



# Derechos y deberes de las personas usuarias

## Derechos



Recibir una atención digna, respetuosa, amable, en igualdad de condiciones, inclusiva, sin discriminación, con un lenguaje claro y respetando la diversidad de género.



Acceder a información y a presentar solicitudes y reclamos en materias de competencia de la SUSESO, en sucursales de atención presencial, mesa de ayuda telefónica y portal web institucional.



Ser escuchado/a, disponiendo de un canal de atención que permita ingresar consultas, sugerencias, quejas y felicitaciones en relación al quehacer de la SUSESO.



Obtener respuestas a sus solicitudes, reclamos, consultas y sugerencias dentro de los siguientes plazos:

- ✓ Plazo máximo de 10 días hábiles para consultas y sugerencias (Art. 24, Ley 19.880).
- ✓ Plazo máximo de 20 días hábiles para recibir respuesta a las solicitudes de acceso a información pública (Art 14, Ley 20.285).
- ✓ Plazo máximo de 3 días hábiles para responder solicitudes de audiencia de lobby o gestiones de intereses particulares (Art. 10, Decreto 71, de 2014, Ministerio Secretaría General de la Presidencia).
- ✓ Plazo máximo de 90 días hábiles para resolver y notificar los reclamos en contra de entidades fiscalizadas, salvo casos excepcionales que requieran del desarrollo de nuevas diligencias, el que en todo caso no podrá exceder de seis meses. (Art. 27, Ley N° 19.880).



Complementar la solicitud o el reclamo ingresado con nuevos antecedentes hasta la etapa previa a la emisión del dictamen o resolución que resuelve el caso.



Respetar la reserva de los datos personales proporcionados por las personas usuarias en su relación con la SUSESO.



Conocer, en todo momento, el estado del reclamo o solicitud.



Recibir los servicios de la SUSESO de manera gratuita.



Conocer el nombre de las personas en cargos directivos y de las personas funcionarias de la SUSESO, responsables de la atención de las personas.



Tener acceso a la información actualizada que se publica en transparencia activa en [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)

## Deberes



Dar un trato adecuado y respetuoso a las personas funcionarias de la SUSESO que atienden público y le proporcionan asistencia.



Cuidar y conservar las instalaciones y el equipamiento de la SUSESO habilitados para la atención de las personas usuarias.



Respetar los procedimientos y los horarios de atención de las sucursales y canales virtuales de SUSESO.



Entregar a la SUSESO toda la información y documentos de admisibilidad que se requieran para la tramitación de solicitudes y/o reclamos, los que deben ser fidedignos y actualizados.



Ingresar el recurso de reposición en contra de un dictamen de la SUSESO, en un plazo de cinco días hábiles, contados desde el día siguiente hábil de la fecha de notificación.