

Información proporcionada por Servicio Nacional de Migraciones

# Ayuda Migraciones

Última actualización: 09 abril, 2024

## Descripción

Permite crear un ticket de ayuda para realizar consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones al Servicio Nacional de Migraciones.

En este portal también hay contenido sobre cómo postular a los trámites, a través de guías paso a paso, para ayudar a las personas usuarias a realizar correctamente sus solicitudes.

El sistema está disponible durante todo el año en el **sitio web del Servicio Nacional de Migraciones**.

## ¿A quién está dirigido?

A personas que, independientemente del país en el que estén, buscan información general o respuestas a sus consultas sobre los distintos trámites del Servicio Nacional de Migraciones.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Datos de contacto de la persona que crea el ticket (nombre completo, nacionalidad, lugar de residencia, entre otros), y una descripción breve del caso que quiere consultar.
- Es obligatorio adjuntar un documento de identidad en formato PDF o JPG.
- Según el motivo del requerimiento, o si se está haciendo la consulta en representación de un familiar o un tercero, el sistema pedirá adjuntar documentos adicionales para validar el vínculo o representación de la persona.

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haz clic en “Ingresar ticket”.
2. Una vez en el sitio web del Servicio Nacional de Migraciones, haz clic en “Ayuda Migraciones”.
3. Selecciona “Nuevo ticket de ayuda”.
4. Ingresa con el usuario y contraseña del Portal de Trámites Digitales del SERMIG. Si no la tienes, completa el [formulario de creación de cuenta](#).
5. Recibirás un mensaje de validación en tu correo electrónico.
6. Una vez validada la cuenta, vuelve al portal Ayuda Migraciones e inicia sesión para crear un ticket.
7. Elige el tipo de requerimiento que vas a abrir: consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Luego, selecciona la temática específica que vas a consultar (Permanencia Transitoria, Residencia Temporal, Definitiva, entre otros).
8. Escribe tus datos de contacto y los detalles de tu consulta.
9. Adjunta tu documento de identidad (es obligatorio). También puedes adjuntar documentos que complementen tu requerimiento. Solo se admiten formatos PDF o JPG.
10. Verifica la información ingresada, y haz clic en “Enviar”.
11. Como resultado del trámite, recibirás un correo electrónico notificando que tu requerimiento fue ingresado, el cual incluirá el número de ticket asignado.

### Importante:

- El portal Ayuda Migraciones no funciona con ClaveÚnica.
- Solo puedes hacer una consulta a la vez en Ayuda Migraciones. Debes esperar a que el Servicio te responda y resuelva tu ticket, para ingresar uno nuevo.

### Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/104695-ayuda-migraciones>