

MODIFICA INSTRUCTIVOS QUE INDICA Y APRUEBA INSTRUCTIVO SOBRE SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS, EN EL MARCO DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DERIVADOS DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONCESIÓN DEL USO DE LAS VÍAS DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS N^{OS} 1, 2, 3, 4, 5 Y 6, PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS URBANOS DE TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PASAJEROS MEDIANTE BUSES, N^º LPCUV 001/2019.

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N^º1-19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N^º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; los Decretos con Fuerza de Ley N^º343, de 1953 y N^º 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización, obligaciones y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; el Decreto Ley N^º557, de 1974, del Ministerio de Interior, que crea el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Ley N^º18.059, que asigna al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones el carácter de organismo rector nacional de tránsito y le señala atribuciones; la Ley N^º18.696, que modifica artículo 6^º de la Ley N^º18.502, autoriza importación de vehículos que señala y establece normas sobre transporte de pasajeros; la Ley N^º20.378, que crea un subsidio nacional para el transporte público remunerado de pasajeros; el Instructivo Presidencial N^º1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, y sus posteriores modificaciones; la Resolución N^º57, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Hacienda, que "Aprueba bases de licitación y sus anexos para la concesión del uso de las vías de las unidades de servicios N^{OS} 1, 2, 3, 4, 5 y 6, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y autoriza llamado a licitación pública, N^º LP CUV001/2019" y sus modificaciones; la Resolución N^º43, de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que adjudica la licitación pública N^º LP CUV 001/2019; las Resoluciones Exentas N^{OS} 1144, 1145, 1146, 1147, 1148 y 1149, todas de 2022, conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobaron los contratos de concesión derivados de la licitación N^º LP CUV 001/2019; las Resoluciones Exentas N^{OS} 2321/2021 y 2408/2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; las Resoluciones N^º7 de 2019 y N^º16 de 2020, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la demás normativa que resulte aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, las bases de licitación N^º LP CUV N^º001/2019 y los Contratos de Concesión derivados del respectivo proceso licitatorio establecen la facultad del Ministerio para dictar diversos instructivos destinados a entregar directrices metodológicas para una adecuada ejecución de los respectivos Contratos de Concesión, en distintas materias.

2. Que, en virtud de la facultad aludida en el considerando precedente, mediante las Resoluciones Exentas N^º2408/2022 y N^º2331/2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó el

“Instructivo de Elaboración del Programa de Operación” y el “Instructivo de Programación de Transporte”, respectivamente. Ambos documentos establecen reglas de carácter técnico que son esenciales para una correcta prestación de los servicios.

3. Que, en el contexto del inminente comienzo del proceso de puesta en marcha de los servicios de parte de los nuevos concesionarios, se ha determinado la necesidad de introducir modificaciones a los instructivos referidos precedentemente, con el fin de incorporar mejoras que permitan dar mayor flexibilidad al proceso de transición y a la actuación coordinada entre los actores.

4. Con respecto al “Instructivo de Elaboración del Programa de Operación”, cabe señalar que éste contiene el detalle de los documentos y formatos de los contenidos del Programa de Operación, así como los procedimientos específicos para su elaboración. Sin embargo, es importante incorporar un apartado que se refiera específicamente al Programa de Operación que regirá al inicio de la Concesión o Programa de Operación Inicial, que regulará necesariamente la prestación parcial y gradual de los servicios concesionados.

5. En relación con el “Instructivo de Programación de Transporte”, éste establece la metodología para propender a un correcto desarrollo de la programación de transporte, proceso que tiene como resultado la obtención de la Tabla Horaria o Tabla de Horarios de cada Operador de Buses. Al respecto, es preciso modificar el numeral 4.3.3 denominado “Tiempos de Regulación”, con el fin de otorgar mayor flexibilidad a la operación en esta materia.

6. Que, en virtud de lo dispuesto en el apartado F del Apéndice 6 de los contratos de concesión, los concesionarios deberán dar cumplimiento a un Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, conforme al cual deberán atenderse los requerimientos que planteen éstos respecto de los servicios concesionados, siguiendo los procedimientos establecidos por el Ministerio en un Instructivo específico. Este documento deberá recoger los plazos de que dispondrá el Concesionario para dar respuesta a aquellos reclamos que deriven de la prestación de sus servicios y que sean de su responsabilidad, así como los estándares de calidad de dicha respuesta, entre otros aspectos.

7. Que, por todo lo expuesto anteriormente y en ejercicio de la facultad citada en el Considerando 1 de este acto administrativo, mediante el presente se procederá a modificar el Instructivo de Elaboración del Programa de Operación y el Instructivo de Programación de Transporte, y se aprobará el Instructivo sobre Sistema de Reclamos y Sugerencias de Usuarios.

RESUELVO:

1. MODIFÍCASE el Instructivo de Elaboración del Programa de Operación, aprobado mediante Resolución Exenta N°2408, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, incorporándose un numeral 10 nuevo, del siguiente tenor:

“10 Programa de Operación del Inicio de la Concesión o PO inicial

En virtud de lo dispuesto en el apartado N del Apéndice N°3 de los contratos de concesión, los concesionarios y el MTT llevarán a cabo un proceso de elaboración del PO que conducirá al PO de Operación del inicio de la concesión o PO inicial. Cabe precisar que del proceso de elaboración referido se obtendrá un PO normal, que regirá desde el 27 de febrero al 31 de diciembre de 2023, pero una parte de aquél comprenderá la descripción de los servicios que comenzarán primeramente su ejecución

durante el periodo de puesta en marcha de los servicios o periodo de transición. Es importante señalar que durante el proceso de puesta en marcha, que implica necesariamente la implementación parcial y gradual de los servicios concesionados, el PO referido podrá ajustarse en la medida que ello sea necesario para asegurar la continuidad y calidad de los servicios, y la adecuada coordinación entre los diversos actores. Los ajustes y medidas que se adopten serán notificados a los concesionarios mediante el Administrador de Contrato.

Según lo dispuesto en el apartado C.1 del Apéndice 3 de los contratos de concesión, el Programa de Operación contempla también un Registro de Zonas Pagas y Paradas del Sistema. Este Registro se confeccionará a través de un procedimiento que estará contemplado en el Protocolo de Transición y considerará principalmente la implementación gradual de los servicios durante el proceso de transición.”.

2. MODIFÍCASE el Instructivo de Programación de Transporte, aprobado mediante Resolución Exenta N°2331, de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en el sentido de reemplazar el penúltimo párrafo del numeral 4.3.3, denominado “Tiempos de regulación”, por el siguiente:

“Adicionalmente, en los procesos de elaboración del Programa de Operación, el tiempo de regulación promedio por tipo de punto de regulación resultante podrá superar el valor del Set de Parámetros y Reglas Operacionales hasta en un minuto respecto al valor establecido en el referido Set, salvo situaciones excepcionales debidamente calificadas y aprobadas por el Ministerio, en cuyo caso podrá superar este límite. Por su parte, en el caso de que el tiempo de regulación promedio por tipo de punto de regulación resulte en un valor menor al establecido en el Set, dicho resultado no tendrá el límite de un minuto anteriormente señalado. Cabe destacar que, en el caso que cambie el tipo asignado a un punto de regulación, dicha modificación deberá ajustarse al procedimiento establecido en la sección 5.2 de este instructivo.”.

3. APRUÉBASE el “Instructivo Sistema de Reclamos y Sugerencias de Usuarios” y sus Anexos, en el marco de los contratos de concesión derivados de la licitación pública N° LP CUV 001/2019, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

“INSTRUCTIVO SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	5
2	ANTECEDENTES	6
3	DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DEL SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	7
4	SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	7
4.1	Canales de Información.....	7
4.1.1	Sitio web	7
4.1.2	Call center o contact center.....	7
4.2	Exigencias y estándares de calidad del procedimiento.....	7
4.2.1	Estándares aplicables a la recepción y captura de las consultas, sugerencias y/o reclamos	8
4.2.2	Estándares aplicables a la gestión y tratamiento de las consultas, sugerencias y/o reclamos	8
4.2.3	Estándares aplicables a la respuesta de las sugerencias y/o reclamos.....	9
4.2.4	Estándares aplicables a los reportes que el concesionario debe presentar a la autoridad.....	9
5	PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	10
ANEXO 1	11
ANEXO 2	12

1 INTRODUCCIÓN

Para que el Sistema de Transporte Público Metropolitano (en adelante también e indistintamente el Sistema) funcione adecuadamente y entregue un servicio de calidad a sus usuarios, es fundamental que éstos puedan presentar consultas, sugerencias y/o reclamos sobre los servicios que prestan los Operadores de Buses (también e indistintamente Operador u Operadores), y que dichos requerimientos sean atendidos mediante un sistema transparente, coordinado y expedito, que entregue respuestas de calidad que satisfagan sus inquietudes y necesidades.

Los usuarios podrán plantear sus requerimientos, reclamos y/o sugerencias ante la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la Subsecretaría de Transportes (en adelante OIRS) o ante la Secretaría Ejecutiva del DTPM, o quienes los reemplacen o sucedan en sus funciones, o directamente ante los Operadores de Buses, conforme lo determine el usuario solicitante. Las etapas de recepción, tramitación y respuesta de los requerimientos recibidos por la OIRS o el DTPM se regulan en la Resolución Exenta N°2131, de 2013, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante Ministerio o MTT. Posteriormente, la referida Resolución Exenta N°2131 fue complementada, mediante Oficio N°1213, de 2014, del MTT, que estableció requisitos y exigencias para un sistema de gestión de consultas, reclamos y/o sugerencias de parte de los Operadores.

En este contexto, el objetivo de este Instructivo es definir un sistema de captura, procesamiento y respuesta de los reclamos y sugerencias que los usuarios planteen directamente a los Operadores de Buses, que contemple plazos y estándares de calidad para la tramitación y emisión de las respectivas respuestas.

Lo dispuesto en este documento es aplicable a los Operadores de Buses que hayan suscrito Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la Licitación Pública N° LPCUV 001/2019¹, o que se celebren en el futuro conforme al mismo modelo de operación -sin preferencias ni exclusividad de las vías- y a aquellos Operadores de Buses que presten servicios en conformidad a condiciones de operación que así lo establezcan².

¹ La Resolución N°57, de 2019, modificada por la Resolución N°9, de 2020, ambas conjuntas entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, aprobaron las bases de licitación y sus anexos para la concesión del uso de las vías de las unidades de servicios N°s 1, 2, 3, 4, 5 y 6, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses, N° LPCUV 001/2019. En los Contratos de Concesión que nacen a partir de esta licitación, el uso de las vías se organiza en función del uso común y en iguales condiciones -sin preferencias, ni exclusividad- de las mismas.

² Las normas de este instructivo también podrán ser aplicables a otros Operadores de Buses mediante la regulación de condiciones específicas de operación.

2 ANTECEDENTES

El antecedente regulatorio para la creación del presente Instructivo sobre Sistema de Reclamos y Sugerencias de Usuarios se encuentra en el Apartado F del Apéndice N°6 de los contratos de concesión de uso de vías³. El referido Apartado establece que los concesionarios de uso de vías deberán dar cumplimiento al Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, conforme al cual deberán atenderse los requerimientos que éstos planteen respecto de los servicios concesionados, en atención a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°2131, de 2013, del Ministerio, o la que lo modifique o reemplace. Adicionalmente, se establece la obligación de los concesionarios de contemplar como canales de información, al menos, un sitio web y un *call center* o *contact center*, que permita recoger los reclamos y sugerencias que eventualmente existan, siguiendo los procedimientos que establezca el Ministerio en un Instructivo, el cual se publicará a más tardar treinta (30) días antes del inicio de la prestación de los servicios. El presente documento corresponde al instructivo a que se refiere el citado Apartado.

Según se indicó en la introducción de este documento, mediante Oficio N°1213, de 2014, del MTT, la Resolución Exenta N°2131 ya citada, fue complementada y modificada a través del establecimiento de exigencias relativas a la recepción y tratamiento de sugerencias y/o reclamos de los usuarios, presentados directamente ante las empresas concesionarias del Sistema.

En virtud de lo anterior, mediante el presente instructivo se regulará el Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios que deberán adoptar los Operadores de Buses, siguiendo en esta materia lo dispuesto en el Oficio N°1213 ya referido, estableciendo requisitos, plazos y estándares de calidad en los procesos de captura, gestión y respuesta de las sugerencias y/o reclamos que reciban de parte de los usuarios.

³ Todas las referencias que se hagan en este instructivo a cláusulas, apéndices, apartados o subapartados se entenderán hechas a las cláusulas de los Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la Licitación Pública N° LPCUV 001/2019, y a sus apéndices, apartados y subapartados.

3 DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DEL SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Con el fin de facilitar la comunicación entre las partes del Contrato, cada Operador deberá designar e informar al DTPM, a través del Administrador de Contrato, el nombre, cargo y contacto (correo electrónico y número de teléfono) de quien actuará como Encargado del Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios. Lo anterior, deberá informarse conjuntamente con el Plan de Puesta en Marcha, conforme a lo dispuesto en la cláusula 4.1.2 del Contrato, sin perjuicio de que durante la vigencia del Contrato se podrá modificar a la persona designada, mediante comunicación al Administrador de Contrato.

Por su parte, el DTPM llevará a cabo sus gestiones a través del Administrador de Contrato, quien actuará en esta materia en colaboración con la Gerencia de Usuarios, o la unidad del DTPM que la reemplace.

4 SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

4.1 Canales de Información

Según lo dispuesto en el Apartado F del Apéndice N°6 de los contratos de concesión de uso de vías, los concesionarios tienen la obligación de contemplar como canales de información, al menos, un sitio web y un *call center* o *contact center*, que permita recoger los reclamos y sugerencias de los usuarios.

A continuación, se hará referencia a cada uno de estos canales de información.

4.1.1 Sitio web

Los Operadores de Buses deberán contar con un sitio o página web que, entre otras cosas, permita a los usuarios presentar reclamos y/o sugerencias respecto de los servicios de transporte, de lunes a domingo, en horario continuado. El referido sitio web también deberá permitir informar al usuario sobre el estado de tramitación de su requerimiento y de la respuesta pertinente.

4.1.2 Call center, contact center o canal telefónico

Los Operadores de Buses deberán contar con al menos un canal telefónico que permita a los usuarios presentar reclamos y/o sugerencias respecto de los servicios de transporte. Este servicio deberá funcionar al menos de lunes a viernes, entre las 9:00 y las 18:00 horas, y deberá informar al usuario de la posibilidad de presentar sus requerimientos a través de otros canales de información, tales como el sitio web del Operador.

4.2 Exigencias y estándares de calidad del procedimiento

El detalle de las exigencias que deberán cumplir los Operadores de Buses en la recepción, tratamiento y respuesta de las consultas, sugerencias y/o reclamos que directamente les planteen los usuarios del Sistema, se establece en el Oficio N°1213, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y en el presente instructivo.

En el referido Oficio N°1213, los estándares de calidad requeridos se han agrupado en 4 rubros, a saber:

- i. Captura de las sugerencias y/o reclamos;
- ii. Gestión y tratamiento de las sugerencias y/o reclamos;
- iii. Respuesta de las sugerencias y/o reclamos; y
- iv. Reportes a la autoridad.

Cada uno de estos rubros son vinculantes para los Operadores de Buses y a ellos se hará referencia en las siguientes secciones, incorporando algunas adecuaciones que se han estimado necesarias para una mejor gestión de los requerimientos y satisfacción de los usuarios.

4.2.1 Estándares aplicables a la recepción y captura de las sugerencias y/o reclamos

Resultan aplicables a los Operadores de Buses todas las exigencias correspondientes a este rubro, las que corresponden a las siguientes:

- i. Asignar un número de identificación a cada sugerencia y/o reclamo que se reciba de los usuarios.
- ii. Llevar un registro actualizado de los ingresos de reclamos y/o sugerencias, distinguiendo el motivo del requerimiento y considerando la información mínima asociada a cada requerimiento y usuario, de acuerdo a las causales de estandarización de ingresos establecidas en el anexo 1 de este documento.
- iii. Si el motivo del requerimiento dijera relación con materias de competencia del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (en adelante MTT o Ministerio), el Operador deberá derivar dicho requerimiento dentro del plazo máximo de 2 días hábiles de recibida la solicitud, a través del portal de ingresos de requerimientos de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o de quien la reemplace o suceda en sus funciones.

4.2.2 Estándares aplicables a la gestión y tratamiento de las sugerencias y/o reclamos

Las exigencias correspondientes a este rubro son las siguientes:

- i. La respuesta al usuario deberá ser entregada en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el ingreso del requerimiento.
- ii. Si la respuesta no fuere entregada dentro de plazo o fuere insatisfactoria -de conformidad a lo dispuesto en la sección 4.2.3. de este documento- el solicitante podrá reclamar de la misma ante la OIRS y/o la Secretaría Ejecutiva del DTPM (DTPM) o quienes los reemplacen o sucedan en sus funciones. La OIRS o el DTPM dispondrá la tramitación correspondiente, pudiendo, entre otras cosas, solicitar al concesionario a través del portal web de la Subsecretaría de Transportes u otro canal, la corrección o complementación de la respuesta, cuestión que deberá ocurrir dentro del plazo de 5 días hábiles. Si transcurrido este plazo adicional, la respuesta se mantiene insatisfactoria, ésta se tendrá por no emitida y el Ministerio quedará habilitado para aplicar las medidas y sanciones que correspondan.

- iii. Los Operadores deberán mantener un link en sus respectivas páginas web que informe a los usuarios de la posibilidad de recurrir en segunda instancia ante la OIRS y/o el DTPM o quienes los reemplacen o sucedan en sus funciones.

4.2.3 Estándares aplicables a la respuesta de las sugerencias y/o reclamos

Las respuestas emitidas por los Operadores para ser consideradas satisfactorias deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- i. Número de identificación de la consulta, reclamo y /o sugerencia correspondiente, salvo que se trate de consultas que hayan sido respondidas en el momento de la atención.
- ii. Resultado de la gestión de la consulta, reclamo y/o sugerencia correspondiente.
- iii. Fecha de envío de respuesta.
- iv. Respuesta puntual y específica de cada uno de los hechos reclamados.
- v. En caso de reclamos que contengan más de una queja, la respuesta deberá referirse a cada una de ellas.
- vi. Toda respuesta debe tener respaldo en registros que den cuenta de la investigación efectuada, de los resultados obtenidos y de las medidas y/o sanciones adoptadas, las cuales deberán ser concordantes con la gravedad en caso de reclamo. Dicha información deberá encontrarse disponible para su entrega en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde su solicitud, en el evento que ella fuere requerida por el Ministerio o el usuario.

4.2.4 Estándares aplicables a los reportes que el concesionario debe presentar a la autoridad

Las exigencias pertenecientes a este ítem son las siguientes:

- i. Los Operadores deberán acompañar un reporte mensual de las solicitudes y reclamos presentados por los usuarios, identificando el usuario y contenido del reclamo, la fecha y respuesta dada. El reporte deberá considerar la individualización del usuario y las causales de estandarización de ingresos conforme a lo establecido en el Anexo 1 de este documento.
- ii. El reporte mensual deberá detallar todos los requerimientos recibidos en el mes anterior, especificando su estado actual (abierto o cerrado) y los campos obligatorios, según tipología de reclamo/sugerencia, señalados en el Anexo 2 de este documento.

5 PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

El Ministerio podrá, siempre que lo estime necesario, modificar el Instructivo de Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, comunicando dicha modificación oportunamente a los Operadores.

Los Operadores podrán emitir observaciones a lo notificado por el Ministerio. Para ello, los Operadores deberán presentar sus observaciones por escrito a sus respectivos Administradores de Contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación precedente, indicando las razones o fundamentos de sus observaciones. El Ministerio podrá considerar las observaciones realizadas por los Operadores, y definirá las modificaciones al presente Instructivo dentro de los cinco (5) días siguientes de recibidas las observaciones, o de vencido el plazo para presentarlas.

Cualquier cambio en este instructivo regirá para todos los Operadores de Buses a quienes sea aplicable.”

ANEXO 1

Estándares aplicables a la recepción y captura de las consultas, sugerencias y/o reclamos:
Información Mínima Requerida

Motivo	Tema (Submotivo)	Fecha	Hora	Lugar	Comuna	Servicio	PPU	Datos Usuario
Reclamo/ Denuncia	Frecuencia del servicio	X	X	X	X	X		X
	Comportamiento del conductor	X	X				X	X
	Manejo del conductor	X	X				X	X
	No traslado escolares (incidente específico)	X	X	X	X	X	X	X
	No se detiene en paradas (incidente específico)	X	X	X	X	X	X	X
	Incumplimiento de ruta (incidente específico)	X	X	X	X	X	X	X
	Condición técnica y mecánica del bus (incidente específico)	X	X				X	X
	Aseo deficiente del bus (incidente específico)	X	X				X	X
	Accidentes	X	X	X	X		X	X
	Choques	X	X	X	X		X	X
	Problemas terminales y depósitos	X	X	X	X			X
	Situaciones generalizadas (no se detiene en paradas, incumplimiento de ruta)	X	X	X	X	X		X
	Monitores (Inspectores o personal en terreno de la empresa)	X	X	X	X			X
	Desaprueba Modificación			X	X	X		X

ANEXO 2

Estándares reportes mensuales, obligatoriedad de información del incidente establecida en Anexo 1 para cada tema (submotivo)

Campo	Descripción
Nº Ate.	Número/Código único de atención. En el caso de los derivados del MTT ya tienen uno, si la empresa tiene su propio correlativo y por lo tanto asigna uno nuevo, se debe completar el campo siguiente para poder hacer la correlación.
Nº Ate. MTT	Número dado por MTT al derivar los casos (TS u OIRS). En los requerimientos ingresados por los canales de la empresa este campo N/A
Motivo	Reclamo/Denuncia Sugerencia
Tema	Submotivo del requerimiento
Canal	Canal a través del cual se contactó el usuario: 1. Telefónico 2. Web/Mail 3. Presencial 4. DTPM/OIRS
Estado	Estado en que se encuentra el requerimiento al momento del informe. 1. Abierto/En Proceso 2. Cerrado
Recepción	Fecha en que la empresa recibió el caso.
Nombre Cliente	Nombre usuario generador del requerimiento
Apellidos Cliente	Apellido usuario generador del requerimiento
Sexo	Masculino/Femenino
Email Cliente	Al menos uno de estos tres datos, considerando siempre incluir el medio a través del cual se entregó respuesta al usuario.
Dirección	
Teléfono	

4. NOTIFÍQUESE el presente acto administrativo a los concesionarios del proceso de licitación pública N° LP CUV 001/2019, y a los otros interesados, mediante su publicación en el sitio web www.dtpm.gob.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL SITIO WEB
www.dtpm.gob.cl

Distribución:

DIRECTORIO DE TRANSPORTE PUBLICO METROPOLITANO – OFICINA DE PARTES



Para verificar la validez de este documento debe escanear el código QR y descargar una copia del documento desde el Sistema de Gestión Documental.

650000

E178410/2022