

Atención Al Vecino

Manual De Usuario

Índice

Introducción..... 3

Ingreso a plataforma Acceso vecino 5

Ingreso a Plataforma de atención al vecino 5

Sistema de Atención Al Vecino – Vista Usuario..... 6

Categorización de Requerimiento 7

Guía de Registro y Carga de Antecedentes:..... 8

Descargar registro de requerimiento 9

Obtención del Comprobante de Registro: 9

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 nuestra comunidad y quien necesita realizar una solicitud. Mediante esta herramienta intuitiva, unificando en un solo lugar los servicios de todas las direcciones municipales para ofrecer una respuesta integral a consultas, solicitudes, reclamos y sugerencias.

- **Para los Vecinos (Canal Digital):** Un formulario web sencillo que permite ingresar los datos de contacto, seleccionar el tipo de servicio, detallar la solicitud y adjuntar documentos de respaldo para acelerar los tiempos de respuesta.
- **Para los funcionarios (Gestión Eficiente):** Sistema que centraliza la administración de los casos, facilita la derivación entre departamentos y asegura una comunicación interna y externa fluida



ATENCIÓN AL VECINO

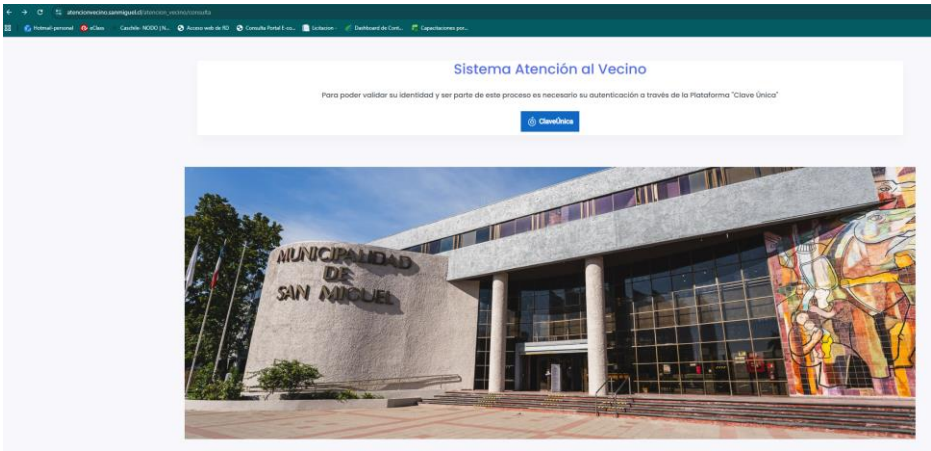
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL

Vista Usuario

Ingreso a plataforma Acceso vecino

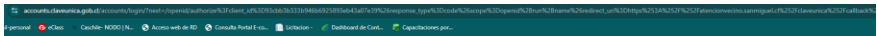
Ingreso a Plataforma de atención al vecino

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



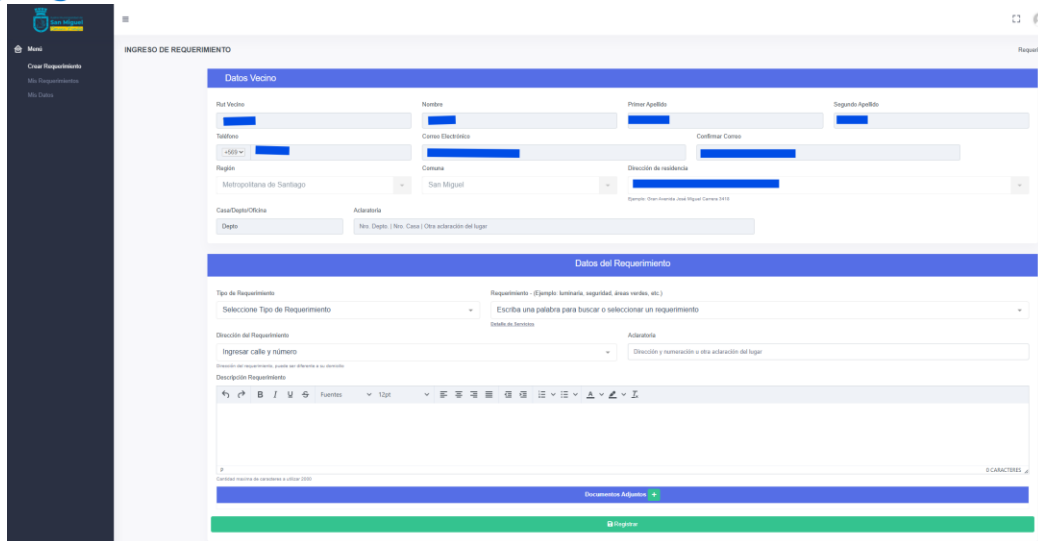
Sistema de Atención al Vecino (usuario)

Debe ingresa con la clave única, para autenticar al usuario



a) Debe ingresa con la clave única, para autenticar al usuario

Sistema de Atención al Vecino (Vecino)



Sistema de Atención al Vecino (Vecino)

Sistema de Atención Al Vecino – Vista Usuario

Como se muestra en la primera imagen, el formulario electrónico se divide en dos partes. La primera está diseñada para ingresar la información de contacto del solicitante (como Nombre, RUT y correo electrónico). La segunda corresponde a los datos del caso, donde se debe indicar la categorización del requerimiento, seleccionando entre **Tipo de Requerimiento: El usuario debe elegir la categoría que mejor describa su interacción con el municipio:**

-  **Información**
-  **Reclamo**
-  **Sugerencia**
-  **Felicitación**
-  **Solicitud**
-  **Denuncia**

Categorización de Requerimiento

INGRESO DE REQUERIMIENTO

Registrar

Datos Vecino

Rut Vecino

Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Teléfono

Correo Electrónico

Confirmar Correo

Región

+569 ▾

Comuna

Dirección de residencia

Metropolitana de Santiago ▾

San Miguel ▾

Casa/Departamento/Oficina

Adyacencia

Depto

Nro. Depto. | Nro. Casa | Otra aclaración del lugar

Datos del Requerimiento

Tipo de Requerimiento

Seleccione Tipo de Requerimiento ▾

Requerimiento - (Ejemplo: luminaria, seguridad, áreas verdes, etc.)

Escriba una palabra para buscar o seleccionar un requerimiento ▾

Información

Reclamo

Sugerencia

Felicitación

Solicitud

Denuncia

Unidad de Servicio

Adyacencia

Descripción y numeración o otra aclaración del lugar

0 CARACTERES

Documentos Adjuntos

Sistema de Atención al Vecino (Vecino)

A continuación, el usuario debe seleccionar el **"detalle del requerimiento"** específico para orientar su solicitud. En esta misma sección, cuenta con un campo de texto libre para detallar su descripción, además de la opción de adjuntar archivos complementarios relacionados con el caso.

Tipo de Requerimiento

Seleccione Tipo de Requerimiento

Este es un ejemplo de Tipo de Requerimiento

Dirección del Requerimiento

Ingresar calle y número

Descripción del requerimiento, puede ser diferente a su domicilio

Debe ingresar la Dirección del Requerimiento

Descripción Requerimiento

↶ ↷ B I U ↻

Fuentes 12pt

🔍 📄

P

Datos del Requerimiento

Requerimiento: (Ejemplo: luminaria, seguridad, áreas verdes, etc.)

Escriba una palabra para buscar o seleccionar un requerimiento

1º JPL Consulta sobre procedimiento en Ley de tránsito, Ley del Consumidor y Ley de Copropiedad Inmobiliaria.

1º JPL Pago de multas empadronadas

2º JPL Consulta procedimiento Ley de Tránsito, Derechos de los Consumidores y Copropiedad Inmobiliaria

2º JPL Multas y prescripciones TAG

2º JPL Pago de multas empadronadas

Acceso a información pública (Ley de Transparencia)

Actividades de emprendimiento para adultos mayores

Atención al ciudadano - Gestión de Petición

0 CARACTERES

Documentos Adjuntos

📎 Registrar

Sistema de Atención al Vecino (Vecino)

Documentos Adjuntos +				
#	Nombre	Descripción	Tamaño MB	Opción
1	Consulta - Generar Usuario.docx	aaaaa	0.33	<button>Subir</button>
Tamaño Total MB (Máximo 20 MB)			0.33	

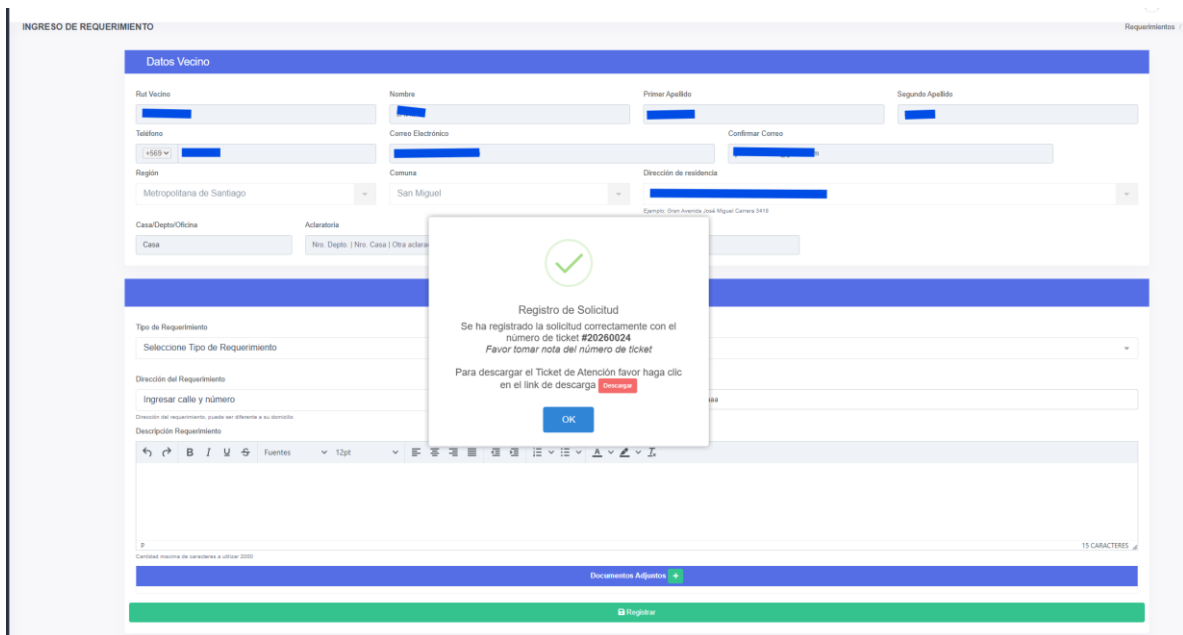
Sistema de Atención al Vecino (Vecino)

***Tamaño máximo para la carga de archivos (20MB)**

Guía de Registro y Carga de Antecedentes:

- **1. Revisión de Detalles:** En la **pestaña destacada en rojo**, podrá visualizar el detalle completo de los requerimientos registrados en la plataforma.
- **2. Registro de Información Obligatoria:** A continuación, es requisito indispensable completar todos los campos obligatorios del formulario para asegurar el correcto ingreso del caso.
- **3. 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 de la solicitud

Requerimiento finalizado

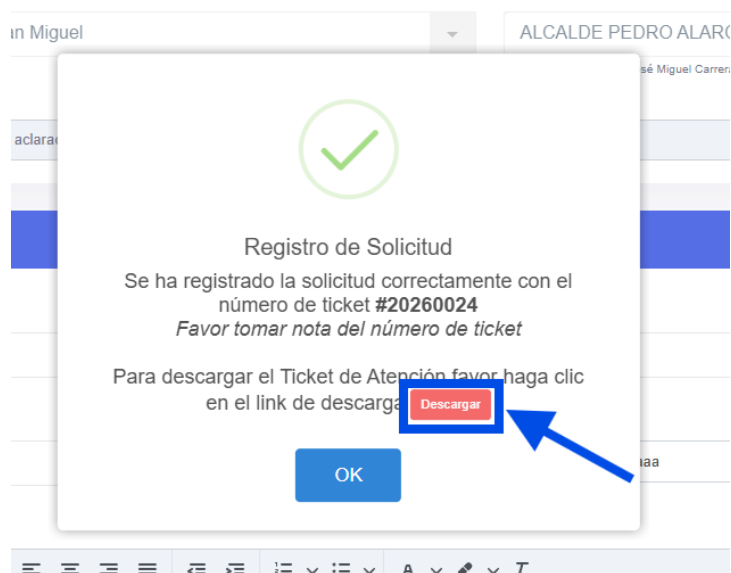


The screenshot displays the 'INGRESO DE REQUERIMIENTO' (Requirement Entry) form. A modal window titled 'Registro de Solicitud' (Request Registration) is centered on the screen, indicating a successful registration. The modal text states: 'Se ha registrado la solicitud correctamente con el número de ticket #20260024. Favor tomar nota del número de ticket.' (The request has been correctly registered with ticket number #20260024. Please take note of the ticket number.) It also provides instructions: 'Para descargar el Ticket de Atención favor haga clic en el link de descarga' (To download the Attention Ticket, please click on the download link), with a red 'Descarga' (Download) button. An 'OK' button is at the bottom of the modal.

The background form includes the following sections:

- Datos Vecino (Neighbor Data):** Fields for 'Rut Vecino', 'Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Teléfono', 'Correo Electrónico', 'Confirmar Correo', 'Región' (Metropolitana de Santiago), 'Comuna' (San Miguel), 'Dirección de residencia' (with an example: 'Calle Avenida José Miguel Carrera 3410'), 'Casa/Depto/Oficina' (Casa), and 'Aclaración' (No, Depto. | No, Casa | Otra aclaración).
- Tipo de Requerimiento (Type of Requirement):** A dropdown menu labeled 'Seleccione Tipo de Requerimiento'.
- Dirección del Requerimiento (Requirement Address):** Fields for 'Ingresar calle y número' and 'Dirección del requerimiento, puede ser diferente a su domicilio'.
- Descripción Requerimiento (Requirement Description):** A text area for 'Descripción Requerimiento' with a character count of 15.
- Documentos Adjuntos (Attached Documents):** A section for uploading documents, indicated by a green plus icon.
- Registrar (Register):** A green button at the bottom of the form.

Descargar registro de requerimiento



Obtención del Comprobante de Registro:

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 trámite. Este archivo descargable contiene:

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



Se ha ingresado correctamente el ticket de atención

TICKET DE ATENCIÓN
#20260024

FECHA	: 07-09-2026 15:39
SERVICIO	: 1° JPL PAGO DE MULTAS EMPADRONADAS
UBICACIÓN DEL PROBLEMA	: SALESIANOS 606
ACLARATORIA	: NECESITO AYUDAAAAA
DESCRIPCIÓN	: PRUEBAADASDASDA

 Proporciona una lista de los 5 puntos más importantes

 Resumir ...