



# ¿DÓNDE ATENDEMOS?

**OFICINAS DE INFORMACIONES,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)**



## OFICINAS DE INFORMACIONES,

## RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

Las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) son espacios de atención ciudadana que permiten a las personas presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones respecto de los servicios y trámites que requieren de la Administración Pública.

Las OIRS son creadas por el Decreto Supremo N°680 (1990) del Ministerio del Interior, que aprobó instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado, y que en su artículo 1°, dispone la obligación para los ministerios, intendencias, gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la Ley N°18.575 de establecer oficinas de información para la ciudadanía con el fin de asistir a las personas en su derecho a presentar requerimientos ante la Administración del Estado, a través de las OIRS.

La gestión de las OIRS es regulada por la Ley N° 19.880 que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

### A través de las OIRS las personas pueden realizar los siguientes trámites:

- 1. Consultas:** se reciben, responden y/o derivan preguntas de información general, relacionada con la labor del Servicio en materia de justicia juvenil, ya sea de sus centros de administración directa, o bien, respecto de proyectos y programas de organismos acreditados por este Servicio.
- 2. Reclamos:** se reciben, responden y/o derivan reclamos relacionados con la atención de adolescentes y/o jóvenes, ya sea que estén en centros de administración directa, o bien, respecto de proyectos y programas de organismos acreditados por este Servicio.
- 3. Sugerencias:** se reciben, responden y/o derivan sugerencias que aporten a mejorar el funcionamiento y/o calidad de la atención entregada a adolescentes y/o jóvenes, tanto en centros de administración directa, como en proyectos y programas de organismos acreditados por este Servicio.
- 4. Felicitaciones:** se reciben, responden y/o derivan felicitaciones que la ciudadanía exprese respecto de su satisfacción con la atención que se brinda en centros de administración directa, o bien, respecto de proyectos y programas de organismos acreditados por este Servicio.

Se puede contactar con las OIRS del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (SRJ) en:

REGIÓN	ENCARGADA	HORARIO DE ATENCIÓN	TELÉFONOS	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN OFICINA
Arica y Parinacota	Amparo Villarroel	Lunes a jueves 08:30 a 13:30 horas 14:30 a 17:30 horas  Viernes 08:30 a 16:00 horas	(58) 2233389 (58) 2232740	<a href="mailto:oirs.arica@reinsercionjuvenil.cl">oirs.arica@reinsercionjuvenil.cl</a>	18 de septiembre 1378, Arica.
Tarapacá	Jovina Díaz	Lunes a jueves 08:30 a 13:00 horas 14:00 a 17:00 horas  Viernes 08:30 a 16:00 horas	(57) 237 1721	<a href="mailto:oirs.iquique@reinsercionjuvenil.cl">oirs.iquique@reinsercionjuvenil.cl</a>	Sotomayor 726, Iquique.
Antofagasta	Yaletsy Carrera	Lunes a jueves 08:30 a 13:30 horas 14:30 a 17:00 horas  Viernes 08:30 a 16:00 horas	(55) 249 3711 (55) 226 8052	<a href="mailto:oirs.antofagasta@reinsercionjuvenil.cl">oirs.antofagasta@reinsercionjuvenil.cl</a>	Avenida Grecia 2030, piso 4, Edificio de Justicia, Antofagasta.
Atacama	-	Lunes a jueves 08:30 a 13:30 horas 14:30 a 17:00 horas  Viernes 08:30 a 16:00 horas	(52) 2240708	<a href="mailto:oirs.atacama@reinsercionjuvenil.cl">oirs.atacama@reinsercionjuvenil.cl</a>	Los Carrera 499, piso 4, Copiapó.
Coquimbo	Francesca Manosalva	Lunes a jueves 08:30 a 13:30 horas 14:30 a 17:00 horas  Viernes 08:30 a 16:00 horas	(52) 2240708 (51) 2227227 (51) 2216804	<a href="mailto:oirs.coquimbo@reinsercionjuvenil.cl">oirs.coquimbo@reinsercionjuvenil.cl</a>	Colón 641, La Serena.