

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO tiene la Misión de proponer a la autoridad ministerial las políticas, planes y programas de desarrollo de servicios de infraestructura; para la conectividad, la protección del territorio y las personas, la edificación pública y el aprovechamiento óptimo y de manejo de los recursos hídricos; que orienten y establezcan las decisiones de inversión, basándose en un conocimiento e información territorial y sectorial integrada, considerando los lineamientos estratégicos de la autoridad, realizando la gestión presupuestaria y el seguimiento de las inversiones y planes, buscando con ello responder a las necesidades del desarrollo sustentable del país.

### 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 de Planeamiento en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página web [www.dirplan.cl](http://www.dirplan.cl) y en el sitio de Transparencia Activa [www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrganismo=AM001](http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrganismo=AM001)
- 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 de Planeamiento, 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/instituciones/AM009](http://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM009)

(Lunes a domingo, las 24 horas del día para crear una solicitud o solicitar una audiencia)

#### PRESENCIAL

• Oficina 709, Morandé 59, piso 7, Santiago (Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 hrs. y Viernes 9:00 a 16:00 hrs.)

• Centro de Documentación (CEDOC), Morandé 59, piso 7, Santiago (Martes y jueves de 09:00 a 17:00 horas)

• Direcciones Regionales de Planeamiento en cada región del país

(ver dirección en

<http://www.dirplan.cl/AcercadelaDireccion/Paginas/Autoridadesregionales.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 de Planeamiento 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 Planeamiento.
- 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 Planeamiento.
- 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.

Director(a)  
Nacional de Planeamiento

CARTA DE  
COMPROMISOS

