a sus vecinos y vecinas, quien se reúne con las personas que requieren plantear algún tema en particular, comunitario, personal u otro a fin de ser atendido y/o resuelto por la máxima autoridad comunal.

En Alcaldía se desempeñan funcionarios municipales, quienes tienen a cargo diferentes tareas, cuyo objetivo es específico dependiendo la materia o temática que plantean los usuarios, siempre teniendo presente una atención expedita, rápida y eficiente.

II. OBJETIVOS

- Atención expedita, rápida y eficiente, por parte del Sr. Alcalde de la Comuna de Buin o funcionario/a que él delegue.
- Dar respuesta y/o resolución de planteamientos de manera rápida y eficiente.
- Escucha activa a la comunidad.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS

a) Alcaldía

Este servicio se trata de atención directa del Sr. Alcalde de la comuna de Buin a sus vecinos y vecinas. Dentro de sus principales beneficios, se encuentra la escucha activa a la comunidad y brindar respuesta y/o soluciones a quienes recurren al servicio.

Alcaldía, cuenta con cuatro modalidades de atención:

- **Personas naturales:** Atención presencial mediante audiencias públicas, las que se realizan de lunes a viernes a las 7:30 hrs., atención por orden de llegada y registro de formulario de audiencia. Además, se realizan audiencias en horario especial para Adultos Mayores, las que se agendan de manera presencial para los días miércoles de cada semana de 12:00 a 13:00.
- **Personas Jurídicas (Agrupaciones, Juntas de Vecinos, Organizaciones Territoriales y Funcionales):** Atención presencial con sistema de agendamiento de hora para audiencia, la cual se solicita de manera presencial y/o teléfono y correo electrónico.
- **Empresas:** Atención presencial mediante audiencias Ley del Lobby, la cuales se solicitan a través de la página web www.buin.cl y que se realizan los días jueves de cada semana.
- **Institucional:** Atención presencial mediante reuniones de trabajo y/o reuniones en terreno, previo agendamiento.



Ilustre Municipalidad
de Buin

Documentos y requisitos a presentar para postulación o solicitud:

Cédula de identidad y ficha Registro Social de Hogares (en caso de público externo).

Plazos:

Los plazos dependen de la temática a plantear, pero en general el plazo de respuesta es de 5 días hábiles y, en otros casos, se otorga respuesta durante el día.

Medios de atención:

Audiencias, correo electrónico, teléfono, solicitudes ingresadas vía Oficina de Partes.

Días y horarios de atención:

- Personas naturales: Atención de lunes a viernes a las 7:30 hrs., atención por orden de llegada. Atención adultos mayores, los días miércoles de cada semana, de 12:00 a 13:00 hrs.
- Personas Jurídicas (Agrupaciones, Juntas de Vecinos, Organizaciones Territoriales y Funcionales): Atención presencial de lunes a viernes, horario a convenir.
- Empresas: Atención días jueves de cada semana de 09:00 a 10:00 hrs.
- Institucional: Atención presencial de lunes a viernes, horario a convenir.

Contacto:

Correo: maraya@buin.cl / nberrios@buin.cl

Teléfono: 228218401 / 22821402

Dirección: Carlos Condell #415, Buin.

b) Oficina Atención al Vecino:

- Este servicio es de atención directa a los vecinos y vecinas de la comuna de Buin, quienes llegan de manera espontánea a plantear sus inquietudes, ya sea personales o comunitarias, principalmente de orientación respecto a trámites, derivaciones a las diferentes Direcciones Municipales y orientaciones en general de los servicios públicos y / o beneficios para la comunidad.

Forma de atención:

- Presencial por orden de llegada, telefónica y correo electrónico.

Requisitos:

- Cédula de identidad y ficha Registro Social de Hogares (en caso de público externo).
- Plazos: los plazos dependen de la temática a plantear, pero en general el plazo de respuesta es de 5 días hábiles y, en otros casos, se otorga respuesta durante el día.
- Medios de atención: correo electrónico, teléfono, solicitudes ingresadas vía Oficina de Partes.
- Días y horarios de atención: de lunes a jueves de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00 y viernes de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 16:00 horas.

Correo electrónico: cbustos@buin.cl

Teléfono: 228218420 / 228218421

Dirección: Carlos Condell #415, Buin.



Ilustre Municipalidad
de Buin

IV. CONCLUSIÓN

Los dos servicios principales que tiene la Alcaldía de la Ilustre Municipalidad de Buin, se refieren a la atención al usuario de manera directa por parte del Sr. Alcalde y, a la atención al usuario por parte del equipo de la Oficina Atención al Vecino.

En su estructura y organización se encuentra como principal objetivo la atención al usuario de manera expedita, eficiente y rápida a fin de dar respuestas y/o soluciones a quienes acuden al servicio.

En Alcaldía se han establecido estructuras de trabajo donde destaca la eficiencia en la atención a los diferentes públicos (vecinos, vecinas, organizaciones, empresas y direcciones municipales), velando siempre por que esta atención sea de manera ordenada y organizada.