

Información proporcionada por Ministerio de Desarrollo Social y Familia

# Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Última actualización: 05 septiembre, 2019

## Descripción

Permite realizar consultas, reclamos, sugerencia o felicitaciones al Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Las personas pueden solicitar información sobre las siguientes temáticas:

- Registro Social de Hogares (RSH).
- Estadísticas de la encuesta CASEN.
- Programa Seguridades y Oportunidades.
- Clase Media Protegida.
- Programas Vínculo, Calle y Abriendo Caminos.
- Bono al Logro Escolar.
- Elije Vivir Sano.
- Ley de Donaciones Sociales.
- Funciones del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Publicaciones sobre estudios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

En trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web, oficinas y teléfonos de la OIRS del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.**

## Detalles

Este trámite es gestionado y monitoreado diariamente por un equipo a nivel nacional de las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) y redes de expertos en temáticas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, permitiendo a las personas una interrelación y comunicación efectiva con la institución.

## ¿A quién está dirigido?

Personas naturales y jurídicas.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Si bien no es necesario ningún documento, se solicitará RUN, nombre completo, correo electrónico o dirección de la persona interesada o su representante.

## ¿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, escriba su RUT y clave, y haga clic en "ingresar". Si no está registrado o registrada, [cree una cuenta](#).
3. Seleccione tipo de solicitud, tema y contenido, y complete el campo detalle.
4. Haga clic en "enviar".
5. Como resultado del trámite, habrá enviado una consulta, reclamo, sugerencia o felicitación. El sistema le entregará un número de requerimiento. Obtendrá una respuesta vía correo electrónico y en el mismo sistema, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### En oficina:

1. Diríjase a una de las [Oficinas de Información reclamos y Sugerencias \(OIRS\)](#) en las Secretarías Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, correspondiente a su localidad.
2. Explique el motivo de su visita: realizar consultas, sugerencias, felicitaciones o reclamo que sean de competencia de la institución.
3. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, reclamo, sugerencia o felicitación. La respuesta puede ser inmediata (si es de fácil resolución) o a través de otros medios de contactos del solicitante (dirección postal o vía telefónica), cuando la respuesta requiera de mayor tiempo para recopilar todos los antecedentes del caso.



**Chile**  
Atiende

1. Llame a los telefonos de atención ciudadana en la OIRS de la Secretaría Ministerial de Desarrollo Social y Familia correspondiente a su región.
2. Explique el motivo de su llamado: realizar una consulta general que sea de competencia de la institución.
3. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, cuya respuesta puede ser inmediata.

**Link de trámite en línea:**

<https://test.chileatiende.cl/fichas/50330-oficinas-de-informacion-reclamos-y-sugerencias-oirs>