



GUÍA DE AYUDA N°1 – actualizado 09/05/2025

Conoce la plataforma Ayuda Migraciones

¿Qué es Ayuda Migraciones?



Ayuda Migraciones es una plataforma de orientación y atención ciudadana que te permitirá realizar reclamos y enviar sugerencias o felicitaciones al Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) a través de un **Ticket de Ayuda**.



Para utilizar esta plataforma debes tener una cuenta en el **Portal de Trámites de SERMIG**. Si no tienes una, puedes crearla en línea y de forma gratuita.

¿Qué es un Ticket de Ayuda?

Es una **solicitud directa** de información para resolver tus consultas respecto a trámites y procedimientos.

Para crear un nuevo ticket, debes iniciar sesión, seleccionar el tipo de requerimiento y seguir las instrucciones para especificar la materia y categoría de consulta.

Nuestro equipo de analistas revisará tu caso y responderá de manera rápida, con información **segura, oficial y actualizada**.



Recuerda proporcionar el **número ID** de tu trámite si consultas por un caso específico.

¿Cómo puedo saber el ID de mi trámite? Puedes ver el número de ID en la notificación que enviamos a tu correo electrónico o puedes buscarlo en el Portal, entrando a la sección **"Historial de trámites"**.



GUÍA DE AYUDA N°1 – actualizado 09/05/2025

Conoce la plataforma Ayuda Migraciones

Respuesta a los casos de Ayuda Migraciones

Todos los tickets se responden mediante correo electrónico. **Por eso, no olvides revisar tu correo.**

Qué debes hacer si no respondemos tu pregunta



Si la respuesta que te proporcionamos no fue suficiente, puedes ingresar un segundo ticket o dirigirte a nuestras oficinas de atención presencial.

¡Recuerda que debes solicitar una hora de atención previamente!

Considera la siguiente información para utilizar Ayuda Migraciones:

Sólo podrás abrir un ticket a la vez.

- ✓ Cuando recibas una respuesta, podrás ingresar una nueva consulta en la plataforma.

Es gratuito.

- ✓ Nuestro servicio es público y abierto a la comunidad. No pagues a tramitadores ni entregues tus datos personales a desconocidos.

Debes tener una cuenta del Portal de Trámites.

- ✓ Solo podrás crear Tickets de Ayuda con tu cuenta del Portal de Trámites. Si no tienes cuenta, puedes crear una con tu correo electrónico.