



Información proporcionada por Subsecretaría de las Culturas y las Artes

# Consultas, reclamos o sugerencias al Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

---

Última actualización: 10 abril, 2025

---

## Descripción

Permite realizar consultas, además de presentar sugerencias, felicitaciones y reclamos al Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

El servicio está disponible durante todo el año en el **sitio web, oficinas, teléfono y por correo electrónico de la institución.**

## ¿A quién está dirigido?

Personas naturales y jurídicas que requieran información.

## ¿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?



2. Una vez en el sitio web de la institución, complete el formulario, y haga clic en "Enviar solicitud".
3. Como resultado del trámite, habrá enviado una consulta, reclamo, felicitación o sugerencia al Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. El sistema le entregará un código de atención con el que podrá hacer seguimiento al requerimiento. El plazo para dar respuesta es desde 24 horas a 10 días hábiles dependiendo del requerimiento.

#### **En oficina:**

1. Diríjase a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la [Secretaría Regional Ministerial de Cultura](#) más cercana a su domicilio.
2. Explique el motivo de su visita.
3. Entregue los antecedentes requeridos.
4. Como resultado del trámite, obtendrá respuesta inmediata a su solicitud. En caso contrario, se recogerán los datos del usuario o usuaria y se le contactará telefónicamente o a través de correo electrónico. El plazo para este tipo de situaciones es desde 24 horas a 10 días hábiles para responder, dependiendo del requerimiento.

#### **Telefónico:**

1. Llame a uno de los siguientes teléfonos:
  - Centro de atención telefónica: 600 600 0255 o +56 32 260 8400.
  - Nivel central Valparaíso: +56 32 232 6400.
  - Nivel central Santiago: +56 2 2618 9001 o +56 2 2618 9000.
2. Explique el motivo de su llamado.
3. Entregue los antecedentes requeridos.
4. Como resultado del trámite, obtendrá inmediatamente respuesta a su solicitud. En caso contrario, se recogerán los datos del usuario o usuaria y se le contactará telefónicamente o a través de correo electrónico. El plazo de respuesta para este tipo de situaciones es desde 24 horas a 10 días hábiles, dependiendo del requerimiento.

#### **Correo:**

1. Envíe su solicitud al correo electrónico [oirs@cultura.gob.cl](mailto:oirs@cultura.gob.cl).
2. Como resultado del trámite, habrá enviado una consulta, reclamo, felicitación o sugerencia al Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Obtendrá respuesta a su requerimiento dentro de 24 a 48 horas desde el envío de la solicitud. En el caso de que deba ser derivada internamente para resolverla, será contactado a través de correo electrónico informando de la derivación y el plazo máximo de respuesta. En esta situación, el plazo de respuesta será desde 24 horas a 10 días hábiles, lo que dependerá del tipo de requerimiento.

