

Información proporcionada por Superintendencia de Pensiones

## Reclamos contra una entidad regulada u organismo de enlace

Última actualización: 04 abril, 2024

### Descripción

A través de este portal, puede formular reclamos contra las AFP, el IPS, la AFC u otro organismo fiscalizado (asesores previsionales, comisiones médicas, asesores previsionales financieros, Comisión Ergonómica Nacional y Registro de Directores) por la Superintendencia de Pensiones (SP).

Además, puede ingresar reclamos contra algún Organismo de Enlace por Convenio Internacional de Seguridad Social, con la finalidad de reiterar sus solicitudes.

El plazo de respuesta dependerá de la complejidad del requerimiento, de la obtención de antecedentes y/o del análisis técnico que corresponda.

El trámite se puede realizar durante todo el año en **el sitio web, oficinas, call center y correo postal de la SP.**

### ¿A quién está dirigido?

Todas las personas.

### ¿Cómo y dónde hago el trámite?

Solo para realizar consultas:

1. Haga clic en el botón "Realizar reclamo".
2. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione el enlace "Reclamos contra el regulado y organismo de enlace".
3. Complete el formulario, los datos requeridos, agregue los archivos, haga clic en "No soy un robot" y pulse "Enviar". Obtendrá un código de identificación, para revisar el avance de su consulta.
4. Como resultado del trámite, habrá ingresado su consulta, cuya respuesta recibirá en un plazo de 10 días hábiles, a través de correo electrónico.

#### **En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a una de las [oficinas de la Superintendencia de Pensiones \(SP\)](#).
3. Explique el motivo de su visita: formular reclamos contra las AFP, el IPS, la AFC u otro de los fiscalizados por la SP.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá realizado su reclamo, cuya respuesta recibirá en un plazo de 20 días hábiles, a través de correo electrónico.

#### **Telefónico:**

1. Llame al call center de la Superintendencia de Pensiones (SP):
  - o 600 831 2012, desde red fija.
  - o +56 22 386 3872, desde el extranjero o por celular.
2. Explique el motivo de su llamado: formular reclamos contra las AFP, el IPS, la AFC u otro de los fiscalizados por la SP.
3. Como resultado del trámite, habrá realizado su reclamo, cuya respuesta podrá obtener de forma inmediata.

#### **Correo:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Envíelos a la Superintendencia de Pensiones (SP), ubicada en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1, local 8, Santiago.
3. Como resultado del trámite, habrá enviado su reclamo, cuya respuesta recibirá en un plazo de 20 días hábiles, a través de correo electrónico o en su dirección postal.

#### **Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/112049-reclamos-contra-una-entidad-regulada-u-organismo-de-enlace>