Chile Atiende

Trámite no disponible en linea

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)**.