Municipalidad de
San Miguel
Comuna Familia

MANUAL DE USUARIO · VERSIÓN N° (1.0) · 2026

PLATAFORMA ATENCIÓN AL VECINO

Dirección de Modernización y Calidad de la Gestión

Última modificación: 08-09-2026
Fecha versión: 08-09-2026

1. Índice

2. Introducción 2
3. Ingreso a Plataforma de Atención al Vecino 4
4. Sección “Crear Requerimiento” 6
4.1. Pantalla de Ingreso de Requerimiento 6
4.2. Completar los datos del requerimiento 8
4.3. Guía de Registro y Carga de Antecedentes 10
4.4. Obtención del Comprobante de Registro 11
5. Sección “Mis Requerimientos” 12
6. Notificación de requerimiento mediante correo electrónico 14

2. Introducción

La plataforma de **Atención al Vecino** es el canal digital de la **Municipalidad de San Miguel**, diseñado para conectar de forma ágil, transparente y directa con la comunidad y con quienes necesitan realizar un requerimiento. Esta herramienta intuitiva unifica en un solo lugar los servicios de todas las direcciones municipales, para ofrecer una respuesta integral a requerimientos de información, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. De este modo, la plataforma tiene dos virtudes principales:

- **Para los vecinos (Canal Digital):** Un formulario web sencillo que contiene los datos de contacto, permite seleccionar el tipo de requerimiento, detallarlo y adjuntar documentos de respaldo para acelerar los tiempos de respuesta y enriquecer y validar la evidencia.
- **Para los funcionarios (Gestión Eficiente):** Sistema que centraliza la administración de los requerimientos, facilita la derivación entre direcciones y departamentos y asegura una comunicación interna y externa fluida.



ATENCIÓN AL VECINO

MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL

Vista Usuario

3. Ingreso a Plataforma de Atención al Vecino

El enlace de ingreso a Plataforma de Atención al Vecino es el siguiente:

URL: https://atencionvecino.sanmiguel.cl/atencion_vecino/consulta

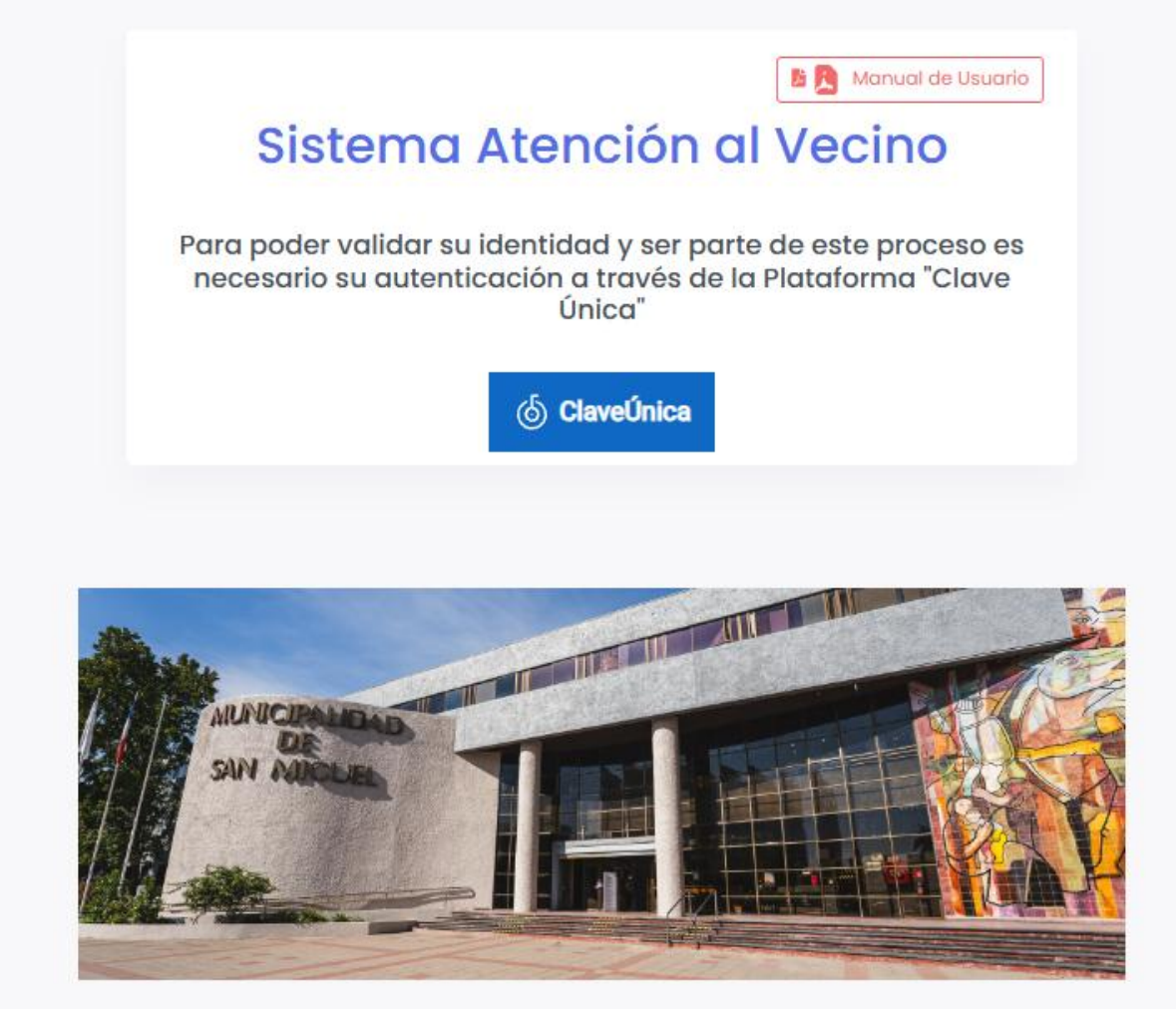


Figura 1: Pantalla de Ingreso a Plataforma de Atención al Vecino

Para acceder, se debe ingresar con Clave Única, la cual autentica al usuario en la siguiente ventana:

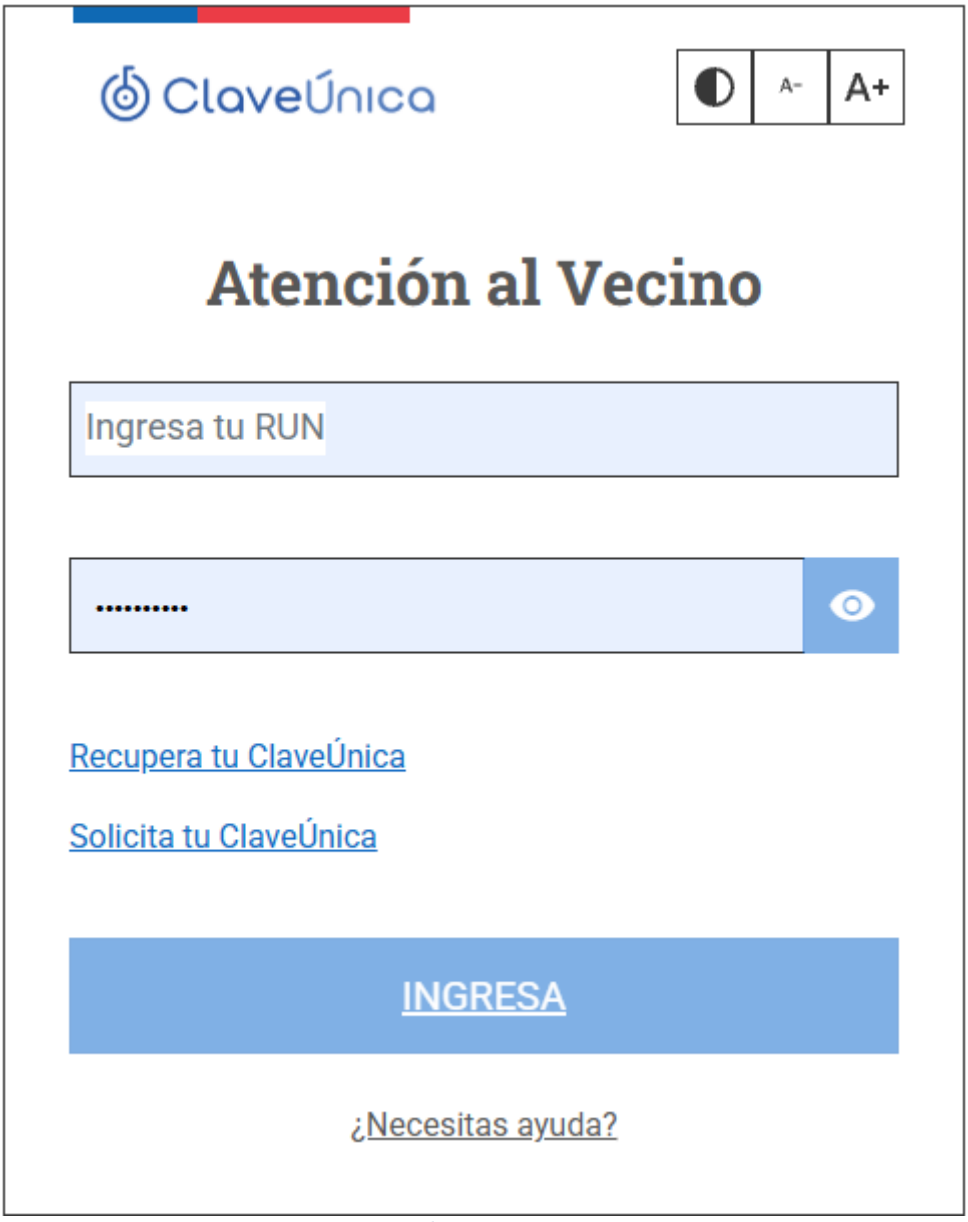


Figura 2: Pantalla de acceso con Clave Única

4. Sección “Crear Requerimiento”

4.1. Pantalla de Ingreso de Requerimiento

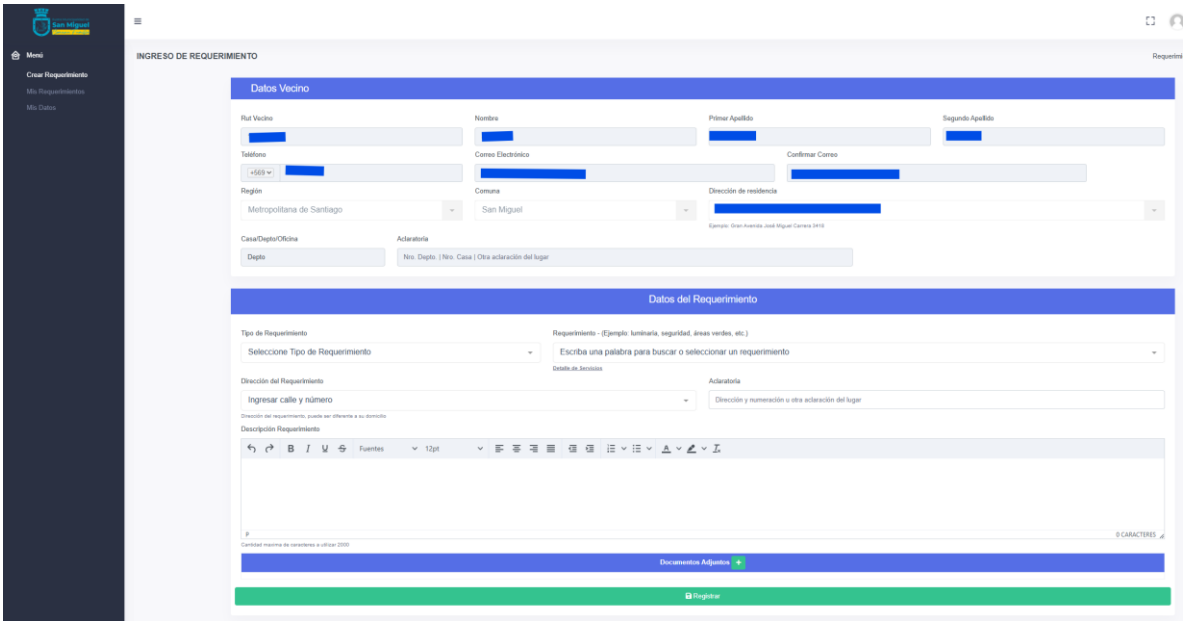


Figura 3: Pantalla Ingreso de Requerimiento.

Tal como se puede identificar en la figura 3, el formulario electrónico se divide en dos secciones. La primera, correspondiente a **“Datos Vecino”** está diseñada para ingresar la información de contacto del vecino, correspondientes a:

Campo	Qué contiene	Origen
RUT Vecino	RUT del vecino autenticado, formato 12.345.678-9.	Clave Única
Nombre	Nombre(s) del vecino	Clave Única
Primer Apellido	Apellido paterno	Clave Única
Segundo Apellido	Apellido materno	Clave Única
Teléfono	Número de contacto, 9 dígitos	Mis datos[1]

[1] Mis datos es una sección de la plataforma donde se registra información personal del vecino.

Campo	Qué contiene	Origen
Correo Electrónico	Correo donde se recibirán las notificaciones del requerimiento	Mis datos
Confirmar Correo	Repetición del correo para validar el ingreso	Ingreso manual
Región	Región de residencia (lista desplegable)	Mis datos
Comuna	Comuna de residencia (lista desplegable)	Mis datos
Dirección de residencia	Calle y número del domicilio del vecino	Mis datos
Casa/Depto/Oficina	Complemento del domicilio (n.° de casa, departamento u oficina)	Mis datos
Aclaratoria	Texto libre para precisar cualquier antecedente de los datos personales anteriores.	Ingreso manual

La segunda sección corresponde a "**Datos del Requerimiento**", que contiene los siguientes campos:

- **Tipo de requerimiento:** Lista desplegable donde el usuario debe elegir la categoría que mejor describa su interacción con el municipio, que pueden ser las siguientes:

Tipo de Requerimiento	Descripción del tipo de requerimiento
ℹ️ **Información**	Petición de datos, orientación sobre trámites, funcionamiento, requisitos o programas.
⚠️ **Reclamo**	Expresión de insatisfacción o alerta por demoras, trato inadecuado, incumplimiento de normativas o fallas en la atención recibida.

Tipo de Requerimiento	Descripción del tipo de requerimiento
💡 **Sugerencia**	Propuesta o idea aportada por la ciudadanía para mejorar procesos, calidad o gestión del servicio.
👏 **Felicitación**	Reconocimiento o agradecimiento hacia el personal o la institución por una buena atención o gestión destacada.
📋 **Solicitud**	Requerimiento formal para acceder a prestaciones específicas, beneficios o gestiones particulares dentro de la institución.
🚨 **Denuncia**	Aviso formal sobre una falta grave, ilegalidad o irregularidad administrativa cometida dentro o por el organismo público.

- **Requerimiento:** Lista desplegable que indica el detalle de servicios asociado al tipo de requerimiento indicado.
- **Dirección del requerimiento:** debe indicar la calle y número, que puede ser distinta al domicilio, respecto del cual se está realizando el requerimiento.
- **Aclaratoria (Datos del requerimiento):** Permite indicar Numero del Departamento, Numero de casa u otra aclaración del lugar respecto del cual se realiza el requerimiento.

4.2. Completar los datos del requerimiento

En la sección "**Datos del requerimiento**" se deberá seleccionar el **"Tipo de requerimiento"** de acuerdo con las definiciones descritas tal como indica el siguiente ejemplo:

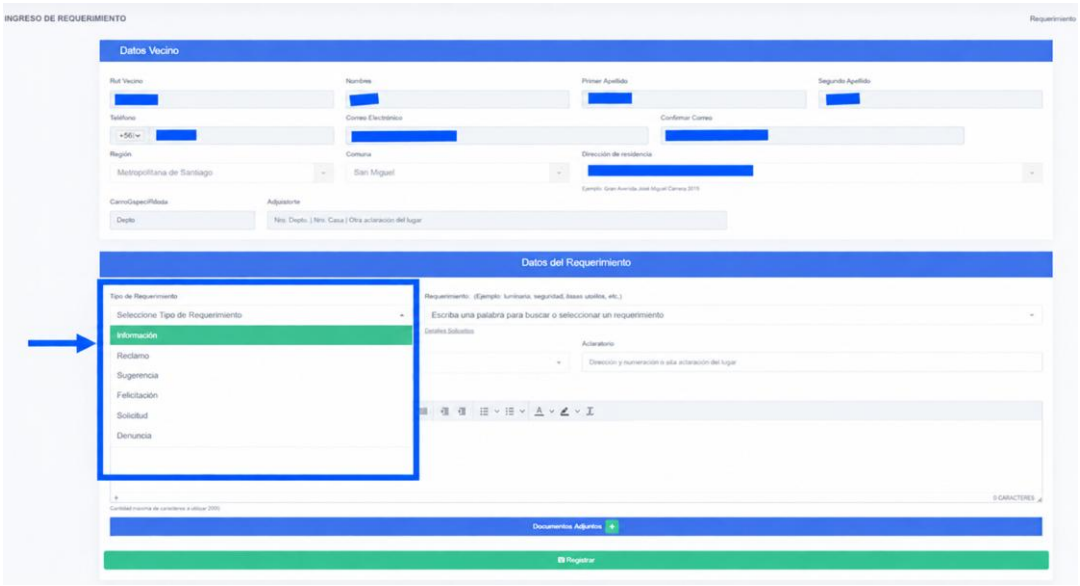


Figura 4: Selección de "Tipo de Requerimiento"

A continuación, el usuario debe señalar el detalle del requerimiento para orientar su requerimiento. Específicamente, en **"Requerimiento"** debe escoger, de la lista desplegable, la temática que más se ajuste a lo solicitado, e indicar la **"Dirección del requerimiento**" y la **"Aclaratoria"** si lo estima conveniente.

En esta misma sección se dispone de un campo de texto libre denominado **"Descripción Requerimiento",** donde puede detallar su caso, y bajo el recuadro se encuentra la opción **"Documentos Adjuntos"**, que permite incorporar evidencias complementarias relacionadas con el requerimiento. El tamaño máximo permitido para el conjunto de archivos es de **20 MB**.



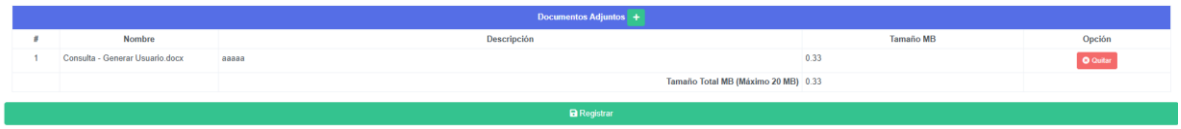


Figura 5: Tipo de requerimiento y documentos adjuntos.

4.3. Guía de Registro y Carga de Antecedentes

Para registrar el requerimiento y cargar antecedentes adicionales se debe tener en consideración lo siguiente:

Revisión de Detalles: En el **recuadro destacado en rojo** de la figura 5, se puede visualizar el detalle completo de los requerimientos disponibles en la plataforma para ser realizado por los vecinos.

Registro de Información Obligatoria: Es requisito indispensable completar todos los campos obligatorios del formulario para asegurar el correcto ingreso del requerimiento.

Carga de Documentos Adjuntos: Para finalizar el proceso, en caso de contar con antecedentes complementarios (como fotografías o archivos de respaldo), podrá adjuntar los documentos correspondientes para enriquecer y validar la evidencia del requerimiento**.**

Al terminar cada uno de los pasos, emerge un mensaje con el registro del requerimiento, tal como indica la siguiente figura:

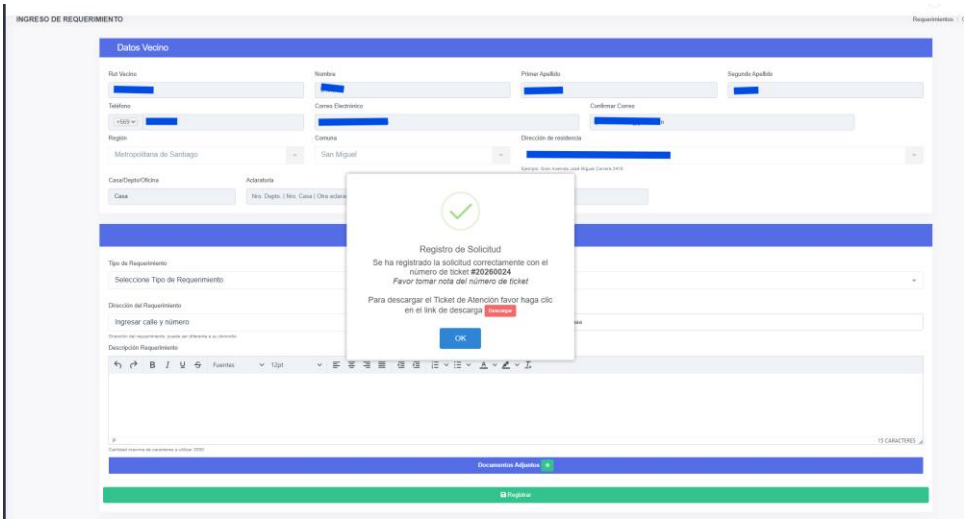


Figura 6: Mensaje de registro de solicitud.

4.4.Obtención del Comprobante de Registro

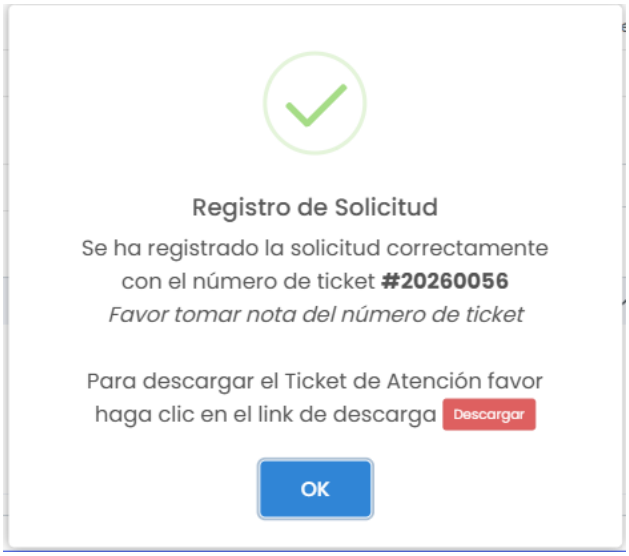
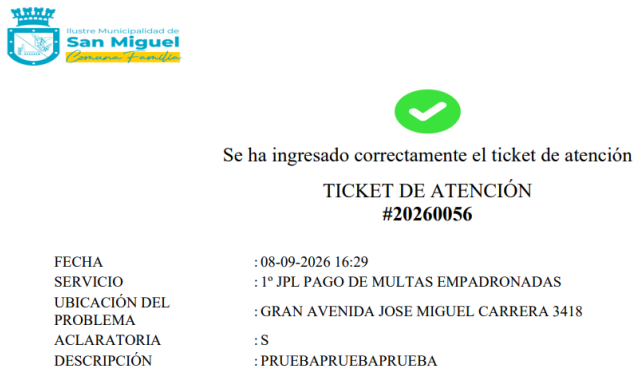


Figura 7: Habilitación de botón descargar.

Al finalizar el ingreso del requerimiento, la plataforma habilitará la opción **"Descargar"**. Al hacer clic en ella, el sistema generará automáticamente un documento en **formato PDF** que sirve como respaldo oficial del requerimiento. Este archivo descargable contiene:

- **El número de ticket único** asignado al requerimiento para su posterior seguimiento.
- **Los datos de registro** del requerimiento (fecha, tipo de requerimiento y servicio seleccionado).
- **La información del vecino** asociada al requerimiento


Ilustre Municipalidad de San Miguel Comuna Familia

Se ha ingresado correctamente el ticket de atención

TICKET DE ATENCIÓN
#20260056

FECHA	: 08-09-2026 16:29
SERVICIO	: 1° JPL PAGO DE MULTAS EMPADRONADAS
UBICACIÓN DEL PROBLEMA	: GRAN AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA 3418
ACLARATORIA	: S
DESCRIPCIÓN	: PRUEBAPRUEBAPRUEBA

Figura 8: Comprobante de ticket de atención descargado.

5. Sección “Mis Requerimientos”

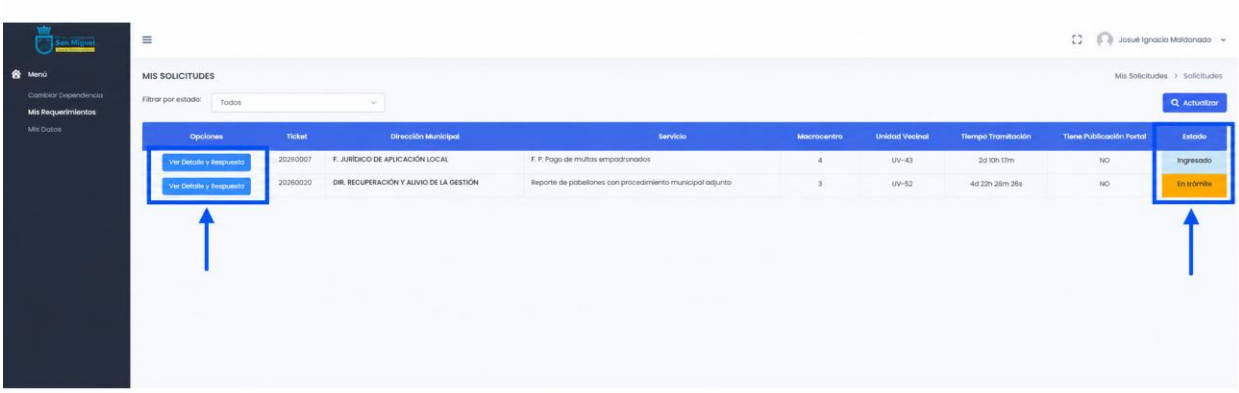


Figura 9: Vista de la sección “Mis Requerimientos”.

Bajo el menú del costado izquierdo, se ubica la sección “Mis Requerimientos”. Al hacer clic se despliega la tabla principal de requerimientos, en la que podrá realizar el seguimiento de cada requerimiento mediante las siguientes secciones clave:

Columna "Opción" (Costado Izquierdo): Al hacer clic en el boton “Ver Detalles y Respuestas”, se desplegará una ventana que contiene el detalle completo del requerimiento, la descripción del problema, el historial de funcionarios que han interactuado con el requerimiento y el registro de la respuesta entregada al vecino.
Columna "Estado" (Costado Derecho): Muestra de forma clara la etapa en que se encuentra el requerimiento dentro de su ciclo de vida:

Estado	Descripción del estado
🟡 Ingresado:	Requerimiento recibido recientemente en la plataforma.
🔵 Por asignar:	Requerimiento pendiente de derivación al departamento municipal responsable.
🟠 En gestión:	El requerimiento está siendo atendido por el departamento municipal correspondiente.
🟠 En revisión:	La solución propuesta se encuentra en proceso de validación.
🟢 Cerrado / Terminado:	El requerimiento ha sido resuelto y finalizado satisfactoriamente

6. Notificación de requerimiento mediante correo electrónico

Notificación de Confirmación: Tras registrar exitosamente el requerimiento, el sistema enviará de manera automática un correo electrónico al vecino. Esta notificación indicará la fecha de ingreso y el número de ticket asociado, incorporando además un enlace directo para que el usuario pueda consultar y realizar el seguimiento de su requerimiento en línea



Figura 10: Correo electrónico con registro de la solicitud de atención.