

PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS tiene la Misión de "Dotar al país de servicios de infraestructura aeroportuaria, asegurando estándares de calidad, seguridad y eficiencia, para la satisfacción de las necesidades de los diversos actores del sistema de transporte aéreo, contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural, a la protección de medio ambiente, a la competitividad del país y a mejorar la conectividad, la integración territorial, la equidad y calidad de vida de las personas.

NOS COMPROMETEMOS A:

- Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información ya sea en forma presencial, a través de nuestras oficinas de información, o de modo virtual en sitio web
<https://siac.mop.gov.cl/Atencion/ingresoCiudadano.do>
- Entregar información pública que se encuentre en poder de la Dirección de Aeropuertos en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página <http://www.aeropuertos.gov.cl/Paginas/default.aspx> y, en el sitio de Transparencia Activa <http://esp.aeropuertos.gov.cl/transparencia/index.html>
- Brindar una atención de calidad, amable, sin discriminación, oportuna, clara y ajustada a los plazos establecidos por la normativa vigente.

NUESTROS ESPACIOS DE ATENCIÓN:

WEB

www.mop.cl/atencion
www.leylobby.gob.cl

PRESENCIAL

- Hall Central, Morandé 59, piso 1º, Santiago.
- Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia DAP, Morandé 59, piso 11º, Departamento de Planificación, Encargado de Gestión de Solicitudes.
- Oficina de Partes DAP, Morandé 59, piso 11º, Santiago.
 - En regiones existen Oficinas DAP en todas las capitales regionales, edificio Ministerio de Obras Públicas.

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 de Aeropuertos 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 de Aeropuertos del Ministerio 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 de Aeropuertos.
- Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana 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 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 información no corresponda a lo solicitado o que esté incompleta.


Boris Olguín Morales
Director Nacional de Aeropuertos

CARTA DE
COMPROMISOS
2016-2017

