

Información proporcionada por Subsecretaría de Transportes

# Consultas, sugerencias o reclamos sobre el sistema de transporte público de Santiago

Última actualización: 23 enero, 2023

## Descripción

Permite presentar consultas, sugerencias o reclamos sobre el sistema de transporte público de Santiago, en temas como trayecto, combinación, itinerario, frecuencia, tarifa y accidentes, entre otros.

Si requiere más información, revise las [preguntas frecuentes](#).

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web de la institución y por teléfono**.

## ¿A quién está dirigido?

A todas las personas usuarias del sistema de transporte público de Santiago.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Para realizar el trámite se necesita información básica que permita gestionar la consulta, sugerencia o reclamo, según el tipo de requerimiento. Por ejemplo, algunos datos que podrían ser solicitados son: número de placa patente, fecha, hora o lugar del incidente, etcétera

La persona deberá ingresar siempre datos de contacto: nombre completo, correo electrónico, teléfono, etc.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

La institución entrega un pronunciamiento sobre el requerimiento ciudadano, este no tiene una vigencia determinada.

## ¿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, seleccione el formulario según el tipo de requerimiento que desea realizar (reclamos, consultas o sugerencias y felicitaciones).
3. Seleccione el "Tema" de su requerimiento y complete los datos solicitados. Adjunte documentos (si corresponde).
4. Como resultado del trámite, habrá enviado una consulta, reclamo o sugerencia al Directorio de Transporte Público Metropolitano. El sistema le entregará un número de atención. Usted recibirá un mail confirmando la recepción e informando el número de su requerimiento.

### Importante:

- Revise su correo electrónico, porque ahí se enviará la respuesta a su solicitud.
- El plazo de respuesta para consultas es de cinco días hábiles.
- Para reclamos o denuncias, es de 20 días hábiles.

### Telefónico:

1. Llame al **800 73 00 73**, desde la red fija (costo fijo), o al **600 73 00 73**, desde teléfonos móviles (descuenta minutos del plan) o regiones distintas a la Metropolitana (costo de una llamada local).
2. Seleccione la opción 1 y luego una de las opciones del menú, dependiendo si requiere hacer una consulta, reclamo o información del sistema. El servicio telefónico está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
3. Explique el motivo de su llamado: presentar un reclamo/denuncia, sugerencia o consulta sobre el sistema de transporte público de Santiago.
4. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, reclamo/denuncia o sugerencia al Directorio de Transporte Público Metropolitano. El sistema le entregará un número de atención. Si entregó una casilla de email de contacto, recibirá un correo electrónico confirmando la recepción e informando el número de su requerimiento.

### Importante:

- Revise su correo electrónico, porque ahí se enviará la respuesta a su solicitud.
- El plazo de respuesta para consultas es de cinco días hábiles.
- Para reclamos o denuncias, es de 20 días hábiles.

### Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3904-consultas-sugerencias-o-reclamos-sobre-el-sistema-de-transporte-publico-de-santiago>