CARTA DE COMPROMISOS CIUDADANOS

Coordinación de Concesiones de Obras Públicas

Misión

Proveer, preservar y mejorar servicios y obras de infraestructura pública en el marco de la asociación público privada, que contribuya al desarrollo nacional y la calidad de vida de las personas.

Objetivos estratégicos

- Impulsar el crecimiento económico y calidad de vida del país a través de la provisión de servicios de infraestructura concesionada, en el marco de la asociación público privada, que impulsen la integración territorial, social y cultural del país.

- Contribuir a la protección del medioambiente en la ejecución de las obras y servicios de infraestructura concesionada, a través del cumplimiento de las políticas y normativas medioambientales.

- Lograr estándares de eficiencia en el uso de los recursos en la gestión de los proyectos concesionados.

Productos estratégicos (bienes y/o servicios)

- Servicios de infraestructura concesionada de vialidad interurbana.
- Servicios de infraestructura concesionada de vialidad urbana.
- Servicios de infraestructura concesionada hospitalaria.
- Servicios de infraestructura concesionada aeroportuaria.
- Servicios de infraestructura concesionada de equipamiento urbano y edificación pública.

DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

La Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, hace suyos los principios que señalan que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado y que la función pública se ejerce con transparencia. Para ello, el Servicio cuenta con un Sistema Integral de

Información y Atención Ciudadana (SIAC), que dispone de espacios de atención virtual, presencial y telefónico, y que asegura la aplicación de la normativa que regula la entrega de información y atención ciudadana.

Derechos

- De acuerdo a la Ley 20.285[1], toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, dando respuesta a las solicitudes en un plazo de 20 días hábiles prorrogables, sólo por una vez, por 10 días hábiles.
- Identificar a la persona responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.
- 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.

Deberes

Un mejor desarrollo de la educación cívica, exige declarar en forma explícita ciertas responsabilidades u obligaciones:

- Debe informarse sobre las leyes y normativas que regulan el actuar de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, y acatar las instrucciones establecidas respecto al uso general de la obra pública y de los recursos hídricos. Asimismo, debe cumplir 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 forma respetuosa con quienes lo atienden.

Espacios de atención de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas:

Para ejercer sus derechos existen los siguientes canales de comunicación donde serán acogidos sus requerimientos de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente:

1. **Virtual:** En el sitio http://www.mop.cl/atencion puede acceder a un formulario para ingresar su solicitud. El Sistema de Atención Ciudadana le proporcionará un número a su solicitud para que pueda realizar seguimiento.

2. **Presencial:** la oficina de atención ciudadana está en calle Merced N°753, 5° piso.

3. **Telefónico:** Número de información ciudadana (56-2) 2449 6800.

[1] Ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado.

Instancias de reclamación

Si el/la ciudadano/a no queda conforme con la respuesta proporcionada a su requerimiento, puede:

- Expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención
- Solicitar una entrevista con el/la Encargado/a del Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC, de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas.
- Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), que intercede gratuitamente por las personas cuando los servicios públicos no han respondido solicitudes generales, o cuando la respuesta es insatisfactoria o se mantiene la vulneración de derechos por parte de la autoridad.
- Si una solicitud de información de Ley de Transparencia no es entregada en los plazos legales o si considera que la respuesta no es adecuada, puede recurrir al Consejo para la Transparencia solicitando amparo a su derecho de acceso a la información (dentro de 15 días hábiles desde que recibe la respuesta).

Compromisos de calidad

La Coordinación de Concesiones de Obras Públicas se compromete a entregar respuesta a solicitudes generales (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en 10 días hábiles. En cuanto a solicitudes de información de Ley de Transparencia, la Coordinación de Concesiones se compromete a dar respuesta en los plazos legales establecidos (20 días hábiles, prorrogables por 10 día hábiles).

Mecanismos para evaluar la calidad del servicio

Periódicamente la Coordinación de Concesiones realiza encuestas de satisfacción en el marco del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, y se realiza seguimiento a indicadores de calidad y estadísticas del servicio en esta materia.

Espacios de atención de la Coordinación de Concesiones:

Espacios de Atención	Servicio que entrega	Canal	Horario	Responsable
Virtual: Sistema de Atención Ciudadana	Gestión de solicitudes ciudadanas (generales y de información Ley de Transparencia), sobre las materias relacionadas con las funciones y atribuciones de la Coordinación de Concesiones.	http://www.mop.cl/atencion	De Lunes a Domingo, las 24 horas del día.	Paula Pérez Harnecker

Presencial: Oficina de Atención Ciudadana SIAC	Canaliza las solicitudes ciudadanas (generales y de información Ley de Transparencia) y consultas de mero trámite.	Merced N°753, 5° piso, Santiago	Lunes a jueves de 9:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:30 horas. y Viernes 9:30 a 13.00 horas y de 14:00 a 16:00 horas.	Paula Pérez Harnecker
Telefónico: Central telefónica CCOP	Atenciones ciudadanas de mero trámite.	02-2449 6800	Lunes a jueves de 9:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:30 horas. y Viernes 9:30 a 13.00 horas y de 14:00 a 16:00 horas.	Asistente Atención Ciudadana
Oficina de Partes CCOP	Recepción de consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información pública.	Presencial: Merced N°753, entrepiso.	Presencial: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.	Juan Pablo Mora
Gobierno Transparente	Información de las materias que indica la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, la que es actualizada mensualmente.	Virtual: http://transparencia.dgop.cl/	Lunes a Domingo, las 24 horas del día	Natacha Lillo, Encargada SIAC DGOP

ANDRES LAGOS CHARME
Coordinador de Concesiones
de Obras Públicas (S)

CJV/PPH