

Información proporcionada por Superintendencia de Pensiones

# Consultas y reclamos sobre temas previsionales y Seguro de Cesantía

Última actualización: 25 febrero, 2020

## Descripción

Permite hacer consultas y reclamos sobre el sistema de pensiones, el Seguro de Cesantía o relacionadas a la Superintendencia de Pensiones (SP) e instituciones fiscalizadas. En este último caso, se sugiere tomar contacto previamente con la entidad correspondiente.

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

## Detalles

Las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Pensiones son:

- [AFP Capital](#).
- [AFP Cuprum](#).
- [AFP Habitat](#).
- [AFP Modelo](#).
- [AFP PlanVital](#).
- [AFP Provida](#).
- [Uno AFP](#).
- [Instituto de Previsión Social \(IPS\)](#).

"

## ¿A quién está dirigido?

Todas las personas.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Trámite por oficina:

- Antecedentes que permitan complementar y resolver mejor su consulta.

### Trámite por carta:

- Carta dirigida a la Superintendencia de Pensiones (SP) para realizar una consulta o reclamo sobre temas previsionales y Seguro de Cesantía. Debe incluir: nombre completo, dirección, firma, fotocopia (por ambos lados) de la cédula de identidad del titular y antecedentes que complementen su solicitud.

### Importante:

Si realiza la consulta online, puede incluir un documento adjunto (PDF o Word) de no más de tres páginas y con un peso máximo de 2 megabytes (MB).

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Qué vigencia tiene?

Permanente.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

**Importante:** la aplicación sólo permite realizar consultas. Para dejar un reclamo, debe hacerlo en las oficinas de la Superintendencia, por teléfono o por correo tradicional.

1. Haga clic en "ir al trámite en línea".
2. Una vez en el sitio web de la institución, complete los datos requeridos, y haga clic en "enviar". Obtendrá un código de identificación, para revisar el avance de su consulta.
3. 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: hacer una consulta o ingresar un reclamo sobre temas previsionales y Seguro de Cesantía.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá realizado su consulta o 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 al **600 831 20 12**, desde red fija. Si llama desde el extranjero o por celular, marque **+56 2 2386 3872**. Horario de atención: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.
2. Explique el motivo de su llamado: hacer una consulta o solicitar orientación sobre temas previsionales y Seguro de Cesantía.
3. Como resultado del trámite, habrá realizado su consulta, 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 consulta o 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://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/3301-consultas-y-reclamos-sobre-temas-previsionales-y-seguro-de-cesantia>