

## 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, en relación a la prestación de los servicios de infraestructura pública, poniendo a disposición de los ciudadanos obras que permitan el desarrollo y la disminución de brechas de desigualdad; a través de la regulación del sistema de contratación de obras y consultoría, asegurando su competencia y transparencia, así como el cumplimiento eficiente de las políticas medioambientales y de prevención de riesgos.

### NOS COMPROMETEMOS A:

- Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones en nuestras oficinas de información, o en [www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion)
- Entregar información pública que se encuentre en poder de la Dirección General de Obras Públicas en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página web [www.dgop.cl](http://www.dgop.cl) y en el sitio de Transparencia Activa <http://transparencia.dgop.cl>
- Mantener actualizado y con información de interés el Centro Documental DGOP disponible en [http://www.dgop.cl/centro\\_documental](http://www.dgop.cl/centro_documental)
- Brindar una atención de calidad, amable, sin discriminación, oportuna, clara y ajustada a los plazos establecidos por la normativa vigente.
- Atender y tramitar las solicitudes de audiencia con la Autoridad de la Dirección General de Obras Públicas, a objeto de regular la actividad de Lobby y demás gestiones que representen intereses particulares, con el objeto de fortalecer la transparencia y probidad.

### NUESTROS ESPACIOS DE ATENCIÓN:

#### WEB

[www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion)  
[www.leylobby.gob.cl](http://www.leylobby.gob.cl)

#### PRESENCIAL

- Hall Central, Morandé 59, piso 1, Santiago.
- Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia DGOP, Morandé 59, piso 10. Oficina 1014-B
- Oficina de Partes DGOP, Morandé 59, piso 3, Santiago.
- Oficina de Atención del Registro de Contratistas y Consultores. Morandé 59, piso 3, Santiago.

#### TELEFÓNICO

Call center MOP 022-4494000 que atiende de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 16:00 horas.

### USTED TIENE DERECHO A:

- Formular consultas, sugerencias, reclamos, y/o felicitaciones y recibir información pública, en los espacios de atención dispuestos por la Dirección General de Obras Públicas y conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- Recibir una atención amable y cordial basada en el respeto, igualdad y dignidad de las personas.
- Recibir atención de calidad, oportuna y orientada en satisfacer sus necesidades.

### USTED TIENE EL DEBER DE:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los espacios de atención.
- Informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar de la Dirección General de Obras Públicas.
- 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 el/la Encargado/a del Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC, de la Dirección General de Obras Públicas.
- Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana [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 es respondida en los plazos legales, cuando se deniegue la entrega de información infundadamente o cuando la respuesta sea insatisfactoria.

  
**Juan Manuel Sánchez Medioli**  
Director General de Obras Públicas

CARTA DE  
COMPROMISOS  
2016-2017

