

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

# Consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias a SUBTEL

Última actualización: 15 noviembre, 2022

## 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**, **call center** y **correo electrónico de SUBTEL**.

## Detalles

Los requerimientos son definidos por SUBTEL de la siguiente forma:

- **Información:** consultas en torno a los derechos en materia de telecomunicaciones, a las leyes, decretos, reglamentos, normativa o documentación en general que haya dictado o emitido SUBTEL y a procedimientos que deben seguir los usuarios 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?

Todas las personas.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

No es necesario ningún documento.

## ¿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 a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ubicada en [Amunátegui 391, piso 1, 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.

### Telefónico:

1. Llame al **800 13 13 13**. Horario de atención: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
2. Explique el motivo de su llamado: realizar una consulta, reclamo o sugerencia, según corresponda.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado una consulta, reclamo o sugerencia. Obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo de 10 días hábiles.

### Correo:

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.



Chile  
Atiende

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