



CAPREDENA
Ministerio de Defensa
Nacional

Gobierno de Chile

capredena

Carta de Compromiso

¿Quiénes somos?

CAPREDENA es un servicio público descentralizado que depende del Ministerio de Defensa Nacional y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que tiene como misión "Satisfacer a nuestros clientes/as mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros".

¿Qué hacemos?

- Pagar Pensiones, Desahucios y Cuotas Funerarias,
- Pagar Bonificaciones de los Gastos en Salud,
- Entregar Prestaciones de Salud,
- Entregar Beneficios de Asistencia Social.

¿Cuál es nuestro Compromiso?

COMPROMISOS	PLAZOS (días hábiles)
Respuestas a consultas, opiniones, sugerencias, reclamos o felicitaciones.	9
Respuestas a solicitudes de acceso a información pública.	19
Tiempo promedio tramitación Certificados de Imposiciones.	12
Tiempo promedio Pago de Reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.	4
Tiempo promedio tramitación de Préstamos Habitacionales Adquisición de Vivienda.	35

¿Cuáles son sus principales Derechos ante CAPREDENA?

- Recibir un buen trato de parte de nuestros/as funcionarios y funcionarias,
- Identificar al funcionario/a responsable de la atención,
- Conocer el estado de su trámite, servicio o solicitudes ciudadanas,
- Exigir el cumplimiento de plazos,
- Solicitar información y/o documentación disponible en la institución,
- Expresar sugerencias, reclamos y felicitaciones.

¿Cuáles son sus principales Deberes ante CAPREDENA?

- Entregar un buen trato a funcionarios y funcionarias,
- Actualizar en forma oportuna y veraz sus antecedentes personales,
- Respetar los plazos de tramitación y los horarios de atención,
- Realizar solicitudes concretas, fundadas y fidedignas.

¿Cuáles son los mecanismos de queja por la calidad del servicio?

- En primera opción a través de los espacios de atención presenciales y no presenciales disponibles.
- En segunda opción mediante audiencia con la Jefatura del área en la cual recibió la atención.
- En tercera opción mediante carta o audiencia con el Agente Regional o la Jefatura de la División de Operaciones de la Casa Matriz.
- En cuarta opción a través de carta al Jefe de Servicio; Sr. Vicepresidente Ejecutivo a casilla 13.270 o a Paseo Bulnes 102, Santiago, Región Metropolitana.

¿Qué tipos de atención ofrece CAPREDENA?

- Presencial en sus cinco Agencias y cuatro Oficinas regionales,
- Telefónica mediante los teléfonos de Información,
- Escrita mediante Buzones Ciudadanos Presencial y Virtual, E-mail y carta,
- Virtual mediante los servicios de nuestro sitio web, www.capredena.gob.cl

¿Cuáles son los datos de contacto de CAPREDENA?

- Casa Matriz: Paseo Bulnes N° 102, Santiago
- Responsable: Jefe Departamento Servicios al Cliente.
- E-mail : atenciondepUBLICO@capredena.gob.cl
- Teléfonos: 02-4489808
- Ubicación, horarios de atención y responsables de Oficinas y Agencias Regionales en www.capredena.gob.cl



PATRICIO CORONADO ROJO
Vicepresidente Ejecutivo
Caja de Previsión de la Defensa Nacional