

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, es un servicio público creado el año 2002 mediante la ley N° 19.828. La misma ley establece que persona mayor es toda persona que ha cumplido 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres.

La misión de SENAMA es fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, cualquiera sea su condición, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas

DERECHOS DE LA PERSONA QUE ACUDE A SENAMA

- Recibir una atención cordial y oportuna, con un trato igualitario y sin discriminación de ningún tipo.
- Recibir información y orientación acerca de los derechos de las personas mayores.
- Recibir información y orientación de los servicios y beneficios que están disponibles en la oferta pública y privada a las personas mayores.
- Presentar consultas, reclamos y sugerencias, así como obtener respuestas a las mismas.
- Estar al tanto del estado de avance de las gestiones que se realicen en pro de gestionar las solicitudes, consultas, reclamos y sugerencias.
- Conocer el nombre completo y cargo del funcionario por el que fue atendido.
- Solicitar aclaraciones respecto a las respuestas recibidas, tantas veces como se requiera.
- Obtener respuesta a sus consultas y opiniones de acuerdo a la ley N° 18.980 en 48 horas y a sus reclamos en un plazo de 10 días hábiles.
- Obtener respuesta a sus consultas sobre la Ley N° 20.285 sobre acceso a la Información Pública, en un plazo de 20 días hábiles.



DEBERES DEL USUARIO O USUARIA

- Presentar solicitudes, reclamos o sugerencias de manera respetuosa y fundamentada.
- Entregar los datos que se soliciten de manera completa y fidedigna.
- Ser responsable en cumplir con las gestiones que les corresponda realizar en pos de resolver la solicitud.

SERVICIOS QUE PUEDE ENCONTRAR EN SENAMA

- Información sobre los programas y beneficios sociales para las personas mayores que administra el SENAMA, como también los requisitos para acceder a éstos.
- Información sobre los programas y beneficios que los diferentes Ministerios y Servicios del Gobierno de Chile otorgan a las personas mayores, como también los requisitos para acceder a éstos.
- Orientación jurídica sobre cómo hacer exigibles los derechos que las leyes garantizan.
- Información y orientación sobre la oferta privada de servicios para mayores.
- Atención y articulación de la red socio sanitaria en casos de maltrato y de manera especial de situaciones de abandono de personas mayores. Información de organizaciones sociales de personas mayores para quienes requieren participar en éstas.
- Publicaciones, documentos, información institucional, estudios e investigaciones.

COMPROMISO DE SENAMA

- Coordinar de manera oportuna las acciones necesarias para dar respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social que presenten personas mayores.
- Difundir de manera clara y oportuna, las distintas acciones que realiza el Servicio, especialmente las que correspondan a la oferta de programas que administra SENAMA.
- Mantener actualizada la información disponible en el sitio web del Servicio que es: www.senama.cl



ESPACIOS DE ATENCIÓN DE SENAMA EN EL PAÍS

Región	Dirección	Comuna	Cod	Fono Senama
Arica Parinacota	18 de Septiembre Nº1923	Arica	58	594 854
Tarapacá	Santiago Polanco Nº2350	Iquique	57	575 875
Antofagasta	Manuel Antonio Matta Nº2044	Antofagasta	55	530 550
Copiapó	San Román 1212 Copiapó	Copiapó	52	359 800
Coquimbo	Matta Nº 261	La Serena	51	479 800
Valparaíso	Av. Brasil Nº 1265, piso 3	Valparaíso	32	225 55 52
Lib. Gral. Bdo. O'Higgins	Campos 156 c Rancagua	Rancagua	72	749 800
Maule	4 Oriente Nº 1320, entre 2 y 3 Norte	Talca	71	349 800
Bío Bío	Barros Arana 645 of 601 Concepción	Concepción	41	290 98 00
La Araucanía	Manuel Rodríguez 825 of 208	Temuco	45	949 800
Los Ríos	Yerbas Buenas 170	Valdivia	63	333 658
Los Lagos	Baquedano 130B	Puerto Montt	65	569 800
Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	Riquelme Nº 360	Coyhaique	67	459 800
Magallanes y la Antártica Chilena	Pedro Montt Nº 957	Punta Arenas	61	369 800
Región Metropolitana	San Antonio Nº 427, piso 8	Santiago	2	585 35 13



SENAMA ASUME LOS SIGUIENTES DEBERES

- Acoger toda consulta o solicitud y dar respuesta en el menor tiempo de acuerdo a lo establecido en la ley.
- Atender, orientar y resolver las solicitudes o reclamos de los usuarios coordinándose con las instituciones que correspondan para asegurar una atención oportuna y de calidad.
- Capacitar a sus funcionarios para entregar el mejor servicio.
- Difundir y promover los derechos de las personas mayores.
- Facilitar los mecanismos necesarios para que cualquier persona pueda acceder al Servicio y obtener una respuesta a sus requerimientos.

SI SU CONSULTA NO ES RESPONDIDA

- Usted puede enviar una carta dirigida a la Directora Nacional de SENAMA, Sra. Rosa Kornfeld Matte, adjuntando los antecedentes del caso.
- Puede dirigirse a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, ubicada en cada Coordinación Regional de SENAMA.

MECANISMOS DE QUEJA Y COMPENSACIÓN

- Todo ciudadano/a tiene derecho a recibir las explicaciones que correspondan, en forma verbal o escrita cuando sus derechos han sido vulnerados de manera no intencionada por algún funcionario/a del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Estas explicaciones serán entregadas en primera instancia por el Jefe directo del funcionario/a involucrado, hasta llegar a la autoridad superior representada por la Directora Nacional de SENAMA, quien responderá a usted a través de una carta formal.



CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

- Llamando al FONO MAYOR 800 4000 35 o bien al teléfono 585 35 35.
- Remitiendo una carta a la oficina central de SENAMA, ubicada en Huérfanos 863, oficina 902, Santiago.
- Enviando un correo electrónico a oirs@senama.cl.
- Escribiendo a través de la página web de SENAMA www.senama.cl en la sección atención ciudadana.

La oficina de atención ciudadana se encuentra ubicada en San Antonio 427, piso 8, Santiago.

La OIRS responderá formalmente aquellos reclamos y quejas presentadas debido a las acciones u omisiones que presente la Institución durante el proceso de atención al usuario o usuaria.

PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Usted puede llenar una encuesta de satisfacción del usuario, en la oficina de atención ciudadana, o a través del correo electrónico oirs@senama.cl y hacerla llegar al Servicio Nacional del Adulto Mayor.



Rosa Kornfeld Matte
Directora Nacional
Servicio Nacional del Adulto Mayor

