

Información proporcionada por Ministerio de Energía

## Consultas, reclamos o sugerencias al Ministerio de Energía (OIRS)

Última actualización: 05 agosto, 2020

### Descripción

Permite realizar una consulta, sugerencia, petición, reclamo y/o felicitación sobre planes, políticas, programas y normas para el desarrollo del sector energético del país y que tengan relación con el funcionamiento del Ministerio y la Subsecretaría de Energía.

Obtenga [más información](#).

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web**, **oficinas**, **teléfonos** y **correo electrónico** de **Ministerio de Energía**.

### Detalles

- **Consultas:** aquellas preguntas que los usuarios pueden realizar en torno a sus derechos, normativa y a procedimientos o trámites que deben seguir para hacer uso de los beneficios o servicios que brinda el Ministerio y/o la Subsecretaría de Energía.
- **Reclamos y quejas:** disconformidades que los usuarios presentan con las actuaciones, documentos, servicios o atenciones que un organismo público, en cualquiera de sus unidades funcionales, les haya otorgado y/o el malestar o descontento respecto a la atención recibida por parte de algún funcionario o funcionaria del Ministerio y/o la Subsecretaría de Energía.
- **Sugerencias:** opiniones que los usuarios pueden hacer para que el Ministerio y/o la Subsecretaría de Energía realice más eficiente su gestión en los servicios que ofrecen a la comunidad.
- **Peticiones:** solicitud de algún beneficio o trámite que el Ministerio y/o la Subsecretaría de Energía otorga.
- **Felicitaciones:** manifestar una buena actuación del Ministerio y/o la Subsecretaría de Energía, o alguno de sus funcionarios.

## ¿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, haga clic en "ingresar requerimiento".
3. Complete los datos solicitados, y haga clic en "siguiente".
4. Haga clic en "finalizar".
5. Como resultado del trámite, habrá presentado una consulta, petición, reclamo, sugerencia o felicitación. Obtendrá respuesta en un plazo de 10 días hábiles.

### En oficina:

1. Diríjase a la Unidad de Atención Ciudadana del Ministerio de Energía, ubicada en la avenida [Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, edificio Santiago Downtown II, piso 14, Santiago](#). Horario de atención: lunes a jueves, de 9:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:30 horas. Viernes, de 9:30 a 14:00 horas.
2. Explique el motivo de su visita: realizar una consulta, reclamo o sugerencia, según corresponda.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado la consulta, petición, reclamo, sugerencia o felicitación. Obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo de 10 días hábiles.

### Telefónico:

1. Llame al 2 2368 6895 o 2 2365 6870. Horario de atención: lunes a jueves, de 9:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:30 horas. Viernes de 9:30 a 14:00 horas.
2. Explique el motivo de su llamada: realizar una consulta, reclamo o sugerencia, según corresponda.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado la consulta, petición, reclamo, sugerencia o felicitación. Obtendrá respuesta a su solicitud inmediatamente o en 10 días hábiles, según corresponda.



**Chile**  
Atiende

1. Escriba y envíe un mail al correo electrónico [contactoweb@minenergia.cl](mailto:contactoweb@minenergia.cl), explicando detalladamente su requerimiento.
2. Como resultado del trámite, habrá presentado la consulta, petición, reclamo, sugerencia o felicitación. Obtendrá respuesta a su consulta, reclamo y/o sugerencia en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

**Link de trámite en línea:**

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/35417-consultas-reclamos-o-sugerencias-al-ministerio-de-energia>