

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

La SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS tiene la misión de colaborar directamente con el Ministro en la ejecución y articulación de políticas públicas de infraestructura y recursos hídricos, y proveer servicios de administración transversal al Ministerio y sus Direcciones, propiciando la coordinación, los espacios de colaboración y un clima laboral de excelencia.

### NOS COMPROMETEMOS A:

- La SOP se compromete a entregar respuesta a solicitudes de información de acuerdo a la normativa vigente. Las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles y las solicitudes de información pública en un plazo de 20 días hábiles, prorrogables sólo por una vez, en 10 días hábiles adicionales a través de sus oficinas de información, o de manera virtual en [www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion).
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página web [www.mop.cl](http://www.mop.cl) y en el sitio de Transparencia Activa [www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrgani smo=AM001](http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrgani smo=AM001)
- 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](http://www.mop.cl/atencion)

Se puede acceder a la Plataforma Ministerial de Información y Atención ciudadana a ingresar sus solicitudes, la cual le proporcionará un número para seguimiento de su caso. Además, en el Sitio de Gobierno Transparente del Servicio (<http://transparencia.mop.cl/>) puede encontrar información actualizada de la Subsecretaría de Obras Públicas respecto de estructura orgánica, marco normativo y dotación de personal, entre otros.

#### PRESENCIAL

- Morandé 59, piso 1, Hall Central, Santiago.
- Oficina de Información y Atención Ciudadana, SEREMI RM, Bombero Salas 1351, Santiago.
- Oficina de Partes SOP, Morandé 59, piso 6, Santiago, y en las oficinas de atención de todas las regiones (SEREMIS)

#### TELEFÓNICO

Call center MOP 02-24494000 que atiende de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas.

### USTED TIENE DERECHO A:

- Acceder a la información relevante del Ministerio de Obras Públicas.
- Solicitar y recibir información de la Subsecretaría de Obras Públicas en los plazos que establecen las leyes.
- Conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.
- Recibir orientación y atención oportuna y de calidad.
- Recibir un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación.

### USTED TIENE EL DEBER DE:

- Informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar de la Subsecretaría de Obras Públicas.
- Cumplir con las instrucciones establecidas respecto al uso general de la obra pública, y con la normativa legal y reglamentaria vigente al utilizar la obra, sus servicios y las autorizaciones emitidas por la autoridad correspondiente.
- 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.
- Relacionarse en términos y forma respetuosa con quienes lo atienden en las distintas oficinas o espacios de atención MOP a Nivel Nacional.

### INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN:

- Podrá expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención.
- Solicitar entrevista con el/la Encargado/a o Jefe/a de Información y Atención Ciudadana, SIAC, de la Subsecretaría de Obras Públicas.
- 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 sea respondida en los plazos legales, cuando se deniegue la entrega de información infundadamente o cuando la respuesta no le sea satisfactoria.



Lucas Palacios Covarrubias  
Subsecretaría de Obras Públicas

## CARTA DE COMPROMISOS

