



Área de Atención a Usuarios



Estimado/a Usuario/a:

A partir del 12 de marzo, la Dirección Regional Valparaíso del Servicio Nacional de Pesca, cuenta con un Área de Atención a Usuarios especialmente desarrollada para ofrecer a usted una atención personalizada y de calidad, que le permita realizar sus trámites y consultas de forma expedita y sencilla.

Para ello, los/as Ejecutivos/as de Atención de Usuarios de Sernapesca, han recibido una completa capacitación para resolver sus consultas y orientarlo con rapidez y eficiencia contando con dedicación exclusiva para esta función dentro del horario de atención (de 9:00 a 14:00 horas).

Sernapesca ofrece tres niveles de atención:

- 1 **Atención Express:** Corresponde a la entrega y recepción de documentos, lo cual se realiza directamente en el mesón de recepción.
- 2 **Atención Inmediata:** Para la realización de trámites usted debe solicitar un número de atención en el mesón de recepción, y luego será atendido por un ejecutivo/a.
- 3 **Atención Diferida:** En caso que el trámite o consulta requiera ser revisado por las áreas técnicas, el ejecutivo/a de atención deberá indicarle la fecha en la que podrá retirar su trámite o respuesta.

IMPORTANTE

- Informese sobre los plazos de realización de sus trámites, así como la documentación que le será requerida.
- Para mejorar nuestra atención, puede solicitar a su ejecutivo la Encuesta de Satisfacción de la Atención. Además, recuerde que puede dejar sugerencias o comentarios con el/la operador/a SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana) de la Dirección Regional, o utilizando los canales dispuestos para este fin: buzón ciudadano, atención telefónica o vía web.