

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

# Consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias a SUBTEL

Última actualización: 04 abril, 2024

## Descripción

Permite realizar consultas, además de presentar sugerencias, felicitaciones y reclamos a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).

El trámite está disponible durante todo el año en el **sitio web**, **oficinas**, y **correo electrónico de SUBTEL**.

## Detalles

Los requerimientos son definidos por SUBTEL de la siguiente forma:

- **Información:** consultas relacionadas con los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones, leyes, decretos, reglamentos, normativa o documentación en general emitida por SUBTEL, así como procedimientos que los usuarios deben seguir para hacer uso de los servicios que se brindan.
- **Reclamo:** quejas contra la forma o desempeño del servicio, la que no ha resultado satisfactoria para quienes se han relacionado con SUBTEL.
- **Sugerencia:** opiniones que las personas pueden realizarle a SUBTEL con el fin de hacer más eficiente su gestión en la provisión de servicios que ofrece a la ciudadanía.

## ¿A quién está dirigido?

Toda persona, natural o jurídica.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Si bien no es necesario ningún documento, se solicitará:

- Datos de contacto (RUT, nombre y teléfono).
- Correo electrónico.
- Claro detalle de la solicitud (consulta, sugerencia, reclamo o información).

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haga clic en “Ir al trámite en línea”.
2. Una vez en el sitio web de la institución, complete los datos requeridos.
3. Adjunte los antecedentes, si corresponde.
4. Haga clic en “Enviar”.
5. Como resultado del trámite, habrá ingresado una consulta, felicitación, reclamo o sugerencia. El sistema le informará que su requerimiento fue enviado con éxito y le entregará un número de solicitud. Obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### En oficina:

1. Diríjase al Departamento gestión de reclamos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ubicada en [Catedral N° 1424, Santiago](#). Horario de atención: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
2. En regiones puede dirigirse a una [oficina de atención ciudadana](#).
3. Explique el motivo de su visita: realizar una consulta, reclamo o sugerencia, según corresponda.
4. Como resultado del trámite, habrá presentado la consulta, reclamo o sugerencia. Obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo de 10 días hábiles.



Correo electrónico:

1. Envíe un mail al correo electrónico [oirs@subtel.cl](mailto:oirs@subtel.cl) explicando detalladamente su requerimiento.
2. Como resultado del trámite, habrá enviado una consulta, reclamo o sugerencia. Obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo de 10 días hábiles desde la recepción del mail.

Correo Postal:

1. Correo postal remitido al Departamento Gestión de Reclamos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ubicado en Catedral 1424, Santiago Centro.

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3874-consultas-reclamos-felicitaciones-o-sugerencias-a-subtel>