

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS tiene la misión de promover la gestión y administración del recurso hídrico en un marco de sustentabilidad, interés público y asignación eficiente, como también de proporcionar y difundir la información generada por su red hidrométrica y la contenida en el Catastro Público de Aguas con el objeto de contribuir a la competitividad del país y mejorar la calidad de vida de las personas.

### 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 la Dirección General de Aguas en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.

• Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página [www.dga.cl](http://www.dga.cl) y en el sitio de Transparencia Activa: <http://transparencia.dga.cl/>

• Contar con información actualizada y de interés de la ciudadanía, disponible en el Centro de Información de Recursos Hídricos, y en el sitio web del Centro Documental: <http://sad.dga.cl>

• 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

Centro de Información de Recursos Hídricos, Morandé 59, piso 8, oficina 816, Santiago. Teléfono: 224494000

En Regiones:

<http://www.dga.cl/orientacionalpublico/oirs/Paginas/default.aspx>

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 General de Aguas, 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 General de Aguas.

• 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 General de Aguas.

• 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.



**Carlos Estévez Valencia**  
Dirección General de Aguas

CARTA DE  
COMPROMISOS  
2016-2017

