

Información proporcionada por ChileAtiende

## Cómo y dónde realizar un reclamo

---

Última actualización: 19 marzo, 2025

---

### Descripción

Como ciudadano tienes el **derecho a reclamar** cuando quieras expresar tu molestia por situaciones que consideres injustas, irregulares o ilegales.

Existen diversas maneras de realizar un reclamo, siendo la más común la presentación de un **formulario** donde describes el hecho que te afectó.

Para **hacer un reclamo**, debe:

- Estar dirigido a la entidad relacionada con el hecho.
- Expresar claramente el motivo por el cual se presenta.
- Exigir que quede por escrito.

También tienes el derecho a dar **seguimiento a un reclamo** o a **manifestar tu disconformidad** en caso de que no hayas quedado conforme con los resultados de las diligencias. Para eso, debes saber que cuentas con los siguientes **derechos**:

- Si la entidad ante la cual hiciste el reclamo no responde, puedes acudir a instituciones interventoras que actuarán como entes mediadores para encontrar una solución al problema.
- Si no quedas conforme con la solución que la entidad ofrece frente a su reclamo, como última instancia puedes acudir a la justicia.

De acuerdo con su naturaleza y su materia, los reclamos deben ser realizados a las entidades correspondientes. **Conoce cómo y dónde realizar algunos de los reclamos en las áreas más comunes.**

### Productos y servicios de consumo

Como ciudadano cuentas con el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, institución encargada de canalizar todos los reclamos relacionados con **productos y servicios** de consumo.

A la vez, muchas instituciones ofrecen sus propios sistemas de reclamo, lo que significa una canalización, ayuda y una posible solución más expedita. Por eso, antes de reclamar, obtén información sobre si existen instancias más específicas que SERNAC.

#### Revisa cómo:

- [Realizar un reclamo ante SERNAC](#) por vulneración los derechos de consumidor.
- [Realizar un reclamo sobre casinos de juegos autorizados.](#)
- [Reclamar para no recibir envíos publicitarios masivos.](#)

### Temas de trabajo y seguridad social

Los reclamos relacionados con temas de trabajo y seguridad social, te ayudarán a resolver una situación que te afecta económica o laboralmente.

La **Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)** y la **Dirección del Trabajo (DT)** son las encargadas de regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y la legislación laboral, garantizando tus derechos.

- [Reclama el derecho y cálculo del subsidio por Incapacidad Laboral asociado a una enfermedad de origen común.](#)
- [Reclama el derecho, monto y fecha de inicio o término del Subsidio de Cesantía.](#)
- [Realiza consultas y reclamos sobre temas previsionales y Seguro de Cesantía.](#)

### Beneficios sociales

Si cuentas con un beneficio otorgado por el Estado o por alguna entidad relacionada y consideras que existen problemas o irregularidades, reclama ante la **Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)**, el **Instituto de Previsión Social (IPS)** o la entidad que entrega el beneficio, según corresponda.

#### Conoce cómo:

- [Reclamar el derecho, monto y fecha de inicio o término del Subsidio Maternal.](#)
- [Reclamar el derecho, monto y fecha de inicio o término del Subsidio Familiar.](#)
- [Reclamar el derecho, monto y/o fecha de inicio o término a la Asignación Familiar.](#)

### Electricidad y combustible

La **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)** vigila la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio. Por eso, esta es la institución que debe canalizar reclamos relacionados con esta área.

#### Obtén información sobre:

- [Cómo realizar un reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC.](#)

### Servicios sanitarios

Si tu reclamo está relacionado con el mal funcionamiento de empresas sanitarias (o si considera que estas incumplen la ley), debes presentar los antecedentes a la **Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)**.