

Información proporcionada por Superintendencia de Seguridad Social

# Reclamar en contra de resoluciones adoptadas por los servicios de bienestar del sector público

Última actualización: 04 abril, 2024

## Descripción

Permite a los trabajadores que se desempeñan en el sector público reclamar ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) una resolución emitida por el servicio de bienestar de la institución pública en la que trabajan.

Obtén [más información](#).

El trámite lo puedes realizar durante todo el año en el **sitio web de SUSESO**. También en las **sucursales de ChileAtiende**, **agendando previamente una hora si quieres planificar tu visita**.

## ¿A quién está dirigido?

Trabajadores que se desempeñan o se desempeñaron en una institución pública, y están afiliados al servicio de bienestar.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?



**Chile  
Atiende**

- Carta firmada que contenga:
  - Descripción detallada de tu solicitud.
  - Nombre completo y RUN.
  - Domicilio.
  - Datos de contacto: teléfono y correo electrónico.
  - Institución en la que te desempeñas (entidad reclamada).
- Copia (deseable) de la respuesta entregada por el Servicio de Bienestar.
- Adicionalmente, es necesario presentar antecedentes que justifiquen el reclamo:
  - Sobre afiliación o solicitud de desafiliación, y/o copia del comprobante de afiliación o desafiliación.
  - En contra del servicio de bienestar.

**Importante:**

- Si el trámite lo realiza otra persona en tu representación: poder simple, su cédula de identidad vigente y los documentos mencionados anteriormente.
- El trámite en línea se puede realizar con la [ClaveÚnica](#) o [clave de SUSESO](#).

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reune los antecedentes requeridos.
2. Haz clic en “Elige una opción” y luego en “Reclamar una resolución del servicio de bienestar”.
3. Una vez en el sitio web de SUSESO, selecciona la forma de ingreso: [ClaveÚnica](#) o clave registrada ante SUSESO.
4. Haz clic en “Ingresa al formulario de reclamo” en la opción “Hacer un reclamo”.
5. Selecciona la materia “Servicios de bienestar”, submateria “Servicio de bienestar: afiliación o desafiliación” o “Servicio de bienestar: otorgamiento de beneficios” y motivo “Pensionados (bienestar): revisión de antecedentes de afiliación o desafiliación de pensionados”, “Trabajador dependiente (bienestar): revisión de antecedentes de afiliación o desafiliación del trabajador dependiente” o “Revisión: funcionamiento u otorgamiento de beneficios de un servicio de bienestar”.
6. Describe en términos generales tu requerimiento donde dice “Relato”, opcionalmente, haz clic en “Incluye documentos generales” y luego en “Comenzar reclamo”.
7. Completa y verifica tus datos personales, y haz clic en “Siguiete”.
8. Ingresa toda la información relativa a tu solicitud, adjunta los documentos requeridos, y haz clic en “Siguiete”.
9. Adjunta los documentos generales, y haz clic en “Siguiete”.
10. Completa los datos del empleador, y haz clic en “Siguiete”.
11. Revisa el resumen de tu apelación, acepta las condiciones de ingreso y si deseas recibir la notificación por correo electrónico, y haz clic en “Siguiete”.
12. El sistema te indicará el folio o número de ingreso, el que debes guardar para hacer seguimiento a tu caso. Recibirás un correo electrónico con el resumen del formulario.
13. Como resultado del trámite, habrás ingresado tu apelación.

#### Importante:

- Si tienes alguna duda sobre cómo apelar y hacer seguimiento a tu caso, visita la [sección “El ciclo de vida del reclamo” en el sitio web de SUSESO](#).
- En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el [estado del trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará el dictamen al correo electrónico o domicilio informado al momento de realizar el trámite.
- Si el caso es complejo y obliga a realizar investigaciones y diligencias probatorias, el período de respuesta puede extenderse a un máximo de seis meses.
- Si el dictamen es favorable, SUSESO notificará al organismo administrador del beneficio. En caso contrario, tendrás cinco días contados desde la notificación del dictamen ([Ley N° 19.880](#)) para ingresar un recurso de reposición ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

**En oficina:**

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Dirígete a la [oficina ChileAtiende](#) más cercana a tu domicilio. De no ser posible, acude a la [oficina de la Superintendencia de Seguridad Social \(SUSESO\)](#) de tu región.
3. Explica el motivo de tu visita: ingresar un reclamo asociado a un servicio de bienestar del sector público.
4. Entrega los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrás ingresado tu apelación. Recibirás un comprobante, el que debes guardar para hacer seguimiento a tu caso.

**Importante:**

- En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el [estado del trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará el dictamen al correo electrónico o domicilio informado al momento de realizar el trámite.
- Si el caso es complejo y obliga a realizar investigaciones y diligencias probatorias, el período de respuesta puede extenderse a un máximo de seis meses.
- Si el dictamen es favorable, SUSESO notificará al organismo administrador del beneficio. En caso contrario, tendrás cinco días contados desde la notificación del dictamen ([Ley N° 19.880](#)) para ingresar un recurso de reposición ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3979-reclamar-en-contra-de-resoluciones-adoptadas-por-los-servicios-de-bienestar-del-sector-publico>