

Información proporcionada por Subsecretaría de Transportes

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

Última actualización: 29 abril, 2019

## 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 todos los usuarios 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.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?



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.
3. Complete los datos solicitados, adjunte documentos (si corresponde), y haga clic en "continuar al paso 2".
4. Complete los datos requeridos, y haga clic en "continuar al paso 3".
5. Como resultado del trámite, habrá enviado una consulta, reclamo o sugerencia. El sistema le entregará un número de atención. 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 o regiones distintas a la Metropolitana (costo de una llamada local).
2. Explique el motivo de su llamado: realizar una consulta, sugerencia o reclamo.
3. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, reclamo o sugerencia. Obtendrá un número de atención si realizó un reclamo. 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://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/3904-consultas-sugerencias-o-reclamos-sobre-el-sistema-de-transporte-publico-de-santiago>