

Información proporcionada por Subsecretaría de Transportes

# Transportescucha: reclamos y consultas sobre transporte público

Última actualización: 15 febrero, 2023

## Descripción

Permite realizar una de las siguientes acciones:

- **Denuncia:** en contra de un sistema de transporte público, como Transantiago.
- **Reclamo:** en contra de un funcionario o funcionaria, o un proceso de la Subsecretaría de Transportes (Subtrans).
- **Consulta:** sobre cualquier tema de competencia de la subsecretaría.
- **Felicitación:** a funcionarios o funcionarias de Subtrans.
- **Sugerencias:** en relación con los ámbitos de la institución.

Obtenga [más información](#).

También puede denunciar problemas con el uso de la **Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)**; por ejemplo, si la tarifa rebajada no es respetada por los o las choferes.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web, oficinas y teléfono de Subtrans**, además de las **oficinas de ChileAtiende**.

## ¿A quién está dirigido?

Todas las personas.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

No es necesario ningún documento.

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 Subsecretaría de Transportes, escriba su RUT y haga clic en la lupa. Si no está registrado, complete los datos requeridos, y haga clic en “Continuar”.
3. Seleccione los datos solicitados y describa el requerimiento.
4. Haga clic en “Ingresar”.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su requerimiento y recibirá un número de solicitud. Podrá obtener una respuesta en un plazo máximo de 19 días hábiles.

**Importante:** consulte el [estado de su solicitud](#).

### En oficina:

1. Diríjase a:
  - La [oficina de Transportescucha \(OIRS\)](#) correspondiente a su región de residencia.
  - Una [oficina ChileAtiende](#).
2. Explique el motivo de su visita: presentar una denuncia, reclamo, sugerencia o consulta sobre el servicio de transporte público.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su requerimiento y recibirá un número de solicitud. Podrá obtener una respuesta en un plazo máximo de 19 días hábiles.

### Telefónico:

1. Llame al 143 o al +56 2 2236 22 22.
2. Explique el motivo de su llamado: presentar una denuncia, reclamo, sugerencia o consulta sobre el servicio de transporte público.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su requerimiento y recibirá un número de solicitud. Podrá obtener una respuesta en un plazo máximo de 19 días hábiles.

**Importante:** el horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 21:00 horas; y sábados, de 10:00 a 19:00 horas.

### Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3889-transportescucha-reclamos-y-consultas-sobre-transporte-publico>