

## PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS PERSONAS

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD tiene la Misión de Proveer infraestructura vial a la ciudadanía, mediante la realización del estudio, proyección, construcción, mejoramiento, reparación, conservación y señalización de los caminos para mejorar la conectividad interna del territorio chileno y con los países de la Región.

### NOS COMPROMETEMOS A:

- Responder las consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones de Ley de Acceso a la Información, ya sea en forma presencial a través de sus oficinas de atención, 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 de Vialidad en el contexto de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Mantener actualizada la información de nuestro Servicio en la página [www.vialidad.cl](http://www.vialidad.cl)
- 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.vialidad.cl](http://www.vialidad.cl)  
[www.mop.cl/atencion](http://www.mop.cl/atencion)

#### PRESENCIAL

- Oficina de Atención Ciudadana y Transparencia Dirección de Vialidad Morandè N° 59, piso 2, Oficina 208 que atiende de lunes a jueves de 9:00 a 14:30 - 15:00 a 17:00 y viernes de 9:00 a 14:30 - 15:00 a 16:00.
- Oficina de Partes Dirección de Vialidad, Morandè N° 59, piso 2. Oficina 208 que atiende de lunes a jueves de 8:30 a 17:00 y viernes de 8:30 a 16:00.
- Archivo y Biblioteca, Morandè N° 59, piso 2. Oficina 246 que atiende de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 y viernes de 9:00 a 16:00.

#### TELEFÓNICO

Atención Ciudadana MOP 22 449 4000 que atiende de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 16:00 horas.

Atención Dirección de Vialidad: 22 449 4000 opción 2 que atiende de lunes a jueves de 9:00 a 14:30 - 15:00 a 17:00 y viernes de 9:00 a 14:30 - 15:00 a 16:00.

### USTED TIENE DERECHO A:

- Formular consultas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y peticiones de Ley de Acceso a la Información, en los espacios de atención dispuestos por la Dirección de Vialidad y conocer el estado 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.
- Solicitar Audiencias con los sujetos pasivos de Lobby de la Dirección de Vialidad en conformidad a la Ley N° 20730.

### 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 Vialidad. 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.
- Completar los formularios virtuales y presenciales con la información correspondiente en función de las solicitudes que requiera la normativa aplicable.

### 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 Vialidad.
- 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 Vialidad

CARTA DE  
COMPROMISOS

