

# CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

## Derechos de las personas usuarias

- Recibir de nuestros funcionarios y funcionarias un trato digno, respetuoso y amable, sin discriminación de ninguna especie.
- Obtener respuestas a sus solicitudes de beneficios, consultas y sugerencias recibidas a través del buzón de sugerencias dentro de los siguientes plazos:
  - Plazo máximo de 24 horas** hábiles para informar que se recepcionó la consulta ciudadana.
  - Plazo máximo de 48 horas** hábiles para derivación a otra área.
  - Plazo máximo de 10 días** hábiles para solución de la consulta ciudadana.
- Recibir respuesta a las solicitudes de acceso a información pública que presenten las personas naturales y jurídicas, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros 10 días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.
- Obtener una respuesta por escrito de la autoridad del Instituto de Previsión Social en aquellos casos en que no se cumplan los plazos establecidos en el párrafo anterior.
- Ser atendido por un nivel superior cuando la respuesta entregada por el ejecutivo no cumpla su expectativa.
- Conocer el nombre de los directivos, las directivas y del funcionariado del Instituto de Previsión Social responsables de la atención.
- Recibir los servicios del Instituto de Previsión Social en su domicilio cada vez que su estado de salud le impida acudir a nuestros lugares de atención.
- Recibir gratuitamente los servicios del Instituto de Previsión Social.
- Conocer, en todo momento, el estado del trámite de sus solicitudes de beneficios y prestaciones de seguridad social.
- Respetar la reserva de los datos personales proporcionados, sin más limitaciones que las dispuestas en las leyes sobre la materia.
- Acceder en centros de atención, Call Center y portal web a información actualizada sobre el quehacer del IPS.

## Deberes de las personas usuarias

- Dar un trato respetuoso al funcionario, la funcionaria o representante del Instituto de Previsión Social que lo atiende.
- Respetar los procedimientos definidos por la institución.
- Entregar al Instituto de Previsión Social solamente información fidedigna y actualizada.
- Expresar sus consultas, sugerencias, opiniones y reclamos a través de los canales de comunicación establecidos, en los horarios y formularios previstos.
- Cuidar y conservar los bienes muebles e inmuebles del Instituto de Previsión Social y su red ChileAtiende.

[www.ChileAtiende.cl](http://www.ChileAtiende.cl)

[www.IPS.gob.cl](http://www.IPS.gob.cl)

Call Center 600 440 00 40 o discar directamente el 101

2019