

PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS tiene como Misión de proveer a la ciudadanía servicios de infraestructura portuaria y costera, marítima, fluvial y lacustre necesarios para el mejoramiento de la calidad de vida, el desarrollo socioeconómico del país y su integración física nacional e internacional.

NOS COMPROMETEMOS A:

- Responder las solicitudes de información, consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Entregar información pública que se encuentre en poder de la Dirección de Obras Portuarias en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública N° 20.285.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página www.dop.cl y en el sitio de Transparencia Activa www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdtta?codOrganismo=AM001
- Mantener actualizado y con información de interés el Centro de Documentación de la Dirección de Obras Portuarias
- 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

PRESENCIAL

- Hall Central, Morandé 59, piso 1, Santiago.
- Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia y Centro de Documentación DOP: Morandé N° 71, piso 4, Oficina 431, Santiago, Región Metropolitana, Teléfono 224494788. Atención de Lunes a Jueves: 9:00 a 18:00 horas y Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
- Oficina de Partes DOP, Morandé 59, piso 5, oficina 563, Santiago. Atención de Lunes a Jueves de 9:00 a 16:00 horas y Viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Oficinas Regionales de la Dirección de Obras Portuarias. (<http://www.dop.cl/direccionesregionales>)

TELEFÓNICO

Call center MOP 022-4494000 que atiende de Lunes a Jueves de 08:30 a 17:00 horas y Viernes de 08:30 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 Obras Portuarias 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 Obras Portuarias 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 Obras Portuarias.
- 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.

Director(a) Nacional
de Obras Portuarias

CARTA DE
COMPROMISOS

