

Información proporcionada por Superintendencia de Seguridad Social

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

Última actualización: 27 enero, 2026

Descripción

Si eres una persona trabajadora que se desempeña en una institución pública, y estás afiliada al servicio de bienestar, reclama ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) una resolución emitida por el servicio de bienestar de la institución en la que trabajas.

Obtén [más información](#).

Ingresa un reclamo durante todo el año en el **sitio web de la SUSESO**.

Revisa qué documentos necesitas

- Cédula de identidad vigente.
- 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 los siguientes documentos:
 - En caso de reclamo por afiliación o desafiliación: antecedentes que sustenten la reclamación de afiliación o de la solicitud de desafiliación o copia del comprobante de afiliación o desafiliación.

Importante:

- Si el trámite lo realiza otra persona en tu representación: poder simple, su cédula de identidad vigente y los documentos mencionados anteriormente.

Ingresa al [sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social \(SUSESO\)](#) con tu ClaveÚnica. Si no la tienes, [solicítala](#).

Haz clic en “Hacer un reclamo”, luego 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”.

Describe en términos generales tu requerimiento donde dice “Relato”, y opcionalmente, haz clic en “Incluye documentos generales”, y luego en “Comenzar reclamo”.

Completa y verifica tus datos personales, ingresa toda la información relativa a la tu solicitud (caracterización), adjunta los documentos requeridos, y completa los datos del empleador.

Sigue los pasos indicados, revisa el resumen de tu apelación, acepta las condiciones de ingreso y si deseas recibir la notificación por correo electrónico, y presiona en “Siguierte”. 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.

También puedes ir a una [sucursal ChileAtiende](#) o a una [oficina de la SUSESO](#) para ingresar tu reclamo.

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 la SUSESO](#).
- En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el [estado del trámite](#). Finalizado el análisis, la 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 6 meses.
- Si el dictamen es favorable, la SUSESO notificará al organismo administrador del beneficio, con el cual debes ponerte en contacto. En caso contrario, tendrás 5 días contados desde la notificación del dictamen ([Ley N° 19.880](#)) para ingresar un recurso de reposición aportando nuevos antecedentes.

Lee el marco legal

- [Ley N° 16.395](#).
- [Compendio de normas que regulan a los Servicios de Bienestar del Sector Público](#).