



## Protegiendo las pensiones de los estadounidenses durante 30 años

por el Director Ejecutivo Bradley D. Belt

Una de mis prioridades como Director Ejecutivo, es cerciorarme que PBGC le brinde consistentemente a usted, nuestro cliente, un servicio de primera calidad. Después de 30 años de desempeño, creemos que el nivel de servicio al cliente de PBGC se encuentra entre los mejores dentro del gobierno. Estamos orgullosos de nuestro servicio, tanto por su calidad como por la diferencia que marca en las vidas de las personas. Asimismo, sus comentarios nos ayudan a mejorar nuestro servicio, y agradecemos enormemente su honesta opinión, ya que con ella podemos seguir mejorando la manera en que le asistimos.

Nuestra misión es proteger las pensiones bien merecidas de los trabajadores estadounidenses, y dicho cometido es tan importante para nosotros como lo es para usted. Con 280 millones de dólares en pagos de pensión al mes, a más de 500,000 jubilados, así como una cifra similar de personas que recibirán pagos de nuestra parte después de que se jubilen, entendemos lo importante que es nuestra protección para usted. También comprendemos la importancia de un servicio excelente, y deseamos que su trato con nosotros sea más fácil y más simple. "My PBA" ([www.pbgc.gov/myPBA\\_intro.htm](http://www.pbgc.gov/myPBA_intro.htm)), nuestro nuevo servicio por Internet para los participantes de los planes fideicomisados, es una de nuestras formas de demostrarlo. Recientemente abrimos "My PBA" a todos los jubilados de los planes de pensión que nosotros administramos. Mediante este servicio, disponible las 24 horas del día, usted puede ingresar rápidamente y actualizar su cuenta con PBGC en cuanto a algún cambio en su dirección y teléfono. Otras funciones estarán disponibles cuando usted comience a recibir pagos por parte de PBGC. Además, planificamos incorporar otras más durante los próximos meses.



**Bradley D. Belt**

Quizá haya leído recientemente los nuevos reportes acerca de las dificultades financieras que enfrenta PBGC. A mediados de nuestro año fiscal 2004, los activos que teníamos disponibles eran notablemente escasos para el total en beneficios que debíamos a los participantes. Ésta fue una razón para inquietarse. A corto plazo, PBGC puede pagar con toda seguridad los beneficios de los jubilados dentro de los planes administrados. A largo plazo, PBGC enfrenta un desafío financiero para el cual el Congreso debe tomar una acción pertinente para solucionar, y la Administración está comprometida a fortalecer el programa de seguros para que PBGC pueda seguir protegiendo los beneficios de pensión.

Nosotros siempre recibimos con gusto sus opiniones. Por favor tenga la confianza de llamar a nuestras líneas telefónicas libre de cargos que se encuentran en la última página de esta publicación. O también puede enviarnos un correo electrónico a [mypension@pbgc.gov](mailto:mypension@pbgc.gov). También le sugerimos que visite nuestro sitio Web [www.pbgc.gov](http://www.pbgc.gov) en donde encontrará las últimas novedades, avances, publicaciones útiles y más información acerca del programa del seguro de pensión.

### Se amplia el horario de Contacto con el Cliente

Desde el 1º de octubre de 2004, PBGC extendió el horario de operaciones de nuestro Centro de Contacto con el Cliente. Ahora usted puede comunicarse con el centro (al llamar al número telefónico adecuado que se encuentra en el reverso de esta publicación) de lunes a viernes, entre las 8 a.m. y las 7 p.m. Hora del Este.

## **Cuándo llamar al Oficial de Resolución de Problemas**

Si no está satisfecho con la respuesta de PBGC a su petición después de su primera comunicación con la agencia, le recomendamos que se comunique con nosotros por segunda vez para resolver su situación. Si usted continúa insatisfecho después de su segundo intento, entonces deberá comunicarse con nuestro oficial de resolución de problemas.

El oficial de resolución de problemas cuenta con alternativas adicionales para resolver sus inquietudes acerca de su pensión. Por ejemplo, usted puede comunicarse con esta oficina si tiene dificultades relacionadas con sus beneficios de pensión, problemas para iniciar o recibir sus beneficios a tiempo, o con el tipo de servicio que recibió por parte de PBGC.

El oficial de resolución de problemas no debe ser la primera persona con quien se comunica para solicitar servicio ni tampoco debe comunicarse con esta oficina para presentar una apelación después de que se haya rendido una determinación final de beneficio por parte de PBGC. Puede comunicarse con el oficial de resolución de problemas llamando al 1-800-400-7242, extensión 4014.

## **Respaldo con los costos del seguro médico**

Las personas que estén recibiendo un beneficio por parte de PBGC, que tengan 55 años de edad o más y que no sean elegibles para Medicare Parte A, o que estén recibiendo Medicare Parte B o Medicaid, podrían ser elegibles para el Crédito de Impuestos por Cobertura Médica (HCTC). HCTC es un programa administrado por el Servicio de Impuestos Internos (IRS) que ofrece un crédito de impuestos sobre la renta, equivalente al 65 por ciento de la prima a los individuos elegibles con primas de "seguro médico calificado".

El crédito de impuestos sobre la renta no está disponible para todos. Usted puede obtener información más detallada acerca de este programa, incluyendo lo que se considera como seguro médico calificado, llamando al número telefónico libre de cargos del Centro de Contacto con el Cliente de HCTC, 1-866-628-4282 (las personas con problemas auditivos (TTY/TDD) pueden llamar al 1-866-626-4282) o también puede visitar el sitio Web del IRS [www.irs.gov](http://www.irs.gov) - Palabra Clave del IRS: HCTC.

## **Tome ventaja de "My PBA", nuestro servicio por Internet**

El servicio por Internet de PBGC, el cual está disponible las 24 horas del día, llamado "Mi Cuenta de Beneficio de Pensión" (My PBA), ya se está disponible para todos aquellos que cuentan con un beneficio garantizado por parte de PBGC. En "My PBA" usted puede cambiar su información general, como dirección o número telefónico. Las transacciones más comunes con la agencia, a través de "My PBA", pueden realizarse desde una computadora con acceso al Internet desde cualquier lugar, a cualquier hora del día o de la noche.

Usted puede ingresar a "My PBA" a través de nuestro sitio Web [www.pbgc.gov/mypba](http://www.pbgc.gov/mypba). Siga las instrucciones en la pantalla para abrir una cuenta personal enlazada con la información de su plan de pensión.

Una vez que se haya registrado y haya ingresado a su cuenta, todas sus transacciones serán incorporadas en el sistema computarizado de PBGC para futura referencia. Muy pronto, PBGC planifica perfeccionar el servicio "My PBA" para permitir que los usuarios tengan acceso a los formularios más solicitados de la agencia. "My PBA" le ofrece una manera conveniente, rápida y confidencial para que usted rinda su información a PBGC, sin la necesidad de hacer llamadas telefónicas, rellenar formularios impresos o pagar estampillas de correo.

## **Ódenes de divorcio y PBGC**

Con frecuencia, las pensiones son uno de los bienes más valiosos que posee una pareja en el matrimonio. Cuando un participante de un plan y su cónyuge se divorcian, pueden acordar dividirse la pensión del participante entre ellos. PBGC puede dividir el beneficio del participante únicamente si recibimos una orden de relaciones domésticas que cumpla con ciertos requisitos legales.

El folleto Las Órdenes de Divorcio y PBGC provee información acerca de las órdenes de relaciones domésticas que se debe presentar a PBGC para poder dividir los beneficios entre un participante y su cónyuge. El folleto está disponible en Internet en [www.pbgc.gov/forms/divorce.htm](http://www.pbgc.gov/forms/divorce.htm).

## Encuestas demuestran mayor satisfacción con el servicio de PBGC

Las personas que han llamado recientemente a nuestra línea telefónica libre de cargos demostraron un alto nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por PBGC. La puntuación recibida en nuestra encuesta por parte del Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor (ACSI) fue de 78, o sea, un punto más en comparación con el año pasado y muy por encima del promedio del gobierno federal, que es de 71 puntos.

Nuestras puntuaciones más altas fueron para la atención al cliente, en especial por el respeto que demuestra nuestro personal y por su capacidad para resolver los asuntos en cuestión, así como su comunicación por escrito, en particular por la ayuda que ofrecen con la correspondencia. Se redujeron considerablemente las

quejas hasta un poco más de la mitad, o sea, de un 17 por ciento a un 8 por ciento.

Nuestro manejo de las solicitudes de los cálculos de beneficio recibió una puntuación menos favorable que las demás áreas. Como reconocemos que los cálculos de beneficio son de extrema importancia para las personas como usted que están por jubilarse, estamos concentrando un sinnúmero de esfuerzos para proporcionarle los cálculos de beneficio de manera más puntual y precisa.

Entre aquellas personas que ya están recibiendo beneficios, recibimos una calificación por parte de ACSI especialmente favorable, con una puntuación de 84, o sea, más alto que cualquier otra agencia federal que paga beneficios.

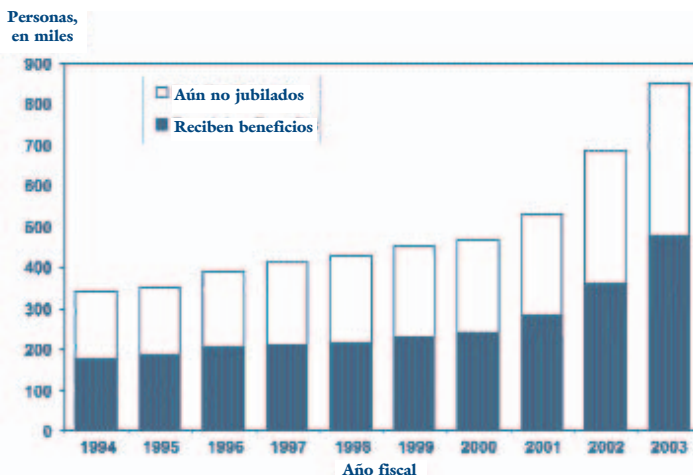
## Información en Español

¡El compromiso de la PBGC es brindar el mejor servicio a nuestros clientes de habla hispana!

- Para recibir información en español, llame al Centro de Contacto al 1-800-400-7242, y apriete el número 2 en su teléfono. Representantes de la PBGC que hablan español estarán listos para responder a sus preguntas.
- Toda las cartas y formas que explican los beneficios garantizados por la PBGC están disponibles en español.
- Las personas que deseen apelar una decisión de la PBGC pueden hacerlo en español. Además, si el cliente lo desea, la PBGC puede responder en español.
- La PBGC puede organizar reuniones para explicar los beneficios en español.
- Hay tres publicaciones de la PBGC en español, y todas están disponibles en nuestro sitio de la Internet, [www.pbgc.gov](http://www.pbgc.gov).
- La coordinadora de servicios en español para la PBGC es **Orfanny Vanegas**. Si Ud. necesita ayuda, llame al 1-800-400-7242, o escriba a: PBGC, Contacto de Habla Hispana, 1200 K St. NW, Room 9109, Washington, DC 20005-4026.

### A quiénes les debemos

La cifra de personas que tienen derecho a los beneficios por parte de PBGC aumentó considerablemente en los últimos años. PBGC asumió la responsabilidad de los beneficios de casi 400,000 personas en los años 2002 y 2003, cifra idéntica a la que la agencia recibió durante sus primeros 21 años de servicio, y éste nivel de actividad parece que aumentó en el año 2004. A finales del año 2003, PBGC era responsable de los beneficios actuales y futuros de 834,000 participantes de los planes de pensión suspendidos.



# Manténganos informados... pero utilice "My PBA" o llámenos antes de escribirnos

Si se muda o cambia de nombre o número telefónico, PBGC necesitará su nueva información para mantenerse en contacto con usted.

Nuestro servicio por Internet, "My PBA", ahora está disponible para que usted nos informe rápidamente de los posibles cambios de dirección o cualquier otra información general. Además, usted también puede recibir un

servicio eficiente y rápido llamando a nuestro Centro de Contacto con el Cliente, a los números que se encuentran más adelante. Hacer una llamada telefónica puede ahorrarle el tiempo y el esfuerzo que se invierten al escribir y podría darle la oportunidad de recibir respuestas inmediatas a sus preguntas o necesidades.

Para evitar el tiempo de

espera, le sugerimos que llame después del décimo día de cada mes, antes de las 10 a.m. o después de las 3 p.m., Hora del Este (los horarios de operación del centro de contacto son de lunes a viernes, de las 8 a.m. a las 7 p.m., Hora del Este). Si llamar no es conveniente para usted, entonces puede escribirnos a: PBGC, P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750.

## Números telefónicos del Centro de Contacto con el Cliente

Participantes del plan Bethlehem Steel - 1-800-453-9584

Participantes del plan LTV Steel - 1-800-707-7242

Participantes del plan National Steel - 1-800-707-7242

Participantes de los demás planes de pensión - 1-800-400-7242

Las personas que utilizan el servicio TTY/TDD, pueden llamar al servicio federal de transmisión al 1-800-877-8339 y pedir que le comuniquen con al número telefónico libre de cargos de su plan que se encuentra enlistado anteriormente.

Address Service Requested

PRESPORT STANDARD  
POSTAGE AND FEES  
PAID  
Permit No. 62  
Woodbridge, VA 22192

Pension Benefit Guaranty Corporation  
P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750

