

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS tiene la misión de proveer de servicios de Infraestructura Hidráulica que permitan el óptimo aprovechamiento del agua y la protección del territorio y de las personas, mediante un equipo de trabajo competente, con eficiencia en el uso de los recursos y la participación de la ciudadanía en las distintas etapas de los proyectos, para contribuir al desarrollo sustentable del País.

### NOS COMPROMETEMOS A:

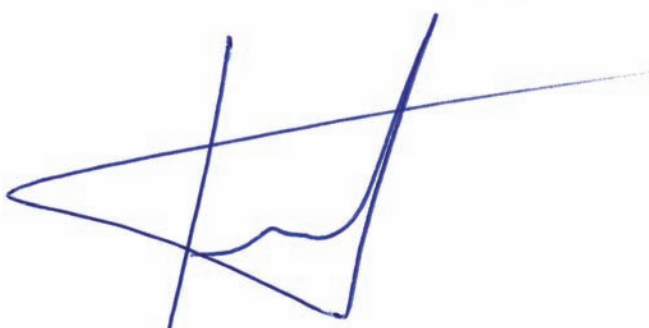
- Responder las solicitudes de información, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones, en forma presencial, a través de nuestros espacios de atención ciudadana, o de manera virtual en sitio web: [www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion).
- Entregar información pública que se encuentre en poder de nuestro servicio en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página [www.doh.gov.cl](http://www.doh.gov.cl) y en el sitio de Transparencia Activa: <http://transparencia.doh.gov.cl/>
- Contar con información actualizada y de interés de la ciudadanía, disponible en la Unidad de Gestión Ciudadana y Archivo Técnico.
- Brindar una atención de calidad, 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  
Unidad de Gestión Ciudadana y Archivo Técnico, Morandé 59, piso 5, oficina 526, Santiago.  
Teléfonos: 224494424 - 224494425

TELEFÓNICO  
Call Center MOP 022-4494000, atiende de lunes a jueves de 08:30 a 17:00 horas y viernes de 08:30 a 16:00 horas.



**Reinaldo Fuentealba Sanhueza**  
Director Nacional de Obras Hidráulicas

### 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 Hidráulicas, 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 Dirección de Obras Hidráulicas.
- 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 la Jefatura de Atención Ciudadana del servicio.
- 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 respuesta no le sea satisfactoria.

