

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

La Fiscalía del Ministerio de Obras Públicas tiene la Misión de "Otorgar Soporte y Seguridad Jurídica en las materias de su competencia, mediante servicios de calidad y conforme a la normativa vigente, que permitan al Ministerio de Obras Públicas desarrollar su misión".

### NOS COMPROMETEMOS A:

1. Entregar respuesta a solicitudes de información de acuerdo a la normativa vigente.

\* Ley de Procedimientos Administrativos: Entregar respuestas de las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en un plazo máximo de 10 días hábiles, a través de sus oficinas de información, o de manera virtual en sitio web

[www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion)

\* Ley de Acceso a la Información Pública: Entregar respuesta a las solicitudes de información pública en el plazo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles.

2. Mantener actualizada la información la información en nuestro servicio en la página <http://fiscalia.mop.cl> y en el sitio de Transparencia Activa <http://fiscalia.mop.cl>

3. 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)

PRESENCIAL

- Nivel Central: Morandé 59, piso 1º, Hall Central, Santiago
- En regiones: Oficinas de Atención en la 15 Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS)

TELEFÓNICO

Call Center MOP (56 2) 24494000, 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 Fiscalía del Ministerio de Obras Públicas 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 Fiscalía 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 Encargado del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) de la Fiscalía de Obras Públicas.

• Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana [www.cdc.gob.cl](http://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](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 información no corresponda a los solicitado o que esté incompleta.

  
**Álvaro Villanueva Rojas**

Fiscal Nacional  
Fiscalía del Ministerio de Obras Públicas

CARTA DE  
COMPROMISOS  
2016-2017

