



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Superintendencia de Pensiones (SP) es el organismo contralor que representa al Estado al interior del sistema chileno de pensiones. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente. Se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

### *¿Cuál es nuestra misión?*

1. Cautelar que los beneficios y las prestaciones de los sistemas de pensiones, tanto contributivo como solidario, y del seguro de cesantía, sean entregadas en tiempo y forma a sus beneficiarios.
2. Velar por la seguridad de los ahorros previsionales para vejez, invalidez, sobrevivencia y por los ahorros de cesantía, pertenecientes a los trabajadores y pensionados y -con este mismo propósito- promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones de capitalización individual y de seguro de cesantía vigentes en Chile.
3. Resguardar los Fondos de Pensiones y de Seguro de Cesantía a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización constructiva que ayude a aumentar la confianza de los usuarios en el Sistema de Pensiones y de Seguro de Cesantía.

### *Derechos de los ciudadanos o ciudadanas*

1. Consultar sobre los beneficios del sistema previsional, los diversos trámites asociados, y en general satisfacer cualquier necesidad de información o reclamo relacionada con el Sistema de Capitalización Individual, de Reparto, Pilar Solidario y Seguro de Cesantía.
  2. Recibir, a través de los canales de consulta establecidos, respuestas oportunas, comprensibles y con información de calidad
  3. Ser atendido en las Oficinas de Atención de Público sin interrupciones y durante todo el horario establecido, recibiendo un trato digno, igualitario y deferente,.
  4. Solicitar información adicional, si las respuestas a las consultas efectuadas no han sido satisfactorias.
  5. Derecho a la reserva y no divulgación de la información proporcionada a la Superintendencia con motivo de una consulta o reclamo.
  6. Formular reclamos, sugerencias y opiniones sobre la atención recibida, a través de los buzones existentes en las Oficinas de Atención de Público.
  7. Conocer el estado de avance en que se encuentra su reclamo o consulta.
  8. Obtener facilidades para su atención en caso de tener alguna limitación física.
  9. Acceder a la información de esta Superintendencia conforme a la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública:
- ✚ Tener acceso a través de la página web a información sobre la institución, en cuanto a su estructura orgánica, facultades, funciones y atribuciones de sus unidades; planta del personal, personal a contrata y a honorarios con las correspondientes remuneraciones, entre otros datos.

- ✦ Solicitar información relacionada con el contenido de actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, salvo las excepciones a que está sujeta la Superintendencia

### ***Deberes de los ciudadanos o ciudadanas***

1. Proporcionar toda la información que le sea solicitada para una adecuada comprensión de la consulta, solicitud o reclamo.
2. Observar un comportamiento adecuado hacia el funcionario que lo atiende, utilizando un lenguaje respetuoso y trato digno.
3. Respetar los procedimientos y canales formales para presentar sus consultas o reclamos.
4. Respetar las restricciones sobre entrega de información previsional a terceros.

### ***Compromisos de calidad***

	<b>TUS DERECHOS</b>	<b>NUESTRO COMPROMISO</b>
<b>La Superintendencia a disposición de los usuarios.</b>	<b>Derecho a una atención rápida, oportuna y eficaz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 minutos de espera promedio para la atención presencial.</li> <li>• 10 días hábiles para responder las consultas a través del sitio web.</li> <li>• 10 días hábiles para responder consultas por correo postal cuando los antecedentes se encuentran disponibles en el Servicio o trasladar las consultas a los órganos competentes para respuesta directa.</li> <li>• 40 días para responder reclamos en contra de las AFP e IPS.</li> <li>• Atender el 80% de las llamadas al call center antes de 20 segundos</li> <li>• 18 días hábiles para responder solicitudes de transparencia y acceso a la información pública</li> </ul>
	<b>Derecho a la gratuidad de los servicios</b>	<b>Proporcionar los servicios sin costos de ninguna naturaleza para todos los usuarios.</b>
<b>Los usuarios y el acceso a la información de la Superintendencia</b>	<b>Derecho a acceder a la información de la Superintendencia</b>	<b>Proporcionar toda información disponible que sea solicitada por el titular de la misma o su mandatario y que no afecte normas imperativas sobre reserva y confidencialidad.</b>
	<b>Derecho a informarse sobre los sistemas de pensiones y seguro de cesantía</b>	<b>Entregar información sin restricciones sobre los sistemas de pensiones y seguro de cesantía.</b>
	<b>Derecho a conocer la eficiencia y eficacia de cada una de las AFP en relación al trámite de beneficios, relación con el afiliado y gestión de cuentas.</b>	<b>Proporcionar información actualizada y disponible en la web sobre el Índice de Calidad de Servicio</b>

Garantías de un debido proceso administrativo	Derecho a formular reclamos en contra de las Administradoras de Fondos de Pensiones e Instituto de Previsión Social.	Analizar las presentaciones, recabar información y resolver directamente, o bien, instruir a los organismos regulados el estudio y resolución de la consulta o reclamo, con respuesta directa al interesado y copia a esta Superintendencia.
	Derecho a impugnar los pronunciamientos de esta Superintendencia y obtener una respuesta completa, simple y fundada.	Atender toda solicitud que demande revisar nuestros pronunciamientos, sin perjuicio de aquellos que impugnan los actos administrativos por la vía del recurso de reposición o cualquier otro al amparo de la Ley n° 19.880.
	Derecho a que la información previsional sea reservada al conocimiento del titular	Mantener reserva absoluta de la información previsional respecto de terceros
	Derecho a presentar reclamos en contra de cualquier funcionario que incumpla los derechos del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar por medio de una piocha a los funcionarios de los módulos de atención presencial.</li> <li>• Estudiar los reclamos, ponderarlos y aplicar las medidas de rigor.</li> </ul>
Mecanismos de queja y compensación	Derecho a hacer exigible los estándares de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder por escrito todo tipo de reclamo o disconformidad con el servicio que ingrese por cualquier canal de atención.</li> <li>• Atender personalmente a través del encargado de la Oficina de Atención de Público a los usuarios que lo soliciten.</li> <li>• Orientar sobre la opción de recurrir ante la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.</li> <li>• Instruir a las AFP para que procedan a calcular eventual pérdida de rentabilidad y abono en la cuenta por no cumplimiento oportuno de las obligaciones legales.</li> </ul>
Participación ciudadana en la Superintendencia	Derecho a presentar por medio de cualquier canal de participación, propuestas, observaciones o sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder todas las presentaciones que se reciban por escrito.</li> <li>• Realizar anualmente un estudio de satisfacción de usuarios para mejorar nuestro servicio</li> <li>• Poner anualmente a disposición de los usuarios en el sitio web la Cuenta Pública de la Superintendencia y recibir los comentarios en <a href="mailto:cuenta_publica@spensiones.cl">cuenta_publica@spensiones.cl</a></li> </ul>

### Lugares y horarios de atención

Canal de atención	Dirección	Horarios de atención
Presencial	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, local 8. Santiago.	Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.
	Washington 2534 Antofagasta	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
	Av. Arturo Prat 315, local 5 - Concepción	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
	Benavente 405, local 6 Puerto Montt	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
Sitio web	<a href="http://www.spensiones.cl">www.spensiones.cl</a>	Permanente
Call Center	600.8312012	Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.
Correo Postal	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, local 8. Santiago.	

  
**SOLANGE M. BERSTEIN JÁUREGUI**  
Superintendente de Pensiones

