



CARTA DE COMPROMISOS 2018 - 2021 DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA

Para un mejor acceso a la información

LA DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA tiene la Misión de proveer y conservar la Edificación Pública requerida, para contribuir al desarrollo humano, social y cultural de comunidades y ciudades, mejorando la calidad de vida de las personas y la equidad, a través de la provisión de servicios de Edificación Pública, Obras de Arte asociadas a la Infraestructura Pública y la Puesta en Valor del Patrimonio Arquitectónico y Urbano, acciones realizadas por el Ministerio de Obras Públicas o por Mandato de otras Instituciones del Estado, los que se desarrollan por el sistema de contratación de obras y consultorías, asegurando su competencia y transparencia, así como el cumplimiento eficiente de las políticas medioambientales y de prevención de riesgos.

En la Dirección de Arquitectura nos comprometemos a:

- ✓ Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes ingresadas en forma presencial a través de uso de formularios en sus oficinas de información, o de manera virtual en sitio web www.mop.cl/atencion.
- ✓ Entregar información pública que se encuentre en poder de la Dirección de Arquitectura en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página www.arquitecturamop.cl y en el sitio de Transparencia Activa <http://transparencia.arquitecturamop.cl/>
- ✓ Mantener actualizado y con información de interés el Archivo Técnico Arquitectónico DA
- ✓ 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
www.leylobby.gob.cl

PRESENCIAL

- ✓ Hall Central, Morandé 59, piso 1, Santiago.
- ✓ Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia DA, Morandé 59, piso 9, Departamento de Obras y Artes, Encargado de Gestión de Solicitudes.
- ✓ Oficina de Partes DA, Morandé 59, piso 9, Santiago. Éstas existen en todas las regiones.
- ✓ Oficina de Archivo Técnico DA, Morandé 59, piso 10, Santiago.

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 Arquitectura 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 para 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 las funciones de la Dirección de Arquitectura 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 Arquitectura.
- ✓ Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana 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 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 ésta se encuentre incompleta.

Martín Urrutia Urrejola
Arquitecto
Director Nacional de Arquitectura (S)