

Información proporcionada por Superintendencia de Seguridad Social

## Reclamar o apelar los beneficios que ofrece el Servicio de Bienestar

---

Última actualización: 13 abril, 2020

---

### Descripción

Permite a los trabajadores y las trabajadoras que se desempeñan en el sector público reclamar o apelar ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) los beneficios que entrega el Servicio de Bienestar de la institución pública en la que trabajan.

Debido a la contingencia por el contagio del [Coronavirus \(COVID-19\)](#), el trámite sólo está disponible en el **sitio web de SUSESO**, ya que las oficinas no están atendiendo.

### ¿A quién está dirigido?

Trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en una institución pública (incluyendo a sus beneficiarios y beneficiarias directos) y están afiliados al Servicio de Bienestar.

### ¿Qué necesito para hacer el trámite?



Chile  
Atiende

- Carta firmada por el interesado o la interesada que contenga:
  - Descripción detallada de la solicitud.
  - Nombre completo y RUT del interesado o de la interesada.
  - Domicilio.
  - Datos de contacto: teléfono y correo electrónico.
  - Institución en la que se desempeña.
- Copia de la respuesta entregada por el Servicio de Bienestar, oficio de la autoridad con el requerimiento, informe de la fiscalía del servicio respectivo, entre otros.
- Antecedentes que permitan justificar mejor su solicitud.

**Importante:** si el trámite lo realiza el o la representante del o de la titular, debe entregar un poder simple, su cédula de identidad vigente y los documentos mencionados anteriormente.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reuna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "ir al trámite en línea".
3. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione la forma de ingreso: correo electrónico registrado ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) o [ClaveÚnica](#) del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).
4. Haga clic en "ingresa al formulario de reclamo" en la opción "hacer un reclamo".
5. Seleccione la materia "Servicio de bienestar" (afiliación y desafiliación, otras solicitudes, otros reclamos, o reglamento particular) la submateria (seleccione lo que corresponda) y el motivo (seleccione lo que corresponda).
6. Describa en términos generales su requerimiento donde dice "relato", y haga clic en "incluye documentos generales" y luego en "comenzar reclamo".
7. Complete y verifique sus datos personales, y haga clic en "siguiente".
8. Ingrese toda la información relativa a su solicitud (caracterización), adjunte los documentos requeridos, y haga clic en "siguiente".
9. Adjunte los documentos generales, y haga clic en "siguiente".
10. Complete los datos del empleador o de la empleadora, y haga clic en "siguiente".
11. Revise el resumen de su apelación, acepte las condiciones de ingreso y si desea recibir la notificación por correo electrónico, y haga clic en "siguiente".
12. El sistema le indicará el folio o número de atención el que debe guardar para hacer seguimiento de su caso, y le enviará un correo electrónico con una copia de los antecedentes aportados.
13. Como resultado del trámite, habrá ingresado su apelación.

**Importante:**

- En un plazo aproximado de 30 días puede consultar el [estado de su trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará a su correo electrónico o domicilio (según lo informado al momento de realizar el trámite) el dictamen que la acoge o rechaza.
- 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 procederá a notificar al servicio de bienestar de la institución pública que administra los beneficios. En caso contrario, puede interponer un recurso de reconsideración ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

**Link de trámite en línea:**

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/3979-reclamar-o-apelar-los-beneficios-que-ofrece-el-servicio-de-bienestar>