

## CARTA DE COMPROMISOS DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS

### Para una mejor atención a las personas

La Dirección General de Obras Públicas tiene la misión de dirigir, coordinar y fiscalizar la gestión de los Servicios Ejecutores dependientes, disponiendo a las personas y territorio obras de infraestructura pública, mejorando la calidad de vida e igualdad de oportunidades e impulsando el desarrollo, a través del sistema de contratación de obras y consultoría, entrega de lineamientos medioambientales, de salud y seguridad y propiciando la participación de la ciudadanía.

#### En la Dirección General de Obras Públicas nos comprometemos a:

- ✓ Entregar respuestas 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 [www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion).
- ✓ Mantener actualizada la información del Servicio en la página web [www.mop.cl](http://www.mop.cl) y en el sitio de Transparencia Activa: <http://transparencia.mop.cl/>.
- ✓ Brindar una atención de calidad, amable, sin discriminación, oportuna, clara y ajustada a los plazos establecidos en la normativa vigente.

#### Nuestros Espacios de Atención:

**WEB** ([www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion)) Se puede acceder a la Plataforma Ministerial de Información y Atención ciudadana a ingresar sus solicitudes, la cual le proporcionará un número para seguimiento del caso. Además, en el Sitio de Gobierno Transparente del Servicio (<http://transparencia.mop.cl/>) podrá encontrar información actualizada de la Subsecretaría de Obras Públicas respecto de la estructura orgánica, marco normativo y dotación de personal, entre otros.

#### PRESENCIAL

- ✓ Morandé 71, piso 1 Santiago.
- ✓ Oficina de Partes DGOP ubicada en Morandé 59, piso 3, Santiago.

#### TELEFÓNICO

Call center MOP 02-24494000 que atiende de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas.

#### Usted tiene derecho a:

- ✓ Acceder, solicitar y recibir información de la **DGOP** en los plazos que establecen las leyes.
- ✓ Conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- ✓ Recibir orientación, 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 cualquiera sea la forma de atención.
- ✓ Informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar de la Dirección General de Obras Públicas.
- ✓ Cumplir con las instrucciones establecidas respecto al uso general de la obra pública, con la normativa legal y reglamentaria vigente al utilizar la obra, sus servicios y las autorizaciones emitidas por la autoridad correspondiente.
- ✓ 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 Reclamo:

- ✓ Podrá expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención.
- ✓ Solicitar entrevista con el/la Encargado/a o Jefe/a de Información y Atención Ciudadana, SIAC, de la Dirección General de Obras Públicas
- ✓ Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, [www.cdc.gob.cl](http://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](http://www.consejotransparencia.cl) solicitando amparo a su Derecho de Acceso a la Información, cuando su solicitud por Ley 20.285 no sea respondida en los plazos legales, cuando se deniegue la entrega de información infundadamente o cuando la respuesta no le sea satisfactoria.

