

FICHA DE SERVICIOS MUNICIPALES DE CHILLÁN

DIRECCIÓN MUNICIPAL	Desarrollo Comunitario
SERVICIO A OTORGAR	Atención de consultas y/o reclamos
UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	Oficina en convenio Superintendencia –i. Municipalidad de Chillán
NORMATIVA:	Ley 18.902 de 1990 de la superintendencia de servicios sanitarios

PROCESO PARA OPTAR Y ACCEDER AL SERVICIO

PASO 1: Recepcionar las consultas y/o reclamos de los clientes de las empresa sanitaria (ESSBIO).

PASO 2: Ingresar los datos del usuario al sistema de atención a clientes SAC de la página web "SAC 3.1".

PASO 3: Entregar un comprobante de atención al cliente con un número de folio emitido del sistema SAC.

PASO 4: Recepcionar documentos y antecedentes.

PASO 5: Analizar y estudiar el caso.

PASO 6: Proporcionar respuesta inmediata y/o en un plazo entre 10 y 30 días hábiles, dependiendo del caso en estudio, del análisis de la información que sea necesario requerir a la empresa sanitaria y otros que corresponda y/o de la eventual fiscalización o visita a terreno que se determine.

Domicilio, teléfonos, e-mail, horario de atención, etc., de la unidad responsable de tramitar el servicio (si interviene más de una unidad detallar).

Oficina convenio SISS- I. Municipalidad de Chillán. 5 de abril N° 555, 2° piso. Edificio Casa del Deporte.

Teléfono: 42 2 220214, Celular: 78865522, E-mail: chillan@siss.cl

Página Web: www.siss.cl

Horario de atención: Mañana de 08:00 a 14:00 hrs. Tarde de 15:00 a 17:00 hrs.

Unidad que interviene en segunda instancia: Superintendencia de Servicios Sanitarios Regional. Domicilio: Avenida Prat N° 329, local 3, Concepción.

Teléfono: 41 2 214746 E-mail: concepcion@siss.cl Pagina Web: www.siss.cl

Horario de atención: Mañana de 09:00 a 14:00 hrs. Tarde de 15:00 a 17:15 hrs.

OBSERVACIONES:

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO Y DOCUMENTOS REQUERIDOS

REQUISITOS	Datos de identificación del consultante (nombre, dirección, teléfono, email)
DOCUMENTOS A PRESENTAR	-Boleta de consumo de la Empresa Sanitaria -y/o copia de reclamo a la empresa sanitario -y/o carta de respuesta de la empresa sanitaria -y/o cualquier documento que este dentro del proceso entre la empresa de reclamo y el cliente -y/o fotografías.