

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

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.

### NOS COMPROMETEMOS A:

- Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones ya sea en forma presencial, a través de sus oficinas de información, o de manera virtual en sitio web <https://siac.mop.gob.cl/>
- 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 <https://arquitectura.mop.gob.cl> y en la página de Transparencia Activa [www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrganismo=A0001](http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta?codOrganismo=A0001)
- 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

<https://siac.mop.gob.cl> - [www.leylobby.gob.cl](http://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. Existen en todas las regiones DA.
- Oficina de Archivo Técnico DA, Morandé 59, piso 10, Santiago.

#### TELEFÓNICO

Call center MOP 022-4494000 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 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 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 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.
- 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 lo solicitado o que esté incompleta.



Director(a) Nacional  
de Arquitectura

CARTA DE  
COMPROMISOS

