

PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS tiene la misión de promover la gestión y administración del recurso hídrico en un marco de sustentabilidad, interés público y asignación eficiente, como también de proporcionar y difundir la información generada por su red hidrométrica y la contenida en el Catastro Público de Aguas con el objeto de contribuir a la competitividad del país y mejorar la calidad de vida de las personas.

NOS COMPROMETEMOS A:

- Responder las solicitudes de información, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones, en forma presencial, a través de nuestros espacios de atención ciudadana, o de manera virtual en sitio web: www.mop.cl/atencion.
- Entregar información pública que se encuentre en poder de la Dirección General de Aguas en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página www.dga.cl y en el sitio de Transparencia Activa: www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrganismo=AM001
- Contar con información actualizada y de interés de la ciudadanía, disponible en el Centro de Información de Recursos Hídricos, y en el sitio web del Centro Documental: <http://sad.dga.cl>
- Brindar una atención de calidad, y ajustada a los plazos establecidos por la normativa vigente.

NUESTROS ESPACIOS DE ATENCIÓN:

WEB
www.mop.cl/atencion

PRESENCIAL

Centro de Información de Recursos Hídricos, Morandé 59, piso 8, oficina 816, Santiago. Teléfono: 224494000

En Regiones:

<http://www.dga.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>

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 Aguas, 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:

- Relacionarse en términos y forma respetuosa con quienes lo atienden en las distintas oficinas o espacios de atención MOP a Nivel Nacional.
- Informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar de la Dirección de General de Aguas.
- 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 Aguas.
- 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 respuesta no le sea satisfactoria.

Director(a) General de Aguas

CARTA DE
COMPROMISOS

